

**COMUNE DI CAMPAGNA LUPIA**  
Città Metropolitana di Venezia

# **Carta della Qualità dei Servizi**

# Premessa

La Carta della qualità dei Servizi (o Carta dei Servizi come di seguito indicata) è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai Servizi comunali.

Con la Carta il Comune si impegna a migliorare la qualità dei Servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei Servizi comunali.

Con essa si introduce il concetto di “Livello minimo di qualità del Servizio” cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l’Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei Cittadini/Utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza. In definitiva, l’obiettivo della Carta è che diventi normale per il Cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei Servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

La Carta dei Servizi del Comune di Campagna Lupia è resa disponibile in adempimento alla normativa vigente in materia e in particolare a quella di seguito esplicitata:

## **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994**

“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”: detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l’obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare standard specifici di qualità e quantità dei servizi.

### **Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286**

“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”. In particolare, l'articolo 11 stabilisce l’obbligo per gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all’interno delle Carte dei servizi.

### **Legge 7 giugno 2000, n. 150**

“*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni*”, in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa.

### **Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196**

“*Codice in materia di protezione dei dati personali*”, che tutela il diritto del singolo sui propri dati personali e disciplina le diverse operazioni di gestione degli stessi (raccolta, elaborazione, raffronto, cancellazione, modificazione, comunicazione o diffusione).

### **Direttiva 24 marzo 2004**

“*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*” con lo scopo di promuovere, diffondere e sviluppare l’introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull’ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

### **Decreto Legislativo 4 marzo 2009, n. 15**

“*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”.

### **Delibera CiVIT n. 88/2010**

*Linee guida per la definizione degli standard di qualità*, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.

### **Delibera CiVIT n. 3/2012**

*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009.

### **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33**

*“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicazione, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*. All’art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l’obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

## **I principi fondamentali**

**PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA:** i Cittadini devono poter verificare la qualità dei Servizi, la correttezza dei comportamenti ed il rispetto, da parte della struttura comunale, di leggi e regolamenti. In particolare, sarà garantito al massimo il diritto all’informazione, per facilitare quindi la partecipazione e la collaborazione dei cittadini.

Il Comune si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure, la trasparenza nell’informazione, la facilitazione per l’accesso ai documenti amministrativi.

Oltre alle informazioni “tecniche”, i Cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere le motivazioni dei provvedimenti, le responsabilità del procedimento, le ragioni alla base della fissazione delle tariffe. L’Amministrazione inoltre si impegna a predisporre ed attuare concrete verifiche periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti.

**CONTINUITÀ:** il Comune, per quanto di sua competenza e responsabilità, si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo dei servizi erogati, salvo ovviamente che per cause di forza maggiore. In caso di temporanee interruzioni di servizio, l’Amministrazione Comunale si impegna comunque ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi degli utenti.

**EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ:** il Comune opera per il miglioramento continuo dell’efficienza nell’erogazione dei servizi, per garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Cittadini/Utenti. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in maniera oculata e razionale, in modo da ottenere il massimo dei risultati e della qualità, senza sprechi.

**UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** tutti i Cittadini devono essere considerati uguali di fronte all’Amministrazione comunale, senza discriminazioni di alcun genere, e ad essi deve essere garantita parità di

trattamento a parità di situazioni e condizioni individuali. In particolare, le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, razza, religione ed opinioni politiche. Deve essere inoltre garantito il pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori sono tenuti a comportarsi nei confronti dei cittadini in maniera obiettiva, imparziale ed in linea con le prestazioni richieste, senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

**CORTESIA E DISPONIBILITÀ:** l'Amministrazione Comunale si impegna affinché gli operatori dei propri uffici si comportino sempre in maniera cortese e disponibile, ascoltando le richieste dei Cittadini per poterle soddisfare al meglio. Per agevolare il rispetto di tale impegno, chiede agli utenti di agevolare con il proprio atteggiamento di collaborazione una corretta erogazione del servizio. Il Comune si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali atteggiamenti dei propri operatori attraverso opportune e specifiche azioni, comprese adeguate attività formative.

## **L'informazione e la comunicazione**

Il Comune considera l'informazione efficace e tempestiva, un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e, di conseguenza, del rapporto con i Cittadini/Utenti. Per questo motivo il Comune:

- si impegna ad adottare in permanenza adeguate modalità di informazione e di scambio di comunicazioni con i Cittadini;
- ha attivato un sito Internet contenente dettagliate informazioni su Comune;
- avvia campagne di comunicazione articolata su più mezzi, mirate a sensibilizzare la cittadinanza su temi di rilevante interesse generale;
- predispone sul Territorio comunale appositi spazi per avvisi e comunicazioni;
- si impegna verso una progressiva semplificazione del linguaggio utilizzato, a vantaggio della piena comprensibilità da parte di tutti i cittadini, indipendentemente dal loro grado di istruzione.

## **La qualità dei servizi**

Ai destinatari dei servizi è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati a garanzia della qualità dei servizi resi.

Gli standard di qualità individuati sono dichiarati nelle rispettive pagine web riferite ai servizi erogati e sono aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Qualora l'utente verificasse in prima persona il mancato rispetto degli standard, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, potrà presentare specifico reclamo o segnalazione.

Impegno fondamentale dell'Amministrazione è evitare, nei limiti del possibile, disservizi all'utenza e decadimento dei livelli minimi di qualità dichiarati, operando una costante attività di monitoraggio e di progettazione di percorsi di miglioramento dei servizi.

## **Tutela del Cittadino/Utente**

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

## **Reclami e suggerimenti**

I Cittadini possono segnalare reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti. A tale scopo è disponibile apposito modulo (on-line sul sito comunale o cartaceo presso l'Ufficio Protocollo).

Tali segnalazioni, assieme a rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione, possono essere rivolte:

all'Ufficio Protocollo del Comune di Campagna Lupia sito in via della Repubblica 34 – 30010 Campagna Lupia (VE) telefono: 0415145911

e-mail: [protocollo@comune.campagnalupia.ve.it](mailto:protocollo@comune.campagnalupia.ve.it)

orario di apertura: lunedì e mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 17.30; martedì, giovedì e venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12.00;

I reclami o i suggerimenti possono anche essere depositati nell'apposita cassetta posta nell'atrio del piano terra del municipio.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta e formulato in modo preciso e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Ai reclami è data risposta entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione.

Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro lo stesso termine, l'utente sarà informato sullo stato di avanzamento della pratica, segnalando un ulteriore termine.

Reclami informali (verbali o telefonici) o anonimi saranno presi in esame in ogni caso, ma alla stregua di semplici segnalazioni o suggerimenti non vincolanti.

Il reclamo non sostituisce la presentazione di ricorsi amministrativi previsti dalle normative vigenti.

## **Valutazione della qualità dei servizi**

Il Comune rileva l'opinione e il gradimento dei servizi erogati presso gli utenti mediante verifiche periodiche della soddisfazione tramite, quali:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (interviste a osservatori privilegiati, ecc.);
- analisi delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami che pervenuti;
- analisi dei risultati conseguiti riguardo agli standard dichiarati;
- analisi delle cause dell'eventuale mancato rispetto degli standard dichiarati.

Sulla base dei risultati delle indagini il Comune si impegna ad attivare specifici progetti di miglioramento dei servizi, da rendere noti agli utenti sulle pagine del sito istituzionale.

## **Rimborsi**

Nei casi di infrazione agli standard non è previsto un rimborso, ma i Cittadini/Utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

## **Le altre forme di tutela**

Tra le forme di tutela si segnala la figura del Difensore Civico, al quale possono ricorrere i Cittadini/Utenti, anche attraverso le Associazioni preposte, che si ritengono danneggiati da azioni od omissioni del Comune stesso o di suoi componenti. Il Difensore Civico non dipende da nessun organismo comunale, egli è tenuto a rispettare e, soprattutto, a far rispettare le leggi vigenti. Potrà intervenire per questioni riguardanti l'Amministrazione Comunale, le Aziende e i Consorzi ad essa collegati, per accertare la correttezza dei procedimenti e delle pratiche per le quali è stato richiesto un suo intervento da parte dei cittadini interessati.

# La validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet. La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

## Piano di realizzazione

Considerata la dimensione del Comune di Campagna Lupia e le esigue disponibilità di personale, si è ritenuto di elaborare un'unica Carta generica efficace per tutti i servizi erogati.

## Servizi erogati

Per servizio erogato all'utenza si intende "il risultato delle attività svolte per soddisfare una esigenza dell'utente", i servizi erogati possono essere:

- servizi individuali, le cui prestazioni sono caratterizzate da una domanda e da un godimento singolarmente individuabile;
- servizi collettivi, le cui prestazioni sono offerte alla collettività.

Per visualizzare i servizi erogati, che formano parte integrante della presente Carta, visualizzare la pagina **SERVIZI** del sito istituzionale (accessibile dall'home page).

## Privacy

Si informano i Cittadini/Utenti dei servizi comunali che, a seguito della fruizione di servizi offerti o presentazione di reclami, saranno trattate informazioni personali che li riguardano nel rispetto del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.