



CARTA GENERALE DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO

CAPO I – PREMESSA

La Carta dei Servizi 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 di Rovigo 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 non è una semplice “Guida all’utilizzo dei Servizi” (che in ogni caso può essere consultata sul sito Internet www.comune.rovigo.it), non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

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).

CAPO II – I PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI LA CARTA SI ISPIRA

1. 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.*
- ❑ *In tal senso 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.*

2. 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.*

3. EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ

- ❑ *Il Comune di Rovigo 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.*

4. 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.*

5. 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.*

CAPO III – L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE

- ❑ *Il Comune di Rovigo 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 istituito fin dal 1997 un apposito Ufficio Relazioni con il Pubblico;*
- *assicura un filo diretto e gratuito a disposizione dei cittadini attraverso il Numero Verde 800–301609 che a sua volta verrà potenziato in funzioni ed orario d’accesso ;*
- *ha attivato un sito Internet (www.comune.rovigo.it) contenente dettagliate informazioni su Città, Comune, Territorio; in particolare ha attivato nel sito Internet un collegamento che offre a privati cittadini e ad imprese un quadro completo di informazioni riguardanti alcuni servizi innovativi della Pubblica Amministrazione ;*
- *pubblica e distribuisce gratuitamente ad ogni nucleo familiare del territorio il periodico “BIC – Bollettino di Informazione Comunale”, sul quale vengono riportate notizie su eventi, iniziative, istituzioni e servizi comunali, articoli redazionali di interesse pubblico, informazioni utili per il cittadino. Inoltre sul bollettino si possono trovare risposte a domande indirizzate ad Organi Istituzionali o Tecnico/Amministrativi ed articoli di divulgazione per una maggiore comprensione e partecipazione dei cittadini nei confronti dell’attività amministrativa comunale;*
- *promuove campagne di informazione attraverso conferenze stampa e comunicati ai mass media;*
- *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;*
- *espone negli uffici comunali, in posizione visibile e redatti in termini chiari ed essenziali avvisi, indicazioni, comunicazioni sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi;*
- *garantisce l’identificabilità del personale addetto all’erogazione del servizio mediante apposito cartellino di riconoscimento, ad eccezione dei casi in cui ciò andrebbe a pregiudizio degli operatori, in relazione alla specificità dei compiti;*
- *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.*

CAPO IV – LA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. ADOZIONE DI STANDARD PER L’EROGAZIONE DEI SERVIZI

- ❑ *Il Comune di Rovigo ha deciso di individuare gli aspetti più importanti della qualità dei servizi erogati, e di esprimerli attraverso determinati indicatori di qualità (“standard”), misurabili e verificabili da parte degli utenti.*
- ❑ *Di conseguenza, l’Amministrazione Comunale provvede a:*
 - *definire per ciascun servizio i valori corrispondenti agli standard prefissati ;*
 - *impegnarsi a rispettare e a far rispettare tali standard, sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni ;*
 - *prevedere, nei prossimi anni, il progressivo avvio alla certificazione dei servizi, anche secondo le norme UNI EN ISO 9000:2000.*

2. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

- ❑ *Il Comune predispone il monitoraggio sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione dei cittadini/utenti attraverso frequenti e periodiche indagini variamente strutturate.*
- ❑ *Gli elementi significativi della qualità (individuati ed elencati in ogni Carta relativa al singolo Servizio) saranno periodicamente revisionati per verificare che siano sempre aderenti alle esigenze dei cittadini.*

CAPO V – 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.*
- ❑ *L'Amministrazione ha stabilito di dare nuovo impulso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), allo scopo di avvicinarsi sempre di più ai bisogni dell'utente.*
- ❑ *Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma. L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.*
- ❑ *Il cittadino, in ogni caso, può conoscere i dettagli sulle modalità di presentazione dei reclami e sul procedimento che ne segue (tempi, uffici coinvolti, riscontri, possibilità di riesame), consultando l'apposita "Disciplina per la procedura di gestione dei reclami", che può trovare alla fine della presente Carta Generale dei Servizi.*

1. RECLAMI E SUGGERIMENTI

- ❑ *I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti. Tali segnalazioni, assieme a rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione, possono essere rivolte:*
 - *all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Rovigo*
 - *indirizzo: Piazza Vittorio Emanuele II, 1*
 - *telefono: 0425-206.222/206.232*
 - *fax: 0425/206330*
 - *e-mail: urp@comune.rovigo.it*
 - *orario di apertura: dal lunedì al venerdì ore 8.30-12.30; inoltre martedì e giovedì ore 15.30-17.30*
 - *al Numero Verde 800-391609: è presente una segreteria telefonica attiva oltre l'orario di apertura al pubblico.*

2. RIMBORSI

- ❑ *A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, il Comune predisporrà l'attivazione di modalità di rimborso. La violazione degli standard dà diritto al rimborso solo per le prestazioni per le quali tale possibilità è stata esplicitamente specificata ed inserita quale parte integrante della Carta di ogni singolo Servizio.*

- ❑ *In particolare, il riconoscimento economico agli utenti, penalizzati dalla mancata o difettosa erogazione di una prestazione, sarà avviato solo per i servizi a pagamento. In questo caso l'Amministrazione Comunale stabilisce i casi espliciti in cui può essere previsto un rimborso, le modalità di richiesta ed i tempi di istruttoria della pratica.*
- ❑ *Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.*

3. LE ALTRE FORME DI TUTELA

- ❑ *Tra le forme di tutela messe a disposizione dal Comune si segnala la figura del Difensore Civico, al quale possono ricorrere i cittadini/utenti, anche attraverso le Associazioni preposte, che si ritengano danneggiati da azioni od omissioni del Comune stesso o di suoi componenti.*
- ❑ *Il funzionamento dell'Ufficio del Difensore Civico è disciplinato dagli articoli 35, 36, 37, 38 e 39 dello Statuto del Comune di Rovigo, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

CAPO VI – 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 www.comune.rovigo.it e sul B.I.C. – Bollettino di Informazione Comunale; inoltre verrà stampato un apposito documento, reperibile da ogni cittadino presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Infine, verrà data ampia informazione di essa a mezzo dei mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.*
- ❑ *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.*

CAPO VII – PIANO DI REALIZZAZIONE

- ❑ *Considerata la complessità e la diversità delle funzioni dei singoli servizi comunali, un'unica Carta sarebbe stata troppo generica e quindi inefficace. È sembrato più opportuno quindi emanare la presente Carta Generale e procedere subito dopo alla graduale predisposizione delle Carte dei singoli servizi. Esse in realtà costituiscono parte integrante del presente documento di garanzia.*
- ❑ *In seguito a queste considerazioni è stato predisposto un piano di progressiva realizzazione delle Carte dei singoli servizi, così articolato:*
 - *Servizio Edilizia privata (contestuale alla presente Carta generale);*
 - *Ulteriori Carte relative ad ulteriori n.7 servizi entro l'anno 2003;*
 - *Completamento delle Carte entro l'anno 2004.*