

Comune di Rovigo



# Carta del Servizio Patrimonio ed Espropri





# Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

*Il Sindaco*  
Paolo Avezzù

*L'Assessore alla Qualità e URP*  
Gabriele Della Gatta



**CHINI**  
*la casa*

MUTUI AGEVOLATI REGIONALI

**ROVIGO**

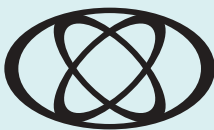
Via All'Ara, 15

Tel. 0425/21215

Fax 0425/24440

[www.chinilacasa.it](http://www.chinilacasa.it)

e-mail: [info@chinilacasa.it](mailto:info@chinilacasa.it)



**copma**  
Ferrara Soc. Coop. a r.l.

S E R V I C E T E A M

SISTEMA QUALITA'  
UNI EN ISO 9002  
Certificato n°K025  
PULIZIA E  
SANIFICAZIONE  
DEGLI AMBIENTI  
(Div. Pulizie)

# Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	8
4. Modalità di accesso e fruizione	9
5. Destinatari	10
6. Orari d'accesso al pubblico	10
7. Ubicazione degli uffici	10
8. Personale operante nei servizi	10
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	11
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	13
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	15
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	16
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	18

# Che cos'è la Carta dei Servizi

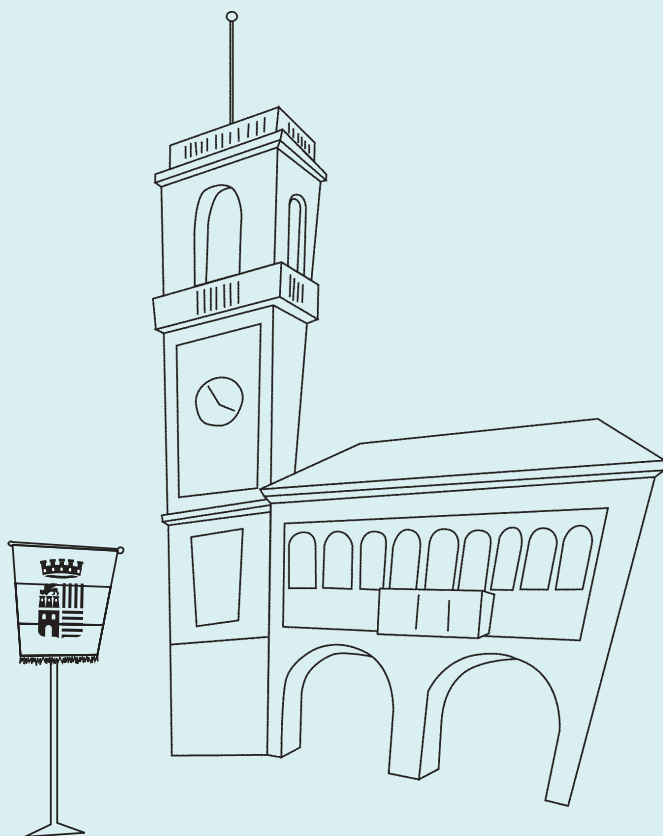
Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)  
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

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 ai Servizi comunali", 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).



# Carta del Servizio Patrimonio ed Espropri

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

## 1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del servizio è la gestione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare di proprietà del Comune di Rovigo, la gestione ordinaria degli immobili di proprietà privata, dello Stato o di altri Enti, in uso al Comune di Rovigo e la gestione della procedura espropriativa per l'acquisizione in proprietà di beni immobili necessari per la realizzazione di opere pubbliche.

## 2. Attività del servizio

Il servizio Patrimonio si occupa dell'acquisto, dell'alienazione di beni immobili nonché dell'uso degli stessi a vario titolo (locazione, concessione, comodato) e di tutte le attività che riguardano la loro gestione in genere. Rilascia inoltre informazioni riguardo gli immobili di proprietà comunale (fabbricati, strade e aree) e assume informazioni, mediante sopralluoghi e ricerche dirette e/o indirette di vario genere, su immobili che comunque rivestano interesse per il Comune. Per quanto riguarda gli Espropri, si occupa di tutti gli atti e i provvedimenti previsti dalla normativa in materia di Espropri.

## 3. Oggetto del servizio

### a) PROVVEDIMENTI

- Delibere di Consiglio Comunale di acquisto e alienazione immobili;
- Delibere di Consiglio Comunale o di Giunta Comunale per la concessione in uso a terzi di immobili;
- Delibere di Giunta Comunale di locazione e comodato in uso a terzi di immobili di



proprietà comunale;

- Delibere di Giunta Comunale di assunzione in locazione, concessione o comodato in uso da parte del comune di immobili di terzi;
- Delibere di Giunta Comunale di costituzione di diritti reali su beni di proprietà Comunale (superficie, servitù, usufrutto);
- Determine Dirigenziali per la gestione di tutti gli immobili di proprietà Comunale dati in uso a vario titolo e/o di proprietà di terzi in uso al Comune;
- Provvedimenti e atti necessari per l'esproprio di beni immobili di proprietà privata.

#### **b) DICHIARAZIONI**

- sulla situazione giuridica di strade e/o aree in genere.

#### **c) SOPRALLUOGHI**

- per verbali di consegna e riconsegna degli immobili in uso a terzi o da terzi;
- per verifica stato d'uso fabbricati comunali;
- per verifica stato di fatto aree;
- per verifica confini e apposizione termini;
- per ricerche immobili da assumere in uso.
- Accesso alle pratiche di competenza dell'Ufficio Patrimonio (informazioni sullo stato delle pratiche e rilascio copie e visure di tutti gli atti inerenti).
- Consulenza giuridica e tecnica in materia Patrimoniale agli uffici comunali con particolare riferimento al Settore Territorio e al Settore Lavori Pubblici.

## 4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche semplici, fornite da un tecnico del servizio;

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto personalmente o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0425/206 263 (appuntamenti con il Responsabile della Sezione Patrimonio ed Espropri)
- 0425 /206 113( appuntamenti con il personale amministrativo)
- 0425/206 335 (appuntamenti con il personale tecnico)

## 5. Destinatari

- a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

## 6. Orari d'accesso al pubblico

Lunedì: dalle ore 08.30 alle ore 10.30

Martedì e Giovedì: dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Venerdì: dalle ore 11.30 alle ore 13.30

## 7. Ubicazione degli uffici

Settore Opere Pubbliche - Patrimonio ed Espropri

Sezione Patrimonio ed Espropri (III° piano)

Piazza Vittorio Emanuele II,1 (Sede Municipale) - 45100 ROVIGO

Telefono 0425/206 263 -335 -113 Fax 0425/206 255

E-mail: [carla.bravetti@comune.rovigo.it](mailto:carla.bravetti@comune.rovigo.it) / [michele.raisa@comune.rovigo.it](mailto:michele.raisa@comune.rovigo.it) / [paola.sedazzari@comune.rovigo.it](mailto:paola.sedazzari@comune.rovigo.it)

## 8. Personale operante nel servizio

N.3 persone

# 9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

## a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

## b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- comunicazione nel sito internet del Comune con adeguata evidenziazione.

## c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Settore Lavori Pubblici – Servizio Patrimonio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi

stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;

- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

#### **d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

I dipendenti assegnati al Servizio Patrimonio ed Espropri ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

Il Responsabile della Sezione Patrimonio ed Espropri si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile della Sezione si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

#### **f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

# 10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

## **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più uffici, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Patrimonio ed Espropri promuove, ove necessario, la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9. c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

## **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Settore Opere Pubbliche – Servizio Patrimonio ed Espropri adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio che lo richieda, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze; a tale proposito, garantisce altresì che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9.f.;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento, come meglio specificato al punto 11;
  - informa tempestivamente gli utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b);

- indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Responsabile della Sezione Patrimonio ed Espropri, d'intesa con il dirigente del Settore Opere Pubbliche ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile della Sezione Patrimonio ed Espropri attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

### **a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari**

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Dirigente di Settore al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

### **b) procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare, al responsabile del servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Dirigente di Settore al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

### **c) procedure di registrazione interne delle anomalie**

Il Responsabile della Sezione Patrimonio ed Espropri, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore Opere Pubbliche, Responsabile della Qualità del Settore, affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

## **11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi**

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio Patrimonio ed Espropri sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) l'istruttore (s) che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario e cura la singola pratica;
- c) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che la pratica non presenti problemi di tipo amministrativo e/o tecnico, e pertanto, non comporti l'interruzione dei termini.

Qualora il procedimento sia iniziato su istanza di parte e il richiedente o il tecnico incaricato non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, richiedenti ed eventuali tecnici per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

## Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine massimo di definizione della pratica
<b>DELIBERE DI CONSIGLIO COMUNALE DI ACQUISTO E VENDITA IMMOBILI</b>	r: Moscardi s: Bravetti	120 giorni
<b>DELIBERE DI CONSIGLIO COMUNALE DI CONCESSIONE IMMOBILI COMUNALI</b>	r: Moscardi s: Bravetti	90 giorni
<b>DELIBERE DI GIUNTA COMUNALE DI LOCAZIONE DI IMMOBILI COMUNALI</b>	r: Moscardi s: Bravetti	60 giorni
<b>DELIBERE DI GIUNTA COMUNALE DI ASSUNZIONE IN LOCAZIONE IMMOBILI DI TERZI</b>	r: Moscardi s: Bravetti	60 giorni
<b>DELIBERE DI GIUNTA COMUNALE DI COSTITUZIONE DIRITTI REALI</b>	r: Moscardi s: Bravetti	90 giorni
<b>DETERMINE DIRIGENZIALI GESTIONE AMMINISTRATIVA</b>	r : Moscardi s: Bravetti, Sedazzari, Merlin	60 giorni
<b>DICHIARAZIONI DI VARIO TIPO</b>	r: Moscardi s: Bravetti, Raisa	10 giorni
<b>ESPROPRI</b>	r: Moscardi s: Bravetti, Sedazzari, Raisa	6 mesi
<b>SOPRALLUOGHI DI VARIO TIPO</b>	r: Moscardi s: Raisa	10 giorni

## 12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

### Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA</b>	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	9 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	8 ore settimanali
	Tempo medio di attesa per il ricevimento	immediato
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio Patrimonio ed Espropri con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	All'80% con la Polizia Municipale, al 100% con l'Urbanistica e Territorio; uniformità di orari con l'Agenzia del Territorio (Catasto)

segue...



... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>GESTIONE PRATICHE</b>	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi
	N° istanze accolte o rigettate nei termini massimi / N° di istanze presentate	95%
	N° istanze accolte o rigettate dopo i termini massimi (salvo ritardi imputabili al richiedente)	5%
	N° dichiarazioni rilasciate nel termine finale/ N° dichiarazioni richieste	100 %
	N° dichiarazioni rilasciate dopo il termine finale (salvo ritardi imputabili al richiedente)	0 %
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi di ricerca per misura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 1998 in poi: 1 giorno Ricerca pratiche antecedenti il 1998: 2 giorni
<b>ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO</b>	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti in una pratica complessa (Territorio)	Impegno a raggiungere entro il 31/12/2004 tale uniformità e compatibilità
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Accesso in tempo reale alle principali banche dati, comunali ed extracomunali (ad es. il catasto)	Accesso alle banche dati comunali ed alle extracomunali pertinenti all'attività entro il 30/6/2004
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale – disponibile anche sul sito Web
	Identificabilità del personale mediante targhetta negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome e nome ben visibile
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N° 2 persone per corsi di aggiornamento

segue...

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE</b>	N° di ricorsi amministrativi e di contenziosi presentati/Totale pratiche evase	0%
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio patrimonio	N. 1 indagine a cadenza annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio Patrimonio ed Espropri nell'arco dell'anno solare	0
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	0
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	0

## 13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile della Sezione Patrimonio ed Espropri produce al Dirigente del Settore Opere Pubbliche un Rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi la generalità di tutti gli utenti, le associazioni degli stessi ed eventuali categorie professionali interessate.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il dirigente del Settore Opere Pubbliche, d'intesa con il responsabile della Sezione Patrimonio ed Espropri, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore al Patrimonio ed Espropri.





*dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro*  
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • [www.iar-restauri.it](http://www.iar-restauri.it)



**COMUNE DI ROVIGO**

**Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico**

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it)