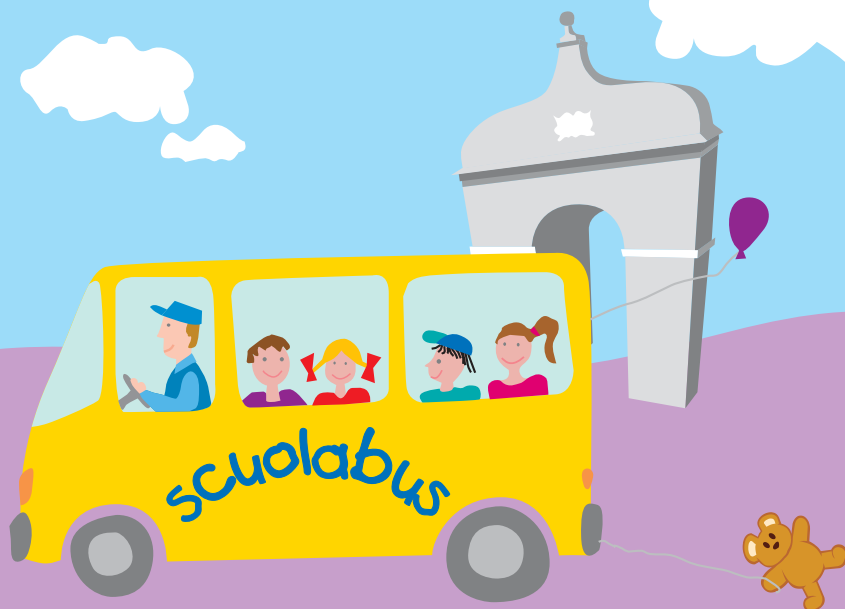


Comune di Rovigo



Carta del Servizio Trasporto Scolastico



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

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. Organizzazione del servizio	8
5. Destinatari e utenti	9
6. Modalità di accesso e fruizione	9
7. Orari d'accesso al pubblico	10
8. Ubicazione degli uffici e dei servizi	11
9. Personale operante nei servizi	11
10. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	11
11. Diritti specifici dei destinatari e dell'utenza	13
12. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	15
13. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	18
14. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	20
15. Valutazione e aggiornamento della Carta	22

Che cos'è la Carta dei Servizi

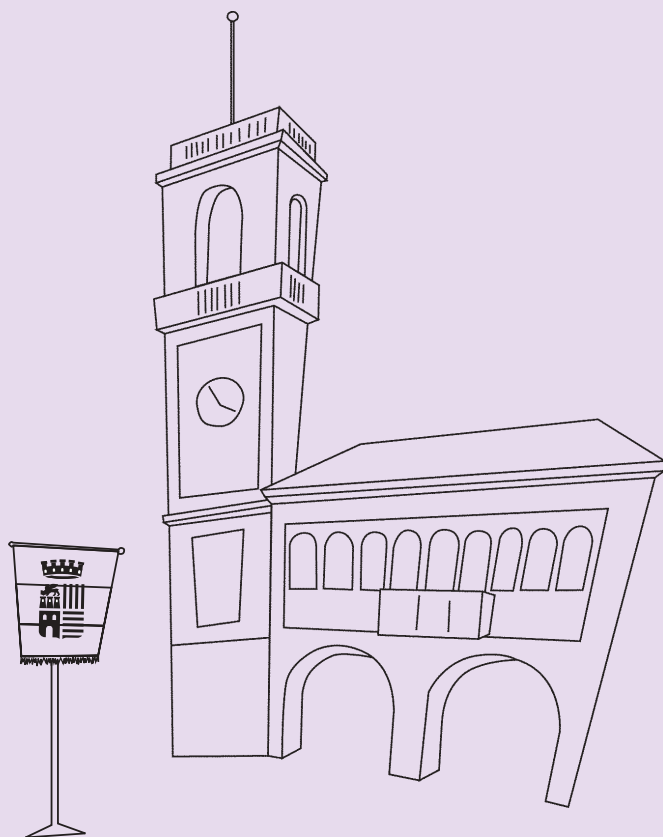
Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

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 Trasporto Scolastico

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

1. Obiettivo primario del servizio

Il Servizio di trasporto scolastico è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico e facilitare l'accesso e la frequenza dei cittadini al sistema scolastico e formativo, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psicofisiche.

2. Attività del servizio

Il Servizio di trasporto scolastico è attivato per i bambini frequentanti gli asili nido comunali (con età non inferiore a un anno), le scuole materne statali e non statali e le scuole elementari pubbliche e paritarie attualmente in attività sul territorio del Comune di Rovigo.

3. Oggetto del servizio

Il Servizio consiste, in via principale, nel trasporto dell'alunno dal posto di raccolta come sopra individuato alla scuola o all'asilo nido frequentato e viceversa.

4. Destinatari e utenti

Vengono definiti "utenti" del Servizio di trasporto scolastico i bambini frequentanti gli asili nido comunali, le scuole materne statali e non statali e le scuole elementari pubbliche e paritarie attualmente in attività sul territorio del Comune di Rovigo senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psi-

cofisiche e socio-economiche la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta. Vengono definiti “destinatari” del Servizio i genitori o chi a qualsiasi titolo abbia l’affidamento dei bambini utenti del Servizio.

5. Organizzazione del servizio

Il Servizio è svolto con affidamento a soggetti esterni, i quali impiegano propri mezzi tecnici ed autoveicoli, nonché proprio personale.

Al Comune di Rovigo rimangono in capo la titolarità e la programmazione del Servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe.

6. Modalità di accesso e fruizione

La richiesta di iscrizione al Servizio è effettuata compilando uno specifico modulo che viene consegnato dalle Direzioni Didattiche al momento della prima iscrizione a scuola del bambino, ovvero alla fine dell’anno scolastico in caso di riconferma dell’iscrizione stessa per l’anno successivo. Il modulo è presentato, a cura degli interessati, direttamente alle stesse Direzioni Didattiche o alla Scuola frequentata entro la fine dell’anno scolastico. Sino al 30 giugno di ogni anno, inoltre, è sempre possibile consegnare la richiesta di iscrizione alla Sezione Istruzione del Comune di Rovigo.

Il Servizio di trasporto scolastico si svolge con raccolta dei bambini presso le loro residenze o nelle vicinanze delle stesse o presso il luogo indicato dai genitori, con percorsi, fermate ed orari comunicati dalla Ditta appaltatrice ai destinatari non oltre il primo giorno di Servizio.

Le tipologie del Servizio erogato sono definite sulla base di uno studio delle esigenze della collettività dei destinatari.

Il Comune di Rovigo, comunque, può, sulla base di mutate esigenze collettive, ridefinire le tipologie del Servizio di trasporto scolastico.

L’accoglimento delle domande presentate nei termini sopra indicati è subordinato al rispetto delle seguenti condizioni, poste a tutela dei bambini:

- la residenza deve trovarsi entro il territorio comunale di Rovigo, con l’eccezione più avanti specificata al successivo capoverso;

- i bambini devono giungere a destinazione non prima di 15 minuti e non oltre 5 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni;
- il tempo d'attesa successivo al termine delle lezioni non potrà superare i 10 minuti;
- i tempi di percorrenza non devono superare i 40 minuti, salvo casi eccezionali da concordarsi con l'amministrazione comunale.

I bambini residenti fuori del territorio comunale saranno ammessi a fruire del Servizio solo se residenti a ridosso del territorio stesso e, in tal caso, il Servizio di trasporto verrà svolto per punti di raccolta all'interno del territorio comunale.

L'Amministrazione, attraverso procedure trasparenti, annualmente, definisce i criteri di accesso al Servizio e la partecipazione dei destinatari al costo dello stesso in rapporto alla capacità economica del nucleo familiare ed alla tipologia del servizio scelto (ad esempio: servizio di tipo G -solo andata -, servizio di tipo H -solo ritorno-, servizio di tipo E -andata e ritorno-).

A tale scopo approva annualmente, le tariffe e i relativi criteri di applicazione.

Nel caso di trasporto per **STUDENTI DISABILI** la richiesta dovrà essere presentata all'Ufficio Trasporto Disabili in v.le Trieste n. 18 compilando il modulo specifico.

7. Orari d'accesso al pubblico

Gli **Uffici della Sezione Istruzione** sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 13,00
- martedì e giovedì: dalle ore 15.30 alle ore 16.30
- sabato: dalle ore 9.30 alle ore 11.30

L'**Ufficio Trasporto Disabili** è aperto al pubblico con i seguenti orari:

- lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 8.30 alle 12.45
- martedì e giovedì: dalle ore 15.15 alle ore 17.45

8. Ubicazione degli uffici e dei servizi

Settore Servizi alla Persona/Statistica
Sezione Istruzione - Ufficio Trasporto Scolastico
Via All'Ara n.5, al II piano - 45100 ROVIGO
Telefono 0425.206532
Fax 0425.206531
e-mail: istruzione@comune.rovigo.it

Settore Servizi alla Persona/Statistica
Ufficio Trasporto Disabili
Viale Trieste n. 18 - 45100 ROVIGO
Telefono 0425.206543
Fax 0425.206480

9. Personale operante nei servizi

- n.1 istruttore incaricato, dipendente dal Comune di Rovigo
- Per ciascun mezzo di trasporto: 1 unità personale di guida ed 1 unità di accompagnamento, dipendenti dalla Ditta affidataria del Servizio
- Intera struttura organizzativa dei soggetti affidatari del Servizio.

10. 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 7 e secondo gli orari dei percorsi stabiliti per ciascun itinerario e comunicati ai destinatari nei termini di cui al punto 5.

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

- con affissioni di cartelli agli ingressi della Sezione Istruzione e delle scuole interessate dal Servizio;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, ai destinatari del Servizio;

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Sezione Istruzione 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 regole;
 - 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 lavoratori della Sezione Istruzione ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile della Sezione Istruzione si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al Servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, 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 dei destinatari anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori interni di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate.

Gli stessi operatori 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.

11. Diritti specifici dei destinatari e dell'utenza

Ai destinatari ed agli utenti del Servizio trasporto scolastico è riconosciuto il diritto al rispetto dei seguenti punti:

1. Durante il trasporto è assicurata la sorveglianza degli alunni, con personale diverso dal conducente in qualità di "accompagnatori", in misura di uno per automezzo.

- 2.** In caso di sciopero che interessi il personale del trasporto scolastico, il Servizio dovrà essere comunque assicurato.
- 3.** Nel caso in cui, per sopraggiunte avarie, uno o più automezzi non potessero venire utilizzati è assicurata l'immediata informazione e la tempestiva sostituzione degli stessi con altri veicoli autorizzati aventi analoghe caratteristiche, garantendo comunque un numero di posti omologati uguale o superiore a quello del veicolo da sostituire.
- 4.** Ogni automezzo è dotato di telefono cellulare o altro dispositivo adeguato al fine di garantire la tempestiva comunicazione del problema eventualmente accaduto (ad es. in occasione di incidenti), senza l'abbandono del mezzo e dei minori trasportati.
- 5.** Gli autobus devono trasportare un numero massimo di persone pari ai posti a sedere o, comunque, alla capacità di trasporto indicata sul libretto di circolazione.
- 6.** Gli automezzi, sicuri e confortevoli, devono essere in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo.
- 7.** I conducenti devono essere in possesso dei requisiti e titoli tecnico-professionali idonei ad effettuare il Servizio in questione.
- 8.** I bambini trasportati sono assicurati, a cura della Ditta di trasporti, per i danni che a questi possono derivare nell'esecuzione del trasporto. Tale assicurazione deve comprendere anche la copertura di infortunio in salita e discesa degli stessi bambini.
- 9.** Il personale addetto deve riconsegnare gli alunni ai genitori o ad altro adulto dagli stessi incaricato, verificandone l'identità con le seguenti modalità:
 - se in presenza di un incaricato, richiedendo la delega scritta del genitore al ritiro dell'alunno, con allegata fotocopia non autenticata di un documento di identità di quest'ultimo.
 - se la persona incaricata al ritiro del bambino per conto dei genitori non è in possesso della delega scritta e della fotocopia del documento di riconoscimento del delegante, mediante la richiesta di un documento di riconoscimento e registrandone su foglio a parte gli estremi, per poi consegnare tale foglio al Comune;
 - in ogni caso, attraverso la relazione con il bambino, chiarendo il legame tra quest'ultimo e la persona che lo prende in consegna.

12. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure la Sezione Istruzione attiva ogni anno alcuni gruppi di miglioramento, composto dagli operatori del Servizio, sia interni che esterni, finalizzati ad esaminare progressivamente i procedimenti che vengono elencati al punto 13 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di verificarne:

- l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del Servizio;
- l'analisi del flusso dello stato attuale del procedimento, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- l'analisi del flusso dello stato migliorato del procedimento, a seguito della eliminazione delle attività e dei documenti che non producono valore aggiunto;
- l'eventuale revisione della modulistica di supporto ai destinatari, introducendo, ove necessario, criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di verificare ed individuare i comportamenti e le azioni idonee a favorire l'erogazione del Servizio secondo i principi della sicurezza, della puntualità e dell'attenzione alle esigenze dei minori ed in linea con quanto affermato al punto 10 c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia), nelle attività che presuppongono l'intervento di più soggetti, appartenenti a settori diversi del Comune di Rovigo ovvero alle Istituzioni Scolastiche o alla stessa Ditta affidataria del Servizio, la Sezione Istruzione promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività dei diversi soggetti interessati tra uffici.

INFORMAZIONI AI DESTINATARI

La Sezione Istruzione adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei destinatari 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 richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;

- predisporre, per ogni procedimento elencato al punto 13 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle richieste. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 10. f ;
- fornisce informazioni ai destinatari, sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione della propria richiesta, sull'erogazione del Servizio con riferimento alla posizione personale dell'utente collegato e sulla regolarità della propria situazione contrattuale (vedi al punto 10. a), in particolare comunicando esplicitamente e tempestivamente agli interessati:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto amministrativo, nonché la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo della Ditta affidataria del Servizio ed il nominativo del responsabile della stessa;
 - i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia ed i pagamenti riferiti al Servizio e l'eventuale termine di impegno del Servizio, introdotto come elemento di maggior favore per i destinatari e gli utenti;
 - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, con le modalità di cui al punto 10.b);
 - in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON I DESTINATARI

Il responsabile della Sezione Istruzione, d'intesa con il dirigente dell'Area Servizi alla persona/Statistica ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predisporre tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale interno operativo del Servizio e si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie con la Ditta affidataria del Servizio affinché i rapporti degli stessi con gli utenti ed i destinatari 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 dei destinatari e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del Servizio, il responsabile della Sezione Istruzione 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 ai destinatari, immediatamente dopo l'erogazione del Servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del Servizio reso.

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

b) procedure di reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione del Servizio.

Ogni destinatario può presentare, al responsabile della Sezione Istruzione 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 dovrà 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 dettagliatamente motivati 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 al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interne delle anomalie

Il responsabile della Sezione Istruzione, 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 Servizi alla Persona/Statistica, Responsabile della Qualità del settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

13. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto del Servizio trasporto scolastico sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- c) i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il Servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge .

Qualora i destinatari 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, i destinatari per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
ISCRIZIONE AL SERVIZIO	r: Corniani s: Marzolla	Non previsto	<ul style="list-style-type: none"> • 1 settembre di ogni anno se presentata entro il 30 luglio • 7 giorni lavorativi se presentata durante l'anno
VARIAZIONE DEL SERVIZIO	r: Corniani s: Marzolla	30 gg	10 gg
ACCETTAZIONE RINUNCIA	r: Corniani s: Marzolla	Non previsto	10 gg
INVIO COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO DOVUTO AI FINI DEL RELATIVO PAGAMENTO	r: Corniani s: Marzolla	A cadenza periodica secondo i termini concordati di pagamento	Entro il 1 giorno del periodo di riferimento

14. 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
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	27 ore settimanali a fine 2004
	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	10 minuti
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi di legge
	N° di iscrizioni accettate/ N° di iscrizioni richieste entro il 30 giugno	100%
	N° di iscrizioni accettate o rigettate entro i termini di impegno / N° di iscrizioni richieste entro il 30 giugno	90%
	N° autocertificazioni controllate/ N° autocertificazioni presentate	70%
	N° di variazioni accettate o rigettate entro i termini previsti dalla normativa / N° di variazioni richieste	100%
	N° di variazioni accettate o rigettate entro i termini di impegno / N° di iscrizioni richieste	90%
	N° di rinunce accettate entro i termini di impegno/ N° di rinunce richieste	90%
	N° invii comunicazioni del corrispettivo dovuto ai fini del relativo pagamento entro i termini di impegno/ N° invii comunicazioni del corrispettivo dovuto ai fini del relativo pagamento	90%
	N° pratiche avviate per recupero del credito in caso di mancato pagamento nei termini di impegno/ N° pratiche avviate per recupero del credito in caso di mancato pagamento	90%

segue...

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 2001 in poi: 2 gg. Ricerca pratiche antecedenti il 2001: 5 gg.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	N° convocazioni gruppi di lavoro per analisi e verifica sull'erogazione del servizio	Avviamento- N° 3 riunioni
	Attivazione dei collegamenti informatici ed informativi compatibili con i soggetti interni ed esterni coinvolti nella verifica delle autocertificazioni presentate (Anagrafe, INPS, Agenzia delle Entrate)	Impegno ad attuare entro il 31/12/2004 tali collegamenti informatici ed informativi compatibili
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento specifico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	100% addetti interni
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° di interPELLI presentati / Totale richieste di iscrizione, variazione, rinuncia presentate	10%
	N° di interPELLI accolti / Totale interPELLI presentati	3%
	N° indagini sulla soddisfazione dei destinatari del Servizio trasporto scolastico	n. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del Servizio trasporto scolastico nell'arco dell'anno solare	max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	30%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	10%
	Regolarità complessiva del servizio	100% corse effettuate / corse programmate 0% di ritardi superiori a 5 minuti / totale corse

15. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile della Sezione Istruzione produce al Dirigente del Settore Servizi alla Persona/Statistica un Rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio con indicazione:

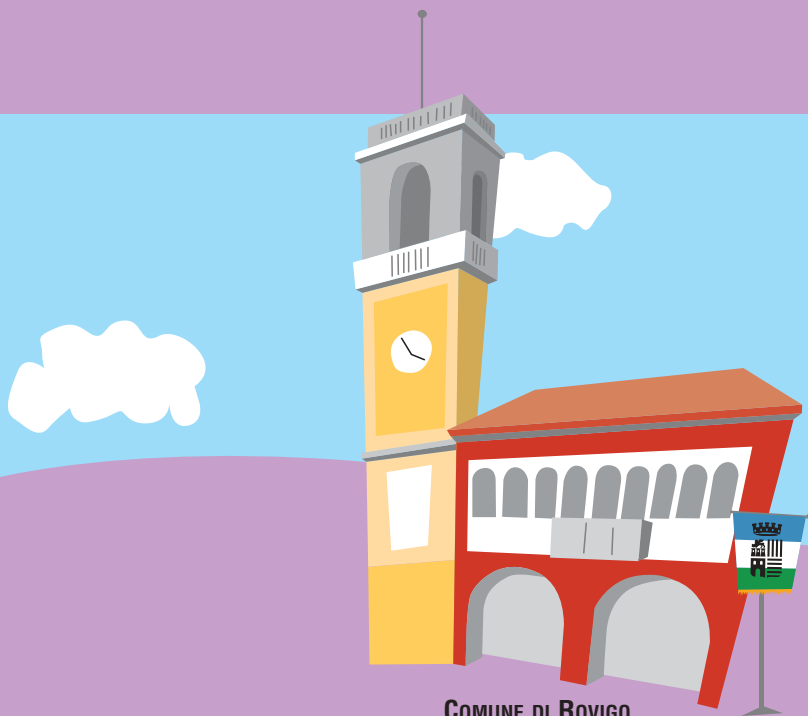
- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;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

Il rapporto è esaminato in riunioni aperte alla generalità di tutti i destinatari, invitati direttamente con apposite comunicazioni.

A seguito degli esiti delle riunioni citate il adunanze il dirigente del Settore Servizi alla Persona/Statistica, d'intesa con il responsabile della Sezione Istruzione, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • 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