



## **CARTA GENERALE DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO** **ANNO 2018**

### **PREMESSA**

Con la revisione della Carta dei Servizi Generale e della Carta del Servizio dell'Ufficio Qualità, Comunicazione e Relazioni con il Pubblico, approvate dall'amministrazione nel 2004, il Comune di Rovigo prosegue il percorso di miglioramento dei propri servizi ai cittadini.

La nostra città si è sempre caratterizzata per l'attenzione alla trasparenza e la valorizzazione dell'ascolto e della relazione con i cittadini: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Rovigo è stato costituito infatti nel mese di marzo del 1997, sulla base del modello previsto dalla normativa allora vigente (Legge 29/1993 e Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11/10/1994).

A seguito dell'emanazione della Legge n. 150 (Legge sulla comunicazione pubblica), approvata il 7 giugno 2000, il nuovo URP si è gradualmente trasformato in un sistema di comunicazione rivolto ai cittadini ed all'interno dell'organizzazione comunale. Esso infatti ha il compito di organizzare, coordinare e gestire servizi storicamente istituzionali (informazioni, accesso) e di attivare nuove funzioni (ascolto, verifica della qualità, coordinamento sistemi telematici, redazione del sito internet, agevolazione delle informazioni tra sé ed il resto della struttura nonché tra gli URP delle varie Amministrazioni). L'attività di comunicazione si rivolge da un lato verso l'esterno (cittadini, imprese e associazioni) e dall'altro verso l'interno della struttura favorendo la circolazione e la condivisione delle informazioni tra tutti i reparti dell'Amministrazione. L'URP è divenuto anche "Ufficio Qualità", dopo aver contribuito a realizzare il "Progetto Qualità", varato nel 2004, che ha previsto l'introduzione di alcuni strumenti funzionali al raggiungimento dell'obiettivo "qualità del servizio pubblico", come le 26 Carte dei Servizi e la Carta generale, la realizzazione di periodiche (con cadenza annuale) indagini sulla soddisfazione dell'utenza e la progettazione di un nuovo sistema per la gestione dei reclami.

La revisione e l'aggiornamento, oggi, di una Carta dei servizi segna un punto importante nella storia di questo luogo dedicato ai cittadini: perché attraverso la Carta, l'Amministrazione s'impegna con i cittadini non solo a offrire servizi, ma anche a garantire determinati standard di qualità; per elaborare i quali si rende necessario avviare un percorso di riflessione sulle proprie modalità di erogazione dei prodotti informativi, sulla qualità dell'accoglienza e dell'attesa, sugli strumenti disponibili per ascoltare e rispondere, sulle competenze e il ruolo degli operatori e, infine, sul proprio sistema di monitoraggio e controllo.

Il ruolo fondamentale della Carta infatti è quello di essere una sorta di "patto-contratto" che l'Ente pubblico stipula con i suoi clienti/cittadini dichiarando i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti del cliente/cittadino, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio, prevedendo la possibilità di reclami da parte degli utenti.

In questi termini la Carta rappresenta uno strumento fondamentale e strategico per qualsiasi percorso orientato alla creazione della Qualità:

- *fondamentale*, perché rappresenta un punto di partenza e un punto di arrivo.

La Carta, infatti, può considerarsi come un processo circolare: parte dal cittadino, dall'espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative, e torna al cittadino, con la garanzia degli impegni assunti dall'Amministrazione e la soddisfazione delle sue aspettative.

- *strategico* perché la Carta è da un lato uno strumento di garanzia per i cittadini e per i nostri interlocutori di riferimento, dall'altro uno strumento per migliorare continuamente il nostro lavoro, i servizi che offriamo, gli obiettivi che ci poniamo. In questi termini, la Carta diventa anche uno strumento di autovalutazione del nostro lavoro e di misurazione dei risultati raggiunti.

La Carta dei Servizi deve perciò essere guidata dalla corretta definizione di qualità, ossia della qualità intesa come rapporto fra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del nostro cliente/ cittadino.

In questo senso la Carta si pone dunque due obiettivi:

1. fornire garanzie ai cittadini con riferimento alla soddisfazione delle loro aspettative nel rispetto degli standard minimi di servizio garantito;
2. promuovere il miglioramento continuo dei servizi in termini di attività e risultati raggiunti.

Se correttamente elaborata, la Carta dei Servizi assume tutte e due le funzioni sopra citate: è guida ai servizi, ma soprattutto un documento di impegno dell'Amministrazione nei confronti dei clienti-cittadini.

*La Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Rovigo: [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it)*

## **NORME E PRINCIPI**

*Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Rovigo si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.*

### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata; non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

### **Imparzialità**

Il Comune di Rovigo eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Partecipazione**

Il Comune di Rovigo s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Rovigo promuove periodicamente rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, per misurare la qualità dei servizi resi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Rovigo pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Rovigo assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

Il Comune di Rovigo considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **Principali riferimenti normativi**

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi".

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente con il d. l.vo n. 74 del 25 maggio 2017, è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'introduzione di importanti modifiche al Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, implementando le attività e i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi.

### **Customer satisfaction**

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio. Rilevare la customer satisfaction per un'azienda privata o un ente pubblico significa quindi attivare un orientamento verso il cliente/utente seguendo la direttrice del miglioramento della qualità dei servizi/prodotti. In ambito pubblico più che di customer satisfaction si parla di citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino (inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche).

Per una pubblica amministrazione la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) può rispondere alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;

- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;- verificare l'efficacia delle linee guida adottate in relazione all'orientamento al cittadino;- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il fine ultimo della *citizen satisfaction* risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici. La customer satisfaction deve essere inserita in un'ampia strategia d'azione, deve essere svolta attraverso metodologie accurate e adeguate.

La rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini-utenti deve rappresentare uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni ridisegnano il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento, e deve avere una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto. Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio/prodotto, occorre anche essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, fornendo un riscontro alle richieste che vengono fatte. Creare *aspettative* nell'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse/creare.