

**SERVIZIO STUDI E PROGRAMMAZIONE
RISORSE COMUNITARIE**

Carta di Qualità dei Servizi

HIPOCRATICA
CIVITAS

Introduzione

La Carta di Qualità dei Servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche della Carta

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Salerno.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Salerno 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, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Salerno 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, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, 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.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Salerno 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.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. 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 Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Salerno 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 Salerno 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 Salerno 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 è 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.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- 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
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D..Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

B. Presentazione del servizio

Il **Servizio Studi e programmazione Risorse Comunitarie** nasce con lo scopo di approfondire le conoscenze in materia di Programmi Comunitari per migliorare la programmazione dell'Ente intercettando nuove risorse economiche provenienti principalmente dai fondi strutturali destinati alle regioni dell' "Obiettivo 1" oggi "Convergenza". Di conseguenza le precipe attribuzioni del Servizio lo rendono in parte atipico rispetto ai tradizionali Settori in cui si suddividono le competenze ordinarie dell'Ente Locale.

il **Servizio Studi e Programmazione Risorse Comunitarie** è innervato in una rete di relazioni che connette i livelli politico e amministrativo locale con le Istituzioni e gli Enti operanti nel settore delle risorse finanziarie finalizzate all'attuazione delle politiche di coesione : Unione Europea, Ministeri, Regione Campania, Provincia di Salerno, e , nell'attuazione di specifici programmi che prevedono un partenariato internazionale, con Istituzioni ed Enti di altri Stati europei.

attività e obiettivi :

- supporto alla programmazione e progettazione

Il Servizio, seguendo le indicazioni programmatiche dell'Amministrazione, si occupa di segnalare ai Settori competenti tutte le opportunità di finanziamento; collabora alla redazione degli atti necessari a formulare le eventuali candidature di questa Amministrazione, nonché a fornire qualsiasi ulteriore elemento di conoscenza in suo possesso.

- monitoraggio e rendicontazione

Il Servizio, laddove individuato come soggetto responsabile o su richiesta dei Settori competenti, si occupa del monitoraggio e/o della rendicontazione dei progetti finanziati alle competenti Autorità di gestione. Attraverso il monitoraggio si realizza una puntuale azione di verifica dello stato di attuazione del progetto, delle eventuali criticità emerse, e consente la formulazione delle proposte correttive intese ad evitare il disimpegno della spesa e quindi la perdita di risorse finanziarie, che, è bene sottolineare, sono *entrate effettive* e non frutto di indebitamento.

- tutoraggio

Il Servizio, in conseguenza delle convenzioni stipulate dall'Amministrazione con l'Università degli Studi di Salerno e con l'Università Orientale di Napoli, assiste gli studenti nello svolgimento di attività formative o per la redazione di tesi di laurea.

Destinatari

Settori ed Assessorati del Comune di Salerno

Enti , Istituzioni e Associazioni coinvolte nella programmazione comunitaria

Recapiti, orari e modalità di accesso

- via Dogana Vecchia n. 24 , 2° piano

accedo ai servizi

per informazioni:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00

Segreteria Direzione Servizio tel. 089 667214

Fax 089 667213

Al seguente link è possibile prendere visione dell'organigramma del Servizio con indicazione dei recapiti telefonici di ciascun dipendente e del relativo indirizzo di posta elettronica:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5036&stile=7&ti=7>

PIU EUROPA SALERNO

-Segreteria tecnica tel. 089 667216

-Monitoraggio attuazione tel. 089-667227

Fax 089 667213

Al seguente link è possibile prendere visione dell'organigramma della Struttura di Gestione del programma PIU EUROPA SALERNO con indicazione dei recapiti telefonici e degli indirizzo di posta elettronica:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=4818&stile=7&ti=43>

Costo del Servizio/Modulistica

La tipologia di attività del Servizio non prevede costi e modulistica.

Termini per la conclusione

I termini sono fissati dai documenti programmatici



D.. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio.

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che questo Servizio s’impegna a raggiungere e migliorare.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E. 2 di questa Carta di qualità dei servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario di norma in forma non monetaria.

COMUNE DI SALERNO



HIPOCRATICA
CIVITAS

| DIMENSIONE QUALITA' | SOTTODIMENSIONE QUALITA' | INDICATORE QUALITA' | STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE |
|------------------------|-----------------------------|------------------------|--|
|------------------------|-----------------------------|------------------------|--|

| | | | |
|------------------------------|---|---|---|
| ACCESSIBILITA' | Ubicazione e accessibilità fisica- Informazioni per l'accesso | Il Servizio è ubicato al 2° piano del Palazzo S. Antuono in via Dogana Vecchia n.24 facilmente accessibile in quanto dotato di ascensore anche per persone in situazione di disabilità- Presenza di adeguata segnaletica | Indicazioni e cartelli indirizzano adeguatamente l'utente |
| TRASPARENZA | Disponibilità e completezza materiali informativi | <i>Sito Internet- Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative al Servizio</i> | <i>Sito Internet riferito struttura aggiornato e completo entro 5 gg.</i> |
| EFFICACIA | Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto) | Rispetto tempi di attesa richiesta d'informazioni (15 gg) | Massimo sforamento : 5 gg |
| | Conformità(capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi) | Verifica dell'attività svolta – numero di indagini di soddisfazione dell'utenza | Un'indagine annuale |
| EFFICIENZA | Criteri di economicità e di risparmio | gestione informatizzata della corrispondenza del Servizio – percentuale (%) di trasmissione atti e/o comunicazioni esclusivamente attraverso posta elettronica/PEC | Non meno del 70% di trasmissione atti e/o comunicazioni esclusivamente attraverso posta elettronica/PEC |
| ATTENZIONE ALL'UTENZA | Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti | Rilevazione segnalazioni/proposte richieste di informazioni | Più di 1 – meno di 7 |

2. Valutazione e aggiornamento della Carta

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- gli eventuali reclami presentati dagli utenti, ed accettati.

accedo ai servizi

E. Altre informazioni utili

Il Servizio Studi e Programmazione Risorse Comunitarie ha un proprio link nel **Sito istituzionale del Comune** **<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5036&stile=7&ti=7>**

Il sito Internet del Comune di Salerno è www.comune.salerno.it.

Suggerimento- Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Segnalazione- Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1).

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite posta elettronica al seguente indirizzo _____.

L'URP trasmette i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri organismi di competenza, i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato,



secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 30.06.2013, sulla base dello schema tipo elaborato dal Settore Personale.





Allegato 1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma-Palazzo di Città
SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome _____ Nome _____
residente in _____ (____) via/piazza _____
n. _____ c.a.p. _____ telefono _____ cellulare _____

Segnalazione/proposte/suggerimenti *(scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):*

La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....
- via telefono al numero.....
- per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....n.....C.A.P.....località.....
.....

Data,..... Firma.....

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o tramite posta elettronica all'indirizzo: urp@comune.salerno.it

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere legittimi. A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

COMUNE DI SALERNO

AL COMUNE DI SALERNO



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma-Palazzo di Città
SALERNO



OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio _____:
Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): SI NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Comune _____ Cap. _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____

Firma

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una eventuale risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.
Grazie per la collaborazione.

