

Carta dei Servizi del Comune di Caserta

Parte Generale

1. PREMESSA

Il Comune di Caserta ha predisposto il presente documento, relativo agli standard di qualità dei servizi erogati alla cittadinanza, per promuovere i contenuti e la significatività dell'azione amministrativa intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare *in progress* il rapporto con i Cittadini e le realtà Economiche e Sociali operanti sul territorio.

In tale prospettiva, la *Carta generale dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi ai cittadini, assicurando ai medesimi la partecipazione all'operato dell'Amministrazione Comunale e il diritto di accesso alle informazioni.

La *Carta generale dei Servizi* indica, inoltre, precisi riferimenti per le segnalazioni da parte del Cittadino e per ottenerne risposta.

Ai principi, ai criteri e alle modalità enunciate nella Carta generale dei Servizi, devono conformarsi le Carte dei singoli Servizi comunali, in ciascuna delle quali sono definite le concrete modalità di funzionamento e di accesso al servizio da parte degli utenti e gli standard di qualità delle prestazioni erogate.

Il Cittadino prende conoscenza della Carta dei Servizi e delle Carte dei singoli Servizi comunali attraverso la pubblicazione delle medesime sul profilo istituzionale : www.comune.caserta.it oppure attraverso copia disponibile/ritirabile presso l'*Ufficio Relazioni con il Pubblico* (URP).

La Cittadinanza può rivolgersi presso l'URP per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi basilari della Carta generale dei Servizi del comune di Caserta, finalizzata a soddisfare i bisogni del cittadino, sono i seguenti :

a) Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'Amministrazione Comunale si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini.

Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

b) Imparzialità

Nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

c) Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore.

Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

d) Partecipazione e Trasparenza

Viene garantita la partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune o da fornitori delegati sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino.

L'Amministrazione si impegna a garantire la massima semplificazione e trasparenza delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione. I Cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere i responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Amministrazione.

La trasparenza, in particolare, è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'amministrazione, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali. La stessa :

- è finalizzata all'attuazione del principio democratico e dei principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia, efficienza, integrità e lealtà nel servizio alla cittadinanza;

- è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, ed integra il diritto ad una buona amministrazione;
- concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino;
- individua il livello essenziale delle prestazioni erogate dall'amministrazione.

e) **Informazione**

L'Amministrazione 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.

L'amministrazioni garantisce la qualità delle informazioni, assicurandone l'integrità, l'aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, l'accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza.

f) **Efficacia ed Efficienza**

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

g) **Cortesìa e disponibilità**

Nei confronti dei Cittadini/utenti verrà utilizzato un linguaggio, scritto e verbale, facile da capire e vicino al modo di parlare quotidiano. Verrà, inoltre, prestata la massima attenzione all'ascolto ed alla comprensione delle esigenze dei cittadini.

h) **Tutela**

In caso di violazione dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo al responsabile dell'URP, il quale avrà cura di attivare la procedura di reclamo con l'apertura di eventuali azioni correttive. L'URP garantisce al cittadino risposte su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

i) **Tutela dei dati personali**

L'amministrazione si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.L. n.196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

3. STRUMENTI

3.1 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che il Comune abbiano parametri oggettivi di riferimento, sono introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza, costituiscono strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che misura della soddisfazione del Cittadino medesimo.

Il Comune considera, quali elementi determinanti della qualità dei servizi erogati al cittadino, i seguenti fattori :

- copertura funzionale alle esigenze del territorio;
- continuità e regolarità;
- completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dei cittadini;
- comportamento del personale;
- gestione delle segnalazioni.

3.1.1 Copertura funzionale alle esigenze del territorio

Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta il Comune mette a disposizione dei Cittadini, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed il sito internet, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.

3.1.2 Continuità e regolarità del servizio

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano (vedi Carte dei singoli Servizi).

Nell'erogazione dei servizi, il Comune può avvalersi di strutture organizzative proprie e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati e selezionati.

Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità è favorito da :

- una programmazione degli interventi che l'amministrazione ed i fornitori sono tenuti ad osservare;
- una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alle verifiche dei servizi;

- una soluzione tempestiva di situazioni problematiche impreviste.

3.1.3 Completezza ed accessibilità alle informazioni

Il Comune comunica con il cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2 e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

3.1.4 Comportamento del Personale

Il comportamento del personale è un veicolo importante dell'immagine del Comune, pertanto il medesimo è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale del Comune è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

3.1.5 Gestione informazioni, reclami e suggerimenti

Le informazioni, i suggerimenti ed i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dal Comune devono pervenire direttamente all'*Ufficio Relazioni con il Pubblico* (URP) in forma scritta.

In alternativa possono essere inviati tramite il sito internet all'indirizzo urp@comune.caserta.it o direttamente dal sito istituzionale alla pagina *eurp*.

Le segnalazioni, riguardanti problematiche urbane o sociali nelle singole zone del comune, di cui i cittadini sono a conoscenza, possono essere segnalate direttamente dal sito istituzionale alla pagina *eurp*.

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di una eventuale emergenza dell'intervento.

Tutte le segnalazioni sono classificate dall'URP in reclami, suggerimenti e richieste di informazioni.

A fronte dei suggerimenti e dei reclami è prevista da parte del Servizio competente una risposta scritta. Il Comune si impegna a formalizzare tale risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Apposita modulistica per la formalizzazione dei suggerimenti e dei reclami viene messa a disposizione sul sito internet e presso gli uffici accessibili al pubblico.

Il Cittadino può inoltre segnalare il suggerimento o reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta inviandolo presso il Comune all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

E' compito del Cittadino fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

3.2 INFORMAZIONE AL CITTADINO

Il Comune di Caserta, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative promosse dal Comune, utilizza i seguenti di strumenti di comunicazione :

- sito Internet del Comune;
- Ufficio Relazioni con il pubblico (URP);
- Albo Pretorio on line;
- comunicati stampa;
- pubblicazione mediante affissione;
- distribuzione di materiale informativo;
- campagne informative attraverso mass-media a carattere locale;
- comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini;
- Facebook e Twitter

3.3 VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Il Comune di Caserta si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 12 mesi, un'analisi su un campione rappresentativo di cittadini sulla qualità e sul grado di soddisfazione dei servizi erogati.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita consentono al Comune di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il Comune di Caserta garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale e pluriennale tenendo conto delle risorse economico finanziarie, tecniche ed organizzative rese disponibili. Tali obiettivi sono indicati nei documenti istituzionali di programmazione dell'ente.

3.4 VALIDITÀ DELLA CARTA GENERALE DEI SERVIZI

Questo documento, ha validità 3 anni a partire dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale.

Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

Le schede dei singoli Servizi sono approvate dai rispettivi Dirigenti e sono aggiornate al mutare degli standard e caratteristiche di erogazione del servizio stesso.

4. TRASPARENZA

Considerando che la messa a punto e la piena attuazione della Carta generale dei Servizi sarà verificata *in progress* e che la stessa necessita di un costante processo di confronto diretto con i Cittadini, il Comune di Caserta si impegna a :

- verificare periodicamente i risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi del Comune;
- discutere i piani, le proposte e i progetti inerenti l'evoluzione dei servizi comunali, per conseguire la maggiore soddisfazione del Cittadino;
- esaminare, valutare e rendere pubbliche le sintesi dei suggerimenti e dei reclami presentati dai Cittadini.
- fissare incontri idonei a favorire un confronto sulle tematiche relative alla qualità dei servizi erogati.

5. TUTELA

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta generale dei Servizi devono essere segnalati tramite reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Al momento della presentazione del reclamo, il Cittadino, deve fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

Entro i termini indicati al paragrafo 3.1.5 Gestione reclami e suggerimenti, il Servizio interessato riferisce al Cittadino l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.