



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA

Città Metropolitana di Bari

LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE, LA PUBBLICAZIONE E L'AGGIORNAMENTO DELLE CARTE DEI SERVIZI DEL COMUNE DI RUVO DI PUGLIA

PREMESSE

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, fissa i principi cui deve progressivamente conformarsi l'erogazione dei servizi pubblici - anche se svolti in regime di concessione - a tutela delle esigenze dei cittadini ed a garanzia del godimento dei diritti della persona; in particolare, viene introdotta la "Carta dei servizi", quale strumento di trasparenza con cui l'Amministrazione, nel fornire i servizi ai cittadini: a) chiarisce diritti e doveri dell'ente e diritti e opportunità dei cittadini medesimi; b) presenta i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione; c) ne fissa gli standard di qualità e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto, esprimere i relativi giudizi e presentare suggerimenti, reclami, ecc. ; d) individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

Il D. Lgs. 30/07/1999 n. 286, all'art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi", stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento

della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi. La Carta dei servizi dunque, oltre a configurarsi come una "guida ai servizi comunali", rappresenta un importante strumento di tutela dei diritti dei cittadini e di comunicazione tra quest'ultimi e il Comune, in un'ottica di miglioramento del rapporto fra gli stessi.

La Carta dei Servizi, inoltre, ha valore vincolante, in quanto fonte di regole cogenti per l'ente erogatore dei servizi, così come disposto dall'art. 8 del D.L. 24 gennaio 2012, n.1, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012.

Al fine di offrire un dispositivo metodologico di carattere non prescrittivo, di supporto nelle fasi di costruzione, revisione e uso delle Carte dei servizi, e allo scopo di garantire fra i vari uffici comunali uniformità e coerenza nella struttura e nei contenuti delle stesse, il Comune di Ruvo di Puglia ha predisposto le presenti linee guida per la redazione delle Carte di tutti i servizi erogati alla cittadinanza.

STRUTTURA DELLE CARTE DEI SERVIZI

I contenuti fondamentali della carta dei servizi dovranno essere opportunamente illustrati in quattro sezioni - precedute da un indice a inizio documento - come di seguito descritte:

1. presentazione della Carta dei servizi;
2. descrizione dei servizi offerti;
3. descrizione degli impegni assunti, ossia degli standard specifici per ogni tipologia di servizio, al fine di consentire una valutazione oggettiva degli stessi da parte dei soggetti che li ricevono (utenti diretti e indiretti, come per esempio gli anziani e i loro familiari);
4. predisposizione di adeguati strumenti di ascolto, tutela, trasparenza e monitoraggio: procedure di customer satisfaction, coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione dei servizi, possibilità di rimborso e/o ristoro in caso di prestazione diversa da quanto promesso, procedure di reclamo ed eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Di seguito vengono esplicitati nel dettaglio i contenuti di ciascuna delle 4 sezioni della carta:

1) PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La prima sezione della Carta dei servizi ha natura prettamente informativa. In essa dovranno essere fornite le seguenti indicazioni:

- introduzione della Carta dei servizi in termini di finalità, obiettivi e logiche che hanno portato alla sua adozione;
- descrizione dei principi adottati nell'erogazione del servizio (quelli predefiniti dalla Tabella 1 allegata al DPCM del 27 gennaio 1994 - Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficacia ed efficienza - ma anche altri non inclusi nel DPCM, come la trasparenza, la salvaguardia dell'autonomia decisionale di ogni utente o la tutela della privacy). I principi dovranno essere declinati rispetto alla specificità dei servizi offerti; ad es. il principio di eguaglianza potrà avere un significato diverso per un servizio di assistenza ai disabili rispetto al servizio offerto da una comunità socio educativa.

2) DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

La Carta dei servizi dovrà presentare in modo sintetico - ma completo – il servizio o i servizi offerti a rilevanza esterna, ossia quelli utilizzati direttamente dall'utente.

In particolare sarà necessario fornire sempre le seguenti informazioni:

- destinatari: chi può utilizzare il servizio;
- descrizione del servizio, in termini di obiettivi e bisogni che può soddisfare, di modalità di erogazione, di tipologia (ad es. residenziale, semi-residenziale, domiciliare o territoriale) e di elenco delle attività offerte (per esempio, nell'ambito di un servizio di assistenza domiciliare, possono rientrare il governo e la pulizia della casa, il bagno assistito, la fornitura o preparazione dei pasti, l'assunzione dei pasti, ecc.);
- eventuale modulistica disponibile;
- adempimenti previsti;
- giorni e orari di apertura del servizio;
- modalità di accesso (a chi presentare la richiesta del servizio, documentazione necessaria, modalità di costruzione e gestione delle liste d'attesa, ecc.);
- costi a carico dell'utente e modalità di pagamento degli stessi;
- localizzazione del servizio;
- responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio;
- a chi rivolgersi per ottenere ulteriori informazioni;
- modalità di reclamo;
- definizione dei diritti e dei doveri dell'utente, relativi agli specifici servizi di cui si sta trattando.

3) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI - GLI STANDARD

Se i contenuti del documento si limitassero alla semplice - seppure completa – descrizione dei servizi offerti si tratterebbe di una valida guida ai servizi, la cui principale funzione è quella di fornire tutte le informazioni utili nella scelta del servizio. Ciò che caratterizza invece una buona Carta dei servizi è la chiara esplicitazione degli impegni che il Comune si assume nei confronti della propria utenza effettiva (standard di servizio), senza i quali quest'ultima non può tutelare i propri diritti.

Ai fini dell'individuazione degli standard occorre, innanzitutto, determinare le dimensioni della qualità rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. La delibera n. 88/2010 della Civit (Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche) ne individua quattro essenziali: accessibilità (quali ad es. giorni e orari di apertura al pubblico, numero di personale operante nel servizio, tempo di attesa, canali di comunicazione - telefono, PEC, web, sportello...), tempestività (ad es. tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di attesa medio di risposta alla richiesta, tempi di chiusura della richiesta, tempi di risposta, frequenza di erogazione del servizio erogato), trasparenza (ad es. modalità di diffusione delle informazioni - informativa, spazi web, modulistica, brochure - indicazioni del/dei contatto/i del servizio di riferimento, frequenza degli aggiornamenti), ed efficacia (ad es. rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente, soddisfazione delle esigenze e dei bisogni - risultati *customer satisfaction* - dati statistici sui risultati storici di ciascun servizio). I soggetti erogatori dei servizi possono individuare ulteriori dimensioni che contribuiscano a rappresentare in modo più completo la qualità dello specifico servizio erogato (continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza, empatia, ecc.).

Ogni dimensione è misurata attraverso gli indicatori. Gli indicatori sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile un certo fenomeno di interesse. Al riguardo si possono individuare indicatori quantitativi e indicatori qualitativi. I primi sono esprimibili attraverso un numero, e a loro volta si distinguono in “rapporti numerici” (espressi mediante frazione e percentuale) o “valore assoluto”. I secondi esprimono la presenza/assenza di una specifica condizione.

Al fine di agevolare l'individuazione degli indicatori e per soddisfare esigenze di omogeneità, viene fornita di seguito una tabella contenente una proposta di indicatori, distinti per dimensione della qualità. La tabella ha un puro scopo di suggerimento, sussistendo comunque libertà di costruire indicatori diversi da quelli proposti.

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE DI QUALITÀ	FORMULA DI CALCOLO INDICATORE
ACCESSIBILITA' FISICA	Apertura dell'ufficio al pubblico (durante la settimana, l'anno, il periodo di vigenza del bando, o altro)	$(\text{n. ore apertura ufficio})/(\text{n. ore lavoro})\%$ nel periodo oppure $(\text{n. giorni apertura ufficio})/(\text{n. giorni tot}) \%$ nel periodo
	Presenza di una postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare, su appuntamento, la pratica per via telematica	sì/no
	n. di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	sì/no
	n. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (ad es: PEC, web, sportello, ecc. ...)	n. canali garantiti (elencarli)

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE DI QUALITÀ	FORMULA DI CALCOLO INDICATORE
TEMPESTIVITA'	<p>Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio (è preferibile indicare il "tempo massimo" e non il "tempo medio" in quanto quest'ultimo non è indicatore di qualità garantita, ma è una fotografia di una situazione a consuntivo)</p>	<p>n. massimo di giorni (ore, mesi o altro riferimento temporale)</p>
	<p>Frequenza di erogazione del servizio</p>	<p>n. di erogazioni nel periodo</p>
EFFICACIA	<p>Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente</p>	<p>n. istanze di reclamo/anno (non è misurabile dall'utente) oppure n. reclami risolti/n. totale reclami</p>
COMPIUTEZZA	<p>Esaustività del servizio rispetto alle esigenze</p>	<p>n. di erogazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/n. erogazioni totali (valore garantito)</p>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE DI QUALITÀ	FORMULA DI CALCOLO INDICATORE
CONTINUITA'	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	% di tempo in cui è possibile fruire del servizio in modo continuativo in un certo periodo di tempo
EFFICIENZA	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute
INFORMAZIONE	Presenza di canali di informazione/pubblicità (ad es. modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione di un regolamento, presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ)	n. canali attivati (elencare sinteticamente) oppure n. canali attivati/n. totale canali possibili oppure frequenza degli aggiornamenti dell'informativa (una volta ogni ...) oppure presenza sì/no

Ad ogni indicatore è associato uno standard, un valore programmato, che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato. Per la definizione di tali standard occorre verificare preliminarmente le previsioni di leggi o regolamenti e gli standard di qualità già determinati in altri provvedimenti adottati in materia, effettuare confronti con realtà analoghe (per esempio, quanto previsto da altri soggetti che erogano servizi simili) e con i risultati precedentemente ottenuti dalla stessa amministrazione. La definizione degli standard di qualità deve comunque avvenire sempre in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti. Fissare standard troppo ambiziosi

significa mettersi nelle condizioni di fallire, con un sicuro danno di immagine e una conseguente demotivazione del proprio personale; tuttavia, fissare standard banali significa disincentivare la ricerca del miglioramento. La determinazione degli standard deve quindi avvenire cercando un equilibrio tra “quanto siamo già in grado di fare” e “quello che vorremmo fare”.

Di seguito si riportano alcuni esempi di indicatori e standard di qualità da raggiungere e garantire riferiti, nello specifico, a un servizio di assistenza domiciliare:

Indicatore: Puntualità nell'erogazione del servizio

Formula di calcolo (rapporto numerico): n. accessi con un ritardo maggiore di XY minuti / totale accessi realizzati nel mese, **Standard da garantire:** limite massimo del 10%

oppure Formula di calcolo (valore assoluto): ritardo massimo che il Comune si impegna a non superare (XY minuti), **Standard da garantire:** limite massimo 20 minuti

oppure Formula di calcolo (qualitativa): esistenza di procedure per avvisare l'assistito del ritardo, **Standard da garantire:** sì, sono attivate

Indicatore: Attenzione verso la soddisfazione dell'utente

Formula di calcolo (rapporto numerico): % degli utenti che esprimono una soddisfazione medio-alta (maggiore del valore XZ), **Standard da garantire:** limite minimo dell'80%

oppure Formula di calcolo (valore assoluto): soddisfazione media registrata tra tutti gli utenti, **Standard da garantire:** limite minimo pari a 7, su una scala di valutazione 1-9

oppure Formula di calcolo (qualitativa): esistenza di un questionario di soddisfazione somministrato annualmente, **Standard da garantire:** sì, è utilizzato

Si vedano, altresì, le tabelle allegate alla delibera Civit n. 88/2010, quali esempi di mappe esemplificative necessarie per la redazione della carta di alcune tipologie di servizi.

Si precisa, inoltre, che nella scelta degli indicatori e degli standard, occorre ricordare gli stessi con il Piano della Performance dell'amministrazione, relativamente a obiettivi strategici e/o operativi, con il Piano per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, e con la programmazione economico-finanziaria, onde assicurare la massima coerenza fra i contenuti dei vari documenti.

La scelta degli indicatori dovrà necessariamente tener conto anche delle caratteristiche del sistema informativo esistente all'interno dell'amministrazione che dovrà supportare la successiva raccolta

dei dati: dovranno essere, almeno inizialmente, evitati indicatori per i quali il sistema non sia in grado di mettere a disposizione le informazioni richieste per la misurazione dei risultati.

4) STRUMENTI DI ASCOLTO, TUTELA, TRASPARENZA E MONITORAGGIO

Nella quarta e ultima sezione della Carta dei servizi si devono indicare le modalità con le quali l'Amministrazione si mette in ascolto dei propri utenti (la cosiddetta customer satisfaction), i meccanismi di monitoraggio e periodica revisione degli standard, che consentano l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento, gli strumenti di tutela adottati e i canali che si intendono utilizzare per rendicontare in modo trasparente cosa è stato fatto rispetto a quanto promesso.

Per lo svolgimento del monitoraggio, si riportano le seguenti raccomandazioni:

- prevedere tempistiche e frequenze di monitoraggio coerenti con la realtà organizzativa e che, ove necessario, tengano conto della rilevanza del singolo servizio considerato;
- stabilire le modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionario utilizzato, modalità di somministrazione, frequenza, numero e tipologia soggetti coinvolti, ecc.);
- stabilire modalità e tempi di gestione dei suggerimenti, delle istanze di riesame e dei reclami;
- predisporre procedure di ascolto di semplice comprensione e di facile utilizzazione in caso di disservizio;
- definire le modalità di documentazione dell'esito del monitoraggio;
- prevedere modalità operative per l'adozione di opportune azioni correttive in caso siano rilevati, in sede di monitoraggio, sensibili scostamenti rispetto agli standard predefiniti;
- prevedere modalità di coinvolgimento degli stakeholder nelle fasi di progettazione e di analisi dei risultati del monitoraggio.

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento dinamico, e, pertanto, dovrà essere sottoposta a riesame ed aggiornamento periodico. L'obiettivo principale della revisione è quello di affinare nel tempo la struttura e i contenuti della Carta, al fine di aumentarne la leggibilità, la comprensibilità dei contenuti, la puntualità e la pertinenza degli indicatori previsti per la verifica dei livelli di qualità e di performance dei servizi. Per questo motivo, la fonte primaria dell'aggiornamento della Carta risiederà nelle risultanze del monitoraggio, nelle indicazioni migliorative e nei suggerimenti degli utenti. Potranno altresì essere previste modifiche in corso d'anno, in relazione a modifiche delle caratteristiche di erogazione del servizio stesso, dell'assetto organizzativo e delle responsabilità nell'erogazione dei singoli servizi, nonché a variazioni nel quadro normativo.

MODALITA' DI REDAZIONE DELLA CARTA

Per una maggiore semplificazione e trasparenza è preferibile che vengano redatte tante Carte dei servizi quanti sono i servizi gestiti dall'Area di riferimento o almeno Carte dei servizi che si rivolgono alla medesima area di bisogno, identificabile con l'utenza di riferimento (ad esempio, per i servizi sociali, Carta dei servizi per gli anziani, Carta dei servizi per i minori, Carta dei servizi per i disabili, ecc.).

Nella redazione della carta dovrà essere utilizzato un linguaggio (verbale e grafico) semplice e una struttura sintattica da tutti comprensibile, poiché la stessa è destinata anche a persone non esperte di questioni tecniche, sociali o assistenziali. Da questo punto di vista, potrebbe essere utile predisporre nella parte iniziale del documento un glossario, nel quale illustrare in modo semplice il significato dei termini utilizzati (per esempio, OSS - operatore sociosanitario, PEI - Piano educativo individualizzato, SAD - Servizio assistenza domiciliare, ecc.). Ove possibile si consiglia di utilizzare tabelle o schemi di sintesi, che possono facilitare la lettura e la comprensione dei contenuti proposti. Inoltre, si raccomanda chiarezza espositiva, sintesi e soprattutto sobrietà della veste grafica, al fine di garantire la riproducibilità e il facile aggiornamento del documento.

OBBLIGHI DI PUBBLICITA' E DI AGGIORNAMENTO

Le Carte dei servizi dovranno essere approvate con deliberazione di Giunta comunale e pubblicate, ai sensi di quanto disposto dall'art. 32, co. 1 del D.Lgs. 33/2013 recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*, nella sezione del sito web istituzionale denominata *“Amministrazione trasparente – Servizi erogati – Carta dei servizi e standard di qualità”*.

Il cittadino può prendere conoscenza delle carte dei singoli servizi comunali anche attraverso ritiro di copia presso i competenti uffici comunali o per alcuni servizi (ad es. socio assistenziali) presso la sede di svolgimento degli stessi.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 7 agosto 1990, n.241 *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;
- Direttiva Presidenza Consiglio Ministri del 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;

- D.L. 12 maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273, “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Legge 7 giugno 2000, n.150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- Delibera ANAC n. 1 /2010 avente ad oggetto l’individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici;
- Delibera Civit n. 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1 del d.lgs 198/2009)”;
- Delibera Civit n. 89/2010 “Indirizzi sottoposti a consultazione in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6, lett. d e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150);
- Decreto Legge n. 1/2012 convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27;
- Delibera Civit n. 1/2012 “Linee guida relative al miglioramento dei Sistemi di misurazione e valutazione della performance e dei Piani della performance”;
- D.Lgs 14 marzo 2013, n.33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.