

# **CARTA DEI SERVIZI E DEI RAPPORTI CON L'UTENZA DEL COMUNE DI LATRONICO**

*(APPROVATA CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N° 111 DEL 17/9/2004)*

## **PREMESSA**

La riforma della Pubblica amministrazione in atto dagli inizi degli anni '90 ha introdotto negli enti pubblici definizioni e concetti mutuati dalle aziende private. Alla luce delle innovazioni introdotte anche il rapporto amministrazione-cittadino si è evoluto nel senso che quest'ultimo è generalmente considerato alla stregua di un cliente.

L'essere cliente dei servizi erogati dall'ente pubblico se da un lato comporta l'adozione da parte del gestore di accorgimenti mirati alla soddisfazione da un altro appare riduttivo rispetto allo status riconosciuto al cittadino dalla normativa vigente.

Nel rapporto con la pubblica amministrazione, che gestisce quasi tutti i servizi in regime di monopolio, viene infatti a mancare un elemento di fondo e decisivo della condizione di cliente rappresentato dalla possibilità, concreta in regime di libera concorrenza, di rivolgersi ad un altro fornitore se il prodotto (o il servizio) offerto non è di gradimento. Occorre, allora, andare oltre al concetto di "cliente" e introdurre quello di "cittadino-utente", inteso come titolare di diritti riconosciuti e tutelati dall'ordinamento.

Deve poi scomparire l'idea di un utente soggetto passivo e semplice fruitore di servizi per far posto alla nuova figura del "cittadino-consumatore", soggetto forte, cosciente dei propri diritti, interlocutore critico e attivo.

La presente CARTA intende rappresentare, nell'ambito della vigente normativa, momento di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra i vari Settori dell'Amministrazione comunale di Latronico, che erogano servizi, ed i suoi utenti.

In particolare la Carta non si pone come atto burocratico ma intende proporsi quale strumento sperimentale per migliorare i rapporti con l'utenza. In tal senso si configura come documento aperto al contributo di tutti i cittadini, singoli od in forma associata, che intendono fornire idee, proposte o suggerimenti per il miglioramento dei servizi resi e la tutela dei propri diritti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione dei servizi ed i rapporti con l'utenza da parte del Comune avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali.

Tali principi prevedono il rispetto delle indicazioni contenute nella normativa vigente ed esprimono gli specifici valori ai quali il Comune ispira la propria azione.

I principi fondamentali sono:

### **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

I cittadini accedono ai servizi erogati dal Comune in condizioni di imparzialità ed eguaglianza.

Il Comune garantisce la parità ed uniformità di trattamento a parità di condizioni individuali. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

### **CONTINUITA'**

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la comunità o per specifici gruppi di utenza (servizi essenziali).

In caso di prevedibile funzionamento irregolare o di interruzioni, gli utenti saranno informati preventivamente e verrà comunque cercato di adottare misure atte a diminuire il disagio.

### **PARTECIPAZIONE**

E' favorita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione sia per promuovere la collaborazione alla gestione. In particolare si ritiene fondamentale coinvolgere i destinatari nei momenti di valutazione della capacità dei servizi di soddisfare le esigenze per i quali vengono erogati. A questo proposito potranno essere attuate concrete forme di intervento per cogliere il grado di soddisfazione degli utenti.

### **EFFICIENZA**

Il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari da conseguire. In tale prospettiva sussiste l'impegno ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia.

Per quanto riguarda la qualità dei servizi potranno essere utilizzate tecniche di monitoraggio per individuare eventuali punti di criticità ai fini dell'adozione di idonee misure correttive.

### **PROFESSIONALITA'**

L'accrescimento e l'aggiornamento professionale sono assunti come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle competenze e per favorire il consolidarsi di una nuova cultura gestionale improntata al risultato. In particolare per quanto riguarda i rapporti con l'utenza l'obiettivo principale è quello di creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori comunali cui si rivolge degli interlocutori efficaci.

### **CHIAREZZA E CORTESIA**

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, è ritenuto essenziale un linguaggio che senza pregiudicare l'esattezza risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

La cortesia ed il rispetto nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali della qualità del servizio e non come un'appendice formale. A tale fine si favoriscono ed incoraggiano, anche attraverso azioni formative mirate, le capacità di ascolto e l'autonomia, al fine di evitare atteggiamenti ambigui od elusivi nel rapporto con l'utenza.

### **INFORMAZIONE E TRASPARENZA**

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi. L'informazione costituisce irrinunciabile presupposto per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla definizione delle modalità di erogazione dei servizi. L'accesso agli atti e la corretta informazione sono considerati gli strumenti attraverso i quali si realizza la trasparenza delle attività svolte.

### **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

I dati forniti dall'utente sono trattati in conformità alle disposizioni della legge sulla privacy e del regolamento comunale sul trattamento dei dati personali. All'utente è data informazioni sui diritti che la vigente normativa gli riconosce in materia di tutela della riservatezza.

# MISURE ORGANIZZATIVE

## PERSONALE

Ferme restando l'osservanza delle disposizioni emanate con decreti e circolari dalle autorità statali e dal dipartimento della funzione pubblica, sul codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, i dipendenti di tutte le Aree o Settori del Comune di Latronico nei rapporti con il cittadino utente, oltre che all'osservanza delle vigenti disposizioni di legge e regolamentari, sono tenuti ad attenersi ai seguenti principi e norme di condotta.

### Assenza di discriminazione

Nel trattare le richieste del pubblico e nell'adottare decisioni, il personale garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento. Gli utenti che si trovano nella stessa situazione sono trattati in modo identico. In particolare, è da evitare qualsiasi discriminazione basata su nazionalità, sesso, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale.

### Cortesìa e consulenza

Nei suoi rapporti con il pubblico, il personale è tenuto a dar prova di spirito di servizio, rispetto, cortesia, correttezza e disponibilità.

In particolare:

- Cerca di rendersi quanto più possibile utile e di rispondere in maniera completa e accurata alle domande dell'utente e alle chiamate telefoniche;
  - Fornisce, qualora sia competente, le informazioni richieste in forma chiara e comprensibile e consiglia su come presentare le questioni e procedere durante l'esame del fascicolo ovvero, se la materia non rientra nell'ambito delle proprie attribuzioni, indirizza l'interessato alla persona competente indicando nome e numero di telefono.
  - Indica i motivi per i quali non può fornire le informazioni richieste nel caso che queste siano tutelate dal diritto alla riservatezza (legge sulla privacy);
- Se si verifica un errore che lede i diritti o gli interessi dell'utente, il responsabile è tenuto a scusarsi, a sforzarsi di correggere nel modo più opportuno gli effetti negativi risultanti dal suo errore e a informare il cittadino di eventuali diritti di reclamo o di ricorso in conformità al vigente ordinamento.

## INNOVAZIONI TECNOLOGICHE

I vari settori del Comune di Latronico garantiscono l'accesso alle informazioni dell'intera Amministrazione comunale non solo mediante ricorso alle forme tradizionali (avvisi e comunicazioni esposti in luoghi accessibili, URP, uffici, ecc) ma anche avvalendosi delle possibilità offerte dalla rete internet.

Il sito web del Comune di Latronico [www.comune.latronico.pz.it](http://www.comune.latronico.pz.it), progettato, realizzato e gestito in proprio, superata la fase sperimentale, è finalizzato a favorire in particolare:

- La conoscenza del contenuto dello Statuto e dei principali regolamenti comunali;
- La diffusione delle notizie riguardanti gli organi e le attività istituzionali, gli uffici, le associazioni locali ed altri aspetti della vita collettiva anche nelle frazioni;
- La più ampia possibilità di accesso alle informazioni inerenti i servizi sia per quanto riguarda la loro ubicazione che le modalità di erogazione;
- La compilazione on line, in forma interattiva, delle autocertificazioni e di modulistica varia con approfondimenti su quella di maggior interesse;
- La comunicazione con l'amministrazione e gli uffici e la possibilità di formulare in tempo reale proposte e suggerimenti.

L'accesso ai siti web è soggetta a monitoraggio al fine di verificare il gradimento dei servizi offerti e valutare le eventuali proposte di modifica e miglioramento formulate dal pubblico. Ai fini predetti a cadenza annuale è redatto:

- Un questionario per raccogliere le opinioni del pubblico in ordine alla facilità di raggiungere la pagina iniziale, la chiarezza e la funzionalità della grafica, gli aspetti innovativi del sito, la facilità di consultazione dei singoli servizi, la completezza e chiarezza delle informazioni, la facilità di navigazione all'interno del sito. Il questionario è completato con la descrizione degli eventuali problemi incontrati, dei suggerimenti da proporre ed altre questioni ritenute rilevanti ai fini statistici e di miglioramento;

## **ORGANIZZAZIONE**

Fermo restando per l'utente il diritto di accedere direttamente all'ufficio competente a trattare le questioni che lo riguardano, lo stesso può rivolgersi all' Ufficio Relazioni con il Pubblico (L.go Marconi, 10) per:

- Ottenere Informazioni generali sui servizi ed sulle persone cui rivolgersi per specifiche questioni;
- Essere informato sui propri diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione e sui mezzi di tutela allo stesso riconosciuti
- Presentare reclami od osservazioni;
- Richiedere chiarimenti ed informazioni sulla stato delle pratiche che lo riguardano.

Il ricorso all'URP non esclude l'accesso diretto dell'utente all'Ufficio competente a trattare le questioni di interesse. Tuttavia, qualora il cittadino opti per un unico interlocutore, può richiedere all'URP di acquisire direttamente le notizie che lo interessano presso l'ufficio competente.

## **TUTELA**

Il cittadino, oltre che nei modi e forme previsti dal vigente ordinamento, può tutelare i propri diritti per quanto concerne i rapporti con l'amministrazione comunale nei modi seguenti:

### **RECLAMI E SEGNALAZIONE DISSERVIZI**

La manifestazione di insoddisfazione è ritenuta dall' Amministrazione un momento particolarmente importante nei rapporti con l'utente. Il reclamo consente, infatti, di individuare i possibili errori ed indica le azioni correttive da intraprendere.

Ogni utente ha il diritto di presentare reclami e segnalazioni (relative a disfunzioni nell'organizzazione del servizio o a comportamenti scorretti o inadeguati).

I reclami e le segnalazioni, complete di ogni dato e riferimento utile, possono essere presentate in via formale (forma scritta) od informale (per telefono od in forma orale). In quest'ultimo caso il soggetto che riceve il reclamo annota la data di inoltro o, se è presente l'utente interessato, viene utilizzato un apposito modulo che verrà fatto firmare dall'interessato e nel quale è trascritto quanto viene esposto.

La risposta, di norma, è fornita entro 30 giorni.

Per casi di particolare complessità, che non consentono una risposta entro tale termine, il cittadino verrà comunque informato dello stato di avanzamento della pratica e dei tempi previsti per la sua conclusione.

Sono causa di particolare complessità: la circostanza che il problema sia di pertinenza di più settori, siano necessarie istruttorie, indagini o ricerche o siano coinvolti più soggetti.

Dei reclami presentati i vari Settori tengono conto nella definizione degli interventi da attuare per il miglioramento progressivo dei servizi erogati.

### **DIFENSORE CIVICO**

Recenti disposizioni di legge, riconfermate dal testo unico sull'ordinamento degli enti locali (D.Lgs. 267/2000), consentono a Comuni e Province di prevedere nei propri statuti l'istituzione del difensore civico con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento dell'amministrazione comunale o provinciale ed, in sostanza, di realizzare uno strumento economico per tutelare i cittadini in caso di abusi, disfunzioni, carenze o ritardi. Lo statuto del Comune di Latronico ha previsto tale figura.

Le funzioni e le prerogative del difensore civico sono disciplinate da apposito regolamento comunale.

L'accesso all'ufficio del difensore civico è gratuito. Per qualsiasi richiesta di intervento non è previsto alcun rimborso, neppure a titolo di rifusione spese.

Il reclamo ed il ricorso al difensore civico non sono forme di tutela tra loro alternative per cui l'utente può ricorrere contemporaneamente ad entrambe.

### **CONSIDERAZIONI FINALI**

La presente CARTA è valida sin dal momento della sua emanazione.

La CARTA è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato in relazione all'assetto dei servizi ed in funzione delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Alle modifiche e le revisioni sarà data adeguata e tempestiva pubblicità.