

Sistema di misurazione e valutazione della performance

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Segreteria del Sindaco



	Indice	Pag.
Introduzione		
	Cos'è la Carta di qualità dei servizi	3
	Caratteristiche di questa Carta	4
A. Norme e principi		
	1. Principi fondamentali	4
	2. Principali riferimenti normativi	6
B. Presentazione del servizio		
	1. Presentazione generale	7
	2. Obiettivi	7
	3. Attività e destinatari	7
	4. Recapiti, orari e modalità di accesso	9
	5. Personale	9
	6. Costo del servizio	9
C. I servizi offerti		
	1. Tabella servizi offerti	10
D. Standard e valutazione		
	1. Adozione di standard della qualità del servizio	10
	2. Valutazione e aggiornamento della Carta	10

Introduzione

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale, nella prospettiva di un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino e, in una prospettiva dialogica, si stimola un confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La Carta di qualità dei servizi è, in altre parole, uno strumento mediante il quale il Comune di Verona, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni circa l'offerta dei servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati dettagliatamente e a rispettare quanto dichiarato, rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

Gli standard di livello 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 soggetti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino fruitore.

Gli standard, riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e rassicurazione, 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 può presentare reclamo con le modalità previste dalla presente Carta. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive, oppure, in casi eccezionali, potrà essere erogato un indennizzo se espressamente richiesto.

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

Caratteristiche di questa Carta

La presente Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni rispetto a quanto indicato. La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Verona.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Verona 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 Verona 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.

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 Verona 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 Verona promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Verona 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 Verona 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 Verona 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.

2. 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 è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del 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.

Da ultimo, va menzionato anche il 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.

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale e obiettivi

Svolge principalmente attività di segreteria particolare del Sindaco: assistenza al Sindaco per il perseguimento dei fini istituzionali e degli obiettivi del programma di mandato.

Assicura, mediante l'organizzazione e la gestione di risorse finanziarie, umane, strumentali, un'attività di ausilio al Sindaco e ai Consiglieri comunali delegati nelle loro funzioni politico-amministrative, nonché di pubbliche relazioni, cerimoniale, accoglienza e rappresentanza. Le attività e i servizi sono rivolti all'interno, mediante un'attività di back office, con riferimento al rapporto ed assistenza agli Organi del Comune: si occupa, infatti, di tutte le attività di coordinamento e supporto operativo e di pubbliche relazioni inerenti la figura del Sindaco. Risponde ad interrogazioni, interpellanze, ordini del giorno, mozioni e richieste di accesso agli atti, presentate dai Consiglieri Comunali nell'ambito dell'esercizio del mandato elettorale e di competenza del Sindaco.

L'ufficio svolge anche attività di front-office, rivolta al pubblico, nei confronti di amministratori di altri Enti pubblici, privati, parastatali, società, assicurazioni, uffici e cittadini: gestisce le richieste di appuntamento del Sindaco, raccoglie le segnalazioni e le problematiche che i cittadini desiderano porre all'attenzione del Sindaco, evade le richieste di utilizzo della Sala Pasetto e della Sala Arazzi. Gli obiettivi e le competenze sono svolte con modalità organizzative finalizzate a realizzare un'ampia presenza di orario nel rispetto delle norme e di criteri di efficacia ed economicità. Dal punto di vista operativo, fa riferimento direttamente al Sindaco e dal punto di vista amministrativo al Vicedirettore Generale.

Relaziona periodicamente con le predette figure politiche e dirigenziali sui risultati dell'attività svolta, fornendo eventuali proposte di miglioramento dei processi e delle procedure.

2. Attività e destinatari

Azioni di supporto

- assistenza al Sindaco nelle funzioni attribuitegli dalla legge, dallo Statuto Comunale e dai Regolamenti e da ogni altra attività e mansione inerente al suo ruolo istituzionale e di rappresentante della comunità, nell'esercizio delle funzioni di indirizzo, di controllo e di rappresentanza;
- istruttoria e sviluppo di pratiche relative a problemi o questioni di rilevanza comunale ed oltre, di cui il Sindaco si riserva la competenza;
- presidio deleghe e specifiche attribuzioni del Sindaco;
- predisposizione di atti di amministrazione;
- gestione del protocollo e del cerimoniale in occasione degli incontri istituzionali, organizzazione di cerimonie, eventi e manifestazioni, anche in collaborazione con gli assessorati e con soggetti esterni all'amministrazione;
- attività relative a rappresentanza ed onorificenze pubbliche, manifestazioni civili, religiose, culturali e sportive;

- inoltro al settore competente delle richieste di partecipazione del Gonfalone della città alle manifestazioni pubbliche e cura dell'uso della fascia tricolore da parte degli amministratori comunali.

Rapporti con amministratori, uffici, cittadini

- ricezione di richieste / segnalazioni dai cittadini;
- predisposizione ed invio di riscontro diretto o inoltro di richieste agli uffici competenti;
- ricezione di risposte, verbali o scritte, formulate in sinergia con gli uffici di riferimento, sia interni che esterni al Comune, o in accordo diretto col Sindaco ed eventuale inoltro ai richiedenti/segnalanti;
- ricezione di comunicazioni/richieste da parte di altri Enti/Pubbliche Amministrazioni e riscontro diretto o inoltro agli uffici competenti;
- ricezione di richieste di accesso agli atti di cittadini e riscontro diretto o inoltro all'ufficio competente.

Corrispondenza, agenda Sindaco e Pubbliche Amministrazioni

- attività di segreteria dell'esecutivo, organizzazione degli impegni istituzionali interni ed esterni all'ente;
- predisposizione, ricognizioni, gestione ed assegnazione degli atti amministrativi del Sindaco;
- relazione e coordinamento con assessori, amministratori nazionali e locali di altri Enti e livelli di Governo, dirigenti e uffici interni ed esterni all'Ente, cittadini, associazioni nazionali di Enti locali;
- disbrigo della corrispondenza personale del Sindaco, mediante ritiro all'ufficio protocollo, registrazione posta in arrivo, verifica assegnazione uffici ed attribuzione ad Assessori, Consiglieri Comunali delegati e servizi comunali e annotazione consegna;
- gestione dell'account istituzionale di posta elettronica del Sindaco e dell'Unità Operativa;
- gestione dell'agenda informatizzata del Sindaco (Google Calender);
- ricezione di richieste ed assegnazione appuntamenti nell'agenda del Sindaco e gestione del ricevimento del pubblico;
- inserimento, nell'agenda elettronica del Sindaco, di manifestazioni, riunioni, ricorrenze e cerimonie, che prevedono la partecipazione del Sindaco o di Amministratori da lui delegati;
- coordinamento richieste, proposte e reclami indirizzati agli Amministratori Comunali.

Forniture e amministrazione contabile

- gestione missioni del Sindaco e dei Consiglieri comunali delegati;
- amministrazione diretta di alcuni capitoli della spesa del bilancio comunale relativi alle spese di rappresentanza e alle iniziative del Sindaco, oltre che dell'Ufficio stesso;
- predisposizione di determinazioni di impegno di spesa, decreti di concessione di patrocinio, iter gemellaggi / patti di amicizia.

Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Piazza Brà-Palazzo Barbieri - 37121 Verona

Ubicazione Uffici: piano 3°

Telefono: +39 045 8077855

Fax: +39 045 8077478

E-mail: sindacovr@comune.verona.it

PEC : protocollo.informatico@pec.comune.verona.it

Modalità di accesso agli uffici: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Personale: la Segreteria del Sindaco si compone attualmente di n. 11 dipendenti, oltre al Dirigente.

Costo del servizio: nessun costo

C. I servizi offerti

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti / servizi erogati dalla Segreteria del Sindaco	Termine di conclusione del procedimento / standard
1. Cerimoniale e rappresentanza	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del protocollo e del cerimoniale in occasione degli incontri istituzionali, organizzazione di cerimonie, eventi e manifestazioni, anche in collaborazione con gli assessorati e con soggetti esterni all'amministrazione; • attività relative a rappresentanza ed onorificenze pubbliche, manifestazioni civili, religiose, culturali e sportive; • gemellaggi e patti di amicizia 	In base all'evento
2. Rapporti con Amministratori, uffici, cittadini	<ul style="list-style-type: none"> • Trasmissione delle richieste ad Assessori, Consiglieri comunali delegati e uffici competenti; • assegnazione appuntamenti nell'agenda del Sindaco e gestione del ricevimento del pubblico 	Trasmissione entro 5 giorni Entro 30 giorni
3. Patrocini	<ul style="list-style-type: none"> • Concessione di patrocini 	Entro 30 giorni

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Dimensione di qualità	Sottodimensione Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e accessibilità fisica	Accesso alla sede	Piena accessibilità con ascensore
	Accessibilità multicanale	Modalità di accesso	Almeno 3
	Informazioni per l'accesso	Aggiornamento delle informazioni dedicate del portale	tempestivo
Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo	Trenta giorni
	Tempistica di risposta alle richieste di accesso agli atti dei cittadini	Tempo massimo	Trenta giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte entro 30 giorni	90%

2 Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi.