

## **LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **PREMESSA:**

La Carta della qualità dei servizi è un documento rivolto agli utenti del servizio elaborato dal gestore; a tal fine, nella stesura del documento, è importante osservare le seguenti indicazioni:

- il linguaggio deve essere semplice e i concetti espressi in modo comprensibile e chiaro per tutti gli utenti;
- per alleggerire il documento si consiglia di inserire nel testo immagini relative alle strutture/attività del servizio e del gestore.

### **Redazione della Carta della qualità dei servizi:**

Il gestore, ai sensi della L.P. n. 15 del 20.05.1992 “Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti”, come modificata dall’art. 37 della L.P. n. 22 del 20.12.2012, elabora una Carta della qualità dei servizi d’intesa con l’ente committente e con il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (di seguito: CTCU), sulla base delle presenti Linee Guida.

Alla fine dei lavori di redazione del documento il gestore dovrà indire un incontro finale con il CTCU, in occasione del quale verrà discussa la versione definitiva della Carta della qualità dei servizi. Di tale incontro dovrà essere redatto e sottoscritto un verbale volto a documentare e siglare l’accordo e la condivisione del contenuto della Carta.

### **Monitoraggio: sistema di rendicontazione ed aggiornamento**

Ogni anno il gestore elabora un report, da consegnare all’ente committente ed al CTCU, nel quale rendiconta gli standard di qualità previsti nella Carta della qualità dei servizi, i reclami, e i suggerimenti pervenuti (quantità e tempi di risposta) nonché i risultati delle indagini di soddisfazione.

Il report rendicontatorio deve essere inviato all’ente committente ed al CTCU entro il 28 febbraio di ogni anno oppure entro la diversa scadenza al riguardo concordata tra le tre parti di cui sopra.

A seguito di disamina del report rendicontatorio, in presenza di eventuale richiesta in tal senso da parte dell’ente committente oppure del CTCU, il gestore provvede all’aggiornamento – sempre d’intesa con l’ente committente e il CTCU – della Carta della qualità dei servizi, seguendo all’uopo le modalità sopra descritte per la redazione iniziale del documento in questione:

- aggiornamento del testo (come eventuali cambi di indirizzo, di numeri di telefono, standard di qualità...)
- aggiornamento dei risultati delle indagini di soddisfazione.

In sede di prima applicazione del contratto, il tempo minimo significativo di monitoraggio non potrà essere di durata inferiore ad 1 anno.

## **LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Carta della qualità dei servizi è un documento rivolto agli utenti da parte del gestore di servizio pubblico nel quale vengono esplicitati gli orientamenti, le prestazioni offerte e gli standard di qualità dei servizi offerti.

Tale documento costituisce quindi in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare gli utenti; al contempo la Carta della qualità dei

servizi è una dichiarazione con la quale il gestore si assume l'obbligo di erogare i servizi secondo determinati standard di qualità con il corrispettivo diritto degli utenti di pretendere il rispetto degli stessi.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Ai sensi della direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994 in G.U. 22/2/1994 n. 23) l'erogazione dei servizi pubblici erogati direttamente dalle pubbliche amministrazioni o svolti in regime di concessione deve essere ispirata ai seguenti principi:

- 1) l'**eguaglianza** dei diritti degli utenti;
- 2) l'**imparzialità**;
- 3) la **continuità** dell'erogazione del servizio;
- 4) il **diritto di scelta** dei servizi distribuiti sul territorio (ove sia consentito dalla legislazione);
- 5) la **partecipazione** degli utenti alla prestazione del servizio e il diritto di accesso alle informazioni;
- 6) l'**efficienza e l'efficacia** del servizio;
- 7) la **chiarezza e la trasparenza**.

## I SERVIZI OFFERTI

E' necessario procedere innanzitutto all'individuazione della **mission del gestore ed ai suoi obiettivi** per poi passare alla **descrizione dei servizi forniti all'utente**. In particolar modo è importante indicare in modo chiaro:

- i requisiti e le modalità di accesso al servizio;
- le modalità di erogazione del servizio;
- le condizioni economiche;
- le tariffe applicabili all'utente;

## GLI IMPEGNI E LE GARANZIE

Per garantire una buona erogazione dei servizi bisogna individuare un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal gestore, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente; per questi ultimi gli utenti possono richiedere un indennizzo qualora non vengano rispettati. Gli standard di qualità possono essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Quando i fattori di qualità garantiti non vengono rispettati, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità descritte nella Carta e il gestore, esaminato il reclamo, provvede a rispondere al reclamo, procedendo eventualmente anche all'indennizzo.

Ai fini dell'individuazione degli standard si richiamano le **dimensioni della qualità** proposte dalla Delibera Civit n. 3/2012 "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici": Accessibilità, Tempestività, Trasparenza ed Efficacia.

Possibili dimensioni aggiuntive, sempre individuate dalla Delibera sono inoltre:

Continuità, Elasticità, Flessibilità, Equità, Efficienza ed Empatia.

I **fattori di qualità** rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti, pur nel rispetto delle disposizioni di legge e di quanto previsto nel capitolato oneri.

Tali fattori costituiscono, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

Ogni gestore dovrà individuare dei fattori di qualità sulla base di quanto previsto dal contratto sottoscritto con l'ente committente.

Ad esempio:

- Tempi di erogazione del servizio
- Modalità di erogazione del servizio
- Accessibilità fisica del servizio
- Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio
- Funzionalità e pulizia degli ambienti
- Competenza del personale
- Coinvolgimento degli utenti
- Orientamento all'utente

Per ciascuno dei fattori di qualità individuati vanno previsti poi gli **indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti**. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di qualità è il valore atteso di un determinato indicatore.

Per quanto riguarda infine l'**indennizzo** eventualmente da corrispondere all'utenza si ricorda che, una volta determinata la forma (somma in denaro oppure erogazione a titolo gratuito di una delle prestazioni del servizio), questa va specificata all'interno della Carta.

*Ad esempio*

- Tempi di erogazione dei servizi → garanzia giornaliera dei servizi essenziali (standard: ad esempio indicare numero di ore o fasce orarie di apertura); tempi di risposta ai reclami formali degli utenti (standard: massimo 15 giorni)

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Tempi di erogazione dei servizi	garanzia giornaliera dei servizi essenziali	numero di ore/fasce orarie di apertura	XXXXXXXXXXXXXXXX
	tempi di risposta ai reclami formali dei cittadini/utenti	massimo 15 giorni	XXXXXXXXXXXXXXXX

- Modalità di erogazione dei servizi → elaborazione di progetti individualizzati per gli utenti (standard: 100% utenti);
- Accessibilità fisica del servizio → strutture senza barriere architettoniche (standard: 100%); parcheggi (standard: presenti)
- Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio → posta elettronica, sito web attivo (standard: canali presenti e funzionanti)
- Funzionalità e pulizia degli ambienti → pulizia delle stanze (standard: quotidiana);
- Competenza del personale → possesso delle qualifiche professionali adeguate (standard: 100%)
- Coinvolgimento degli utenti → colloquio con operatori (standard: minimo uno)

- Orientamento all'utente → pubblicazione sul sito delle indagini di soddisfazione degli utenti (standard: minimo una volta l'anno); aggiornamento Carta della qualità dei servizi (standard: minimo una volta l'anno)

I principali riferimenti per la definizione degli standard di qualità sono:

- Delibera Civit n. 88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità e tabelle esemplificative";
- Delibera Civit n. 3/2012 "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";
- Linee Guida di indirizzo generale di cui all'Accordo del 26.9.2013 della Conferenza Unificata Stato – Regioni relativamente a criteri e principi da inserire nei contratti di servizio e nelle Carte della qualità dei servizi pubblici locali con particolare riferimento al ruolo della Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

## **L'ASCOLTO DEGLI UTENTI**

Periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, deve essere effettuata una rilevazione per verificare il gradimento del servizio da parte dell'utenza (tramite, la somministrazione di questionari oppure attraverso focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc).

I risultati delle indagini devono essere resi noti all'utenza (ad esempio tramite la pubblicazione sul sito internet) e servono per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

Il gestore definisce le modalità con le quali gli utenti possono presentare suggerimenti e reclami rispetto alla violazione dei principi contenuti nella Carta della qualità dei servizi o ad altri aspetti del servizio.

Il gestore si impegna ad analizzare tutti i suggerimenti e reclami pervenuti.

Il gestore garantisce all'utente che ha presentato un reclamo una risposta adeguata entro i termini previsti dalla Carta della qualità dei servizi.

La carta della qualità dei servizi è messa a disposizione dei clienti e del pubblico attraverso la pubblicazione nelle apposite bacheche, sulla homepage (se presente) del gestore e del affidatario, attraverso la consegna diretta presso l'ufficio del gestore, e citando la carta della qualità dei servizi nei diversi volantini del servizio.

## **INFORMAZIONI UTILI**

### **- Le domande più frequenti / FAQ**

(.....)

### **- I recapiti e gli orari**

(Indirizzo, Orario di apertura al pubblico, Telefono, E-mail, Sito Internet)

## **CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Modalità di promozione della risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra gestore ed utenti.

(.....)

**DOCUMENTI ALLEGATI:**

**A) Modulo per suggerimenti**

**B) Modulo per reclami**

**C) Domanda di conciliazione**

Allegato A

**MODULO PER SUGGERIMENTI**

Spett.le

.....  
.....

Via .....

Tel. ....

Fax .....

e-mail: ..... 39100 Bolzano

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

<b>Qual è il problema/l'idea?</b>
<b>Proposta di soluzione/miglioramento</b>

Nome ..... e  
 cognome.....

Via.....CAP ..... e  
 città.....

Tel.....e ..... mail  
 .....

Data .....Firma.....

**INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato B

**MODULO PER RECLAMI**

Spett.le  
 .....  
 .....

Via .....  
 39100 Bolzano

Tel. ....

Fax .....

e-mail:.....

luogo e data.....

**Presentazione di reclamo**

La/il sottoscritta/o .....,

nata/o a.....il.....e residente  
a.....

in via/piazza..... presenta reclamo per le seguenti  
ragioni:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi  
e del personale interessati)*

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....  
.....  
.....  
.....

*(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al  
disservizio*

*od alla diversa violazione segnalata).*

Cordiali saluti.

.....

F

**irma Allegati:**

n. .... (indicare il totale degli eventuali allegati)

**INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al reclamo.

Allegato C

**DOMANDA DI CONCILIAZIONE**

La/il sottoscritta/o .....,

nata/o a.....il.....e residente

a..... in

via/piazza.....n.....Cap.....Prov.....

.....

recapito telefonico/e-mail.....

\*\*\*\*\*

Avendo inoltrato il reclamo in data \_\_\_\_\_ (allegare il reclamo inoltrato),  
avendo ricevuto da \_\_\_\_\_ risposta allegata, essendo  
insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....  
..  
.....  
...  
.....  
..  
.....  
..  
.....  
..  
.....  
..  
.....  
..  
.....  
..

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n. ....giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei servizi al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di \_\_\_\_\_ e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.



Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

.....  
.....  
.....

Sceglie quale lingua da utilizzare nella procedura: italiano/tedesco (sottolineare la scelta e cancellare l'altra lingua).

**(luogo e data)..... firma**  
.....

Si allega ulteriore documentazione:  
.....  
.....