



COMUNE DI POGGIARDO

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è il documento con il quale il Comune di Poggiardo si assume una serie di impegni nei confronti dei propri cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino stesso.

Non si tratta di una semplice guida, ma è un vero e proprio “patto” con la cittadinanza. Il presente documento può essere considerato una sorta di “contratto” che l’Ente stipula con i suoi cittadini, dichiarando i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti al cittadino stesso, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio e prevedendo eventuali possibilità di reclami.

La Carta dei Servizi è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Con la sua stesura l’Ente cerca di sintonizzarsi sulle aspettative del cittadino in termini di qualità del servizio erogato e stabilisce e formalizza lo standard qualitativo minimo al di sotto del quale si impegna a non scendere.

La Carta dei servizi è anche un esercizio di trasparenza, infatti attraverso di essa l’Ente comunica senza filtri ai cittadini i propri obiettivi in termini di qualità del servizio.

Il presente documento viene considerato dal Comune di Poggiardo un traguardo strategico, in quanto: da un lato, è uno strumento di garanzia per i cittadini, che sono i principali interlocutori dell’Ente, e dall’altro è uno strumento per migliorare costantemente il lavoro svolto dal Comune, i servizi offerti e gli obiettivi posti.

La Carta diventa anche un modo per effettuare un’attività di autovalutazione del lavoro svolto da parte dell’Ente e di misurazione dei risultati ottenuti.

Il presente documento deve tendere alla corretta definizione di qualità intesa come rapporto fra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del cittadino. In questo senso la Carta si pone dunque due obiettivi:

1. dare garanzie ai cittadini rispetto sia alla soddisfazione delle loro aspettative e sia agli standard minimi di servizio garantito
2. promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti

In sintesi la Carta dei Servizi è:

- Uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti
- Un impegno dell’Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti

- Uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti
- Un punto di partenza per un miglioramento costante delle proprie performance

Principi fondamentali

I principi ai quali il Comune di Poggiardo si ispira nell'erogazione dei suoi servizi sono i seguenti:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** nell'erogare i propri servizi il Comune di Poggiardo si impegna a garantire equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Efficacia ed efficienza:** l'organizzazione è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.
- **Trasparenza ed accesso:** viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi attraverso un sito web sempre aggiornato (www.comune.poggiardo.le.it)
- **Partecipazione:** il Comune garantisce una partecipazione attiva dei cittadini al fine di migliorare i servizi da esso stesso erogati. Chiunque, infatti, può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami all'URP del Comune di Poggiardo oppure tramite il questionario, che mette a disposizione degli utenti relativo alla customer satisfaction. Quest'ultimo garantisce un elevato livello di partecipazione del cittadino. Infatti vi è la possibilità di esprimere un giudizio ed eventuali suggerimenti su tutti i servizi/uffici dell'Ente.
- **Continuità:** gli uffici del Comune di Poggiardo garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.
Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizio variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:
 - comunicati agli organi di informazione locale
 - sito web del Comune di Poggiardo
 - profilo Facebook del Comune di Poggiardo
 - segnaletica negli uffici

Mission

La Mission definisce lo scopo di un'organizzazione. A tal proposito il Comune di Poggiardo si pone l'obiettivo di far tendere ogni servizio, attività e decisione verso la soddisfazione della cittadinanza, il rispetto dei suoi diritti e il benessere dell'intera comunità.

Valori

I Valori sono le attitudini, le idee e le politiche al quale i servizi si ispirano e ai quali l'Ente si attiene. I valori del Comune di Poggiardo sono:

- **Uguaglianza:** implica il rispetto dell'amministrazione dei diritti di ogni cittadino e rifiuta ogni situazione che possa creare discriminazione;
- **Efficienza:** implica il perseguimento da parte dell'Ente della migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività lavorativa. Comporta, inoltre, puntualità di adempimento di doveri e obblighi oltre alla ricerca di economicità nelle prestazioni e nei servizi resi.

- **Trasparenza:** implica l'impegno di tutti i dipendenti a fornire le dovute informazioni in modo chiaro, frequente e completo, adottando una comunicazione verbale e scritta di facile e immediata comprensione da parte di tutti i cittadini. Comporta, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza, oltre che della chiarezza, delle informazioni comunicate all'esterno e all'interno.

Fattori indicanti gli standard di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Tributi, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

I fattori considerati sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi
- Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- Tempi nell'erogazione dei servizi

Livello di ricettività

L'indicatore utilizzato per misurare il livello di ricettività dell'Ufficio Tributi è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore – ed in determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli.

Gli standard di qualità che l'ufficio intende rispettare è il seguente:

SETTORI	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	SEDE	TOTALE ORE SETTIMANALI DI APERTURA AL PUBBLICO
1° Settore Affari Generali	Lunedì - Mercoledì- Venerdì 9- 12,30 Martedì – Giovedì 16,30 – 18,30	Via Aldo Moro, 1	5,30
2° Settore Economico - Finanziario	Lunedì - Mercoledì- Venerdì 9- 12,30 Martedì – Giovedì 16,30 – 18,30	Via Aldo Moro, 1	5,30
3° Settore Tributi – Servizio Produttivi	Lunedì - Mercoledì- Venerdì 9- 12,30 Martedì – Giovedì 16,30 – 18,30	Via Aldo Moro, 1	5,30

4° Settore Servizi Tecnici	Lunedì - Mercoledì- Venerdì 9- 12,30 Martedì – Giovedì 16,30 – 18,30	Via Aldo Moro, 1	5,30
5° Polizia Municipale	Lunedì - Mercoledì- Venerdì 9- 12,30 Martedì – Giovedì 16,30 – 18,30	Via Aldo Moro, 1	5,30

Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Le fonti di informazioni si suddividono in due tipologie:

- L'ufficio che eroga informazioni relative ai servizi presenti nella propria scheda;
- Il sito web del Comune di Poggiardo www.comune.poggiardo.le.it che è costantemente aggiornato.

Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti sono i seguenti:

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Sale di attesa	Presenza di una sala di attesa con sedie
	Segnaletica informativa	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato due tipologie di standard di riferimento: standard generici e standard specifici.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.