



Città di Biella

MEDAGLIA D' ORO AL VALORE MILITARE
MEDAGLIA D' ARGENTO AL MERITO CIVILE



*CARTA GENERALE
dei SERVIZI
del
COMUNE DI BIELLA*

Carta pubblicata il 10/11/2011

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Biella si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta non è una semplice "Guida all'utilizzo dei Servizi", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra amministrazione comunale e cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

I PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

I cittadini devono poter verificare la qualità dei servizi, la correttezza dei comportamenti ed il rispetto, da parte della struttura comunale, di leggi e regolamenti. In particolare, sarà garantito al massimo il diritto all'informazione, per facilitare quindi la partecipazione e la collaborazione dei cittadini.

Il Comune si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure, la trasparenza nell'informazione, la facilitazione per l'accesso ai documenti amministrativi. Oltre alle informazioni "tecniche", i cittadini devono essere messi in condizione di poter conoscere le motivazioni dei provvedimenti, le responsabilità del procedimento, le ragioni alla base della fissazione delle tariffe.

L'Amministrazione inoltre si impegna a predisporre ed attuare concrete verifiche periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti.

2. CONTINUITÀ

Il Comune, per quanto di sua competenza e responsabilità, si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo dei servizi erogati, salvo ovviamente che per cause di forza maggiore.

In caso di temporanee interruzioni di servizio, l'Amministrazione Comunale si impegna comunque ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi degli utenti.

3. EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ

Il Comune di Biella opera per il miglioramento continuo dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, per garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei cittadini/utenti.

Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in maniera oculata e razionale, in modo da ottenere il massimo dei risultati e della qualità, senza sprechi.

4. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Tutti i cittadini devono essere considerati uguali di fronte all'Amministrazione comunale, senza discriminazioni di alcun genere, e ad essi deve essere garantita parità di trattamento a parità di situazioni e condizioni individuali. In particolare, le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, razza, religione ed opinioni politiche. Deve essere inoltre garantito il pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori sono tenuti a comportarsi nei confronti dei cittadini in maniera obiettiva, imparziale ed in linea con le prestazioni richieste, senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

5. CORTESIA E DISPONIBILITÀ

L'Amministrazione Comunale si impegna affinché gli operatori dei propri uffici si comportino sempre in maniera cortese e disponibile, ascoltando le richieste dei cittadini per poterle soddisfare al meglio. Per agevolare il rispetto di tale impegno, chiede agli utenti di agevolare con il proprio atteggiamento di collaborazione una corretta erogazione del servizio.

Il Comune si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali atteggiamenti dei propri operatori attraverso opportune e specifiche azioni, comprese adeguate attività formative.

L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE

Il Comune di Biella considera l'informazione efficace e tempestiva, un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e, di conseguenza, del rapporto con i cittadini/utenti.

Per questo motivo il Comune:

- si impegna ad adottare in permanenza adeguate modalità di informazione e di scambio di comunicazioni con i cittadini ;*
- ha istituito fin dal 1997 un apposito Ufficio Relazioni con il Pubblico;*
- ha attivato un sito Internet (www.comune.biella.it) contenente dettagliate informazioni su Città, Comune, Territorio; in particolare ha attivato nel sito Internet un collegamento che offre a privati cittadini e ad imprese un quadro completo di informazioni riguardanti alcuni servizi della Pubblica Amministrazione;*
- promuove campagne di informazione attraverso conferenze stampa e comunicati ai mass media;*
- avvia campagne di comunicazione articolata su più mezzi, mirate a sensibilizzare la cittadinanza su temi di rilevante interesse generale;*
- predispone sul territorio comunale appositi spazi per avvisi e comunicazioni;*
- garantisce l'identificabilità del personale addetto all'erogazione del servizio mediante apposito cartellino di riconoscimento, ad eccezione dei casi in cui ciò andrebbe a pregiudizio degli operatori, in relazione alla specificità dei compiti;*
- si impegna verso una progressiva semplificazione del linguaggio utilizzato, a vantaggio della piena comprensibilità da parte di tutti i cittadini, indipendentemente dal loro grado di istruzione.*

LA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. ADOZIONE DI STANDARD PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Comune di Biella ha deciso di individuare gli aspetti più importanti della qualità dei servizi erogati, e di esprimerli attraverso determinati indicatori di qualità ("standard"), misurabili e verificabili da parte degli utenti.

Di conseguenza, l'Amministrazione Comunale provvede a:

- *definire per ciascun servizio i valori corrispondenti agli standard prefissati ;*
- *impegnarsi a rispettare e a far rispettare tali standard, sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni.*

2. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Comune predispone il monitoraggio sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione dei cittadini/utenti attraverso frequenti e periodiche indagini variamente strutturate.

Gli elementi significativi della qualità (individuati ed elencati in ogni Carta relativa al singolo Servizio) saranno periodicamente revisionati per verificare che siano sempre aderenti alle esigenze dei cittadini.

TUTELA DEL CITTADINO / UTENTE

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

*L'Amministrazione ha stabilito di dare nuovo impulso all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**, allo scopo di avvicinarsi sempre di più ai bisogni dell'utente.*

*Il cittadino, grazie alla presenza dell'**U.R.P.** dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma. L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.*

1. RECLAMI E SUGGERIMENTI

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti. Tali segnalazioni, assieme a rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione, possono essere rivolte:

*☛ all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella***

- indirizzo: via Battistero 4 - Biella

- telefono: 015/35.07.319

- fax: 015/35.07.505

- e-mail: urp@comune.biella.it

- - orario di apertura: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì : dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00*
- Giovedì : orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00*

2. RIMBORSI

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, il Comune predisporrà l'attivazione di modalità di rimborso. La violazione degli standard dà diritto al rimborso solo per le prestazioni per le quali tale possibilità è stata esplicitamente specificata ed inserita quale parte integrante della Carta di ogni singolo Servizio.

In particolare, il riconoscimento economico agli utenti, penalizzati dalla mancata o difettosa erogazione di una prestazione, sarà avviato solo per i servizi a pagamento. In questo caso l'Amministrazione Comunale stabilisce i casi espliciti in cui può essere previsto un rimborso, le modalità di richiesta ed i tempi di istruttoria della pratica.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

3. LE ALTRE FORME DI TUTELA

*Tra le forme di tutela messe a disposizione dal Comune si segnala la figura del **Difensore Civico**, al quale possono ricorrere i cittadini/utenti, anche attraverso le Associazioni preposte, che si ritengano danneggiati da azioni od omissioni del Comune stesso o di suoi componenti.*

*Il **Difensore Civico**, che nelle controversie si occupa della tutela dei cittadini nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, riceve nei locali del Comune di Biella in Via Battistero 4.*

Il Difensore Civico non dipende da nessun organismo comunale, egli è tenuto a rispettare e, soprattutto, a far rispettare le leggi vigenti.

Potrà intervenire per questioni riguardanti l'Amministrazione Comunale, le Aziende e i Consorzi ad essa collegati, per accertare la correttezza dei procedimenti e delle pratiche per le quali è stato richiesto un suo intervento da parte dei cittadini interessati.

LA VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.biella.it; inoltre verrà stampato un apposito documento, reperibile da ogni cittadino presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

PIANO DI REALIZZAZIONE

Considerata la complessità e la diversità delle funzioni dei singoli servizi comunali, un'unica Carta sarebbe stata troppo generica e quindi inefficace. Si è ritenuto pertanto più opportuno strutturare il documento in maniera modulare, redigendo per prima una Carta generale dei servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la Carta Generale definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le Carte dei singoli Servizi attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

In seguito a queste considerazioni è stato predisposto un piano di progressiva realizzazione delle Carte dei singoli servizi, così articolato:

- *Servizi demografici. (contestuale alla presente Carta generale);*
- *Ulteriori Carte relative ad ulteriori 5 servizi entro l'anno 2012;*
- *Completamento delle Carte entro l'anno 2013*