



CARTA DEI SERVIZI

CSER

REV. 00 del 18/09/2015

Pagina 1 di 4



CARTA DEI SERVIZI

Approvato con Deliberazione del C.d.A. in data 07 dicembre 2015

Firma del Presidente del C.d.A. _____



1. Introduzione

STEP impronta la sua missione alla piena soddisfazione del cliente nell'appagamento delle esigenze ed aspettative dei cittadini/contribuenti circa l'espletamento del servizio affidato in concessione. Per dare piena attuazione, STEP ha approntato la *Carta dei servizi* quale documento utile all'Ente per informare e guidare il cittadino nella conoscenza delle prestazioni che si possono ottenere dal Concessionario dei servizi comunali. Con l'adozione della Carta, STEP si impegna ad un continuo monitoraggio della qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei contribuenti, per la loro piena soddisfazione. La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un corretto rapporto tra Ente locale e Concessionario nonché tra Concessionario e Cittadini/Contribuenti, in fase di erogazione dei servizi. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. 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), sia, però, conoscere anche in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

2. Partecipazione dei contribuenti

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- ✗ al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia
- ✗ presentando memorie o note scritte, alle quali STEP deve dare riscontro;
- ✗ fornendo suggerimenti verbali al funzionario incaricato da STEP;
- ✗ all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti
- ✗ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia);
- ✗ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del funzionario.

3. Efficienza ed efficacia

STEP impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- ✗ per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici;
- ✗ per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze dei contribuenti e perseguendo la loro soddisfazione;

In questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- ✗ corretto, garantendo la conformità alle regole;
- ✗ favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- ✗ tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- ✗ autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

4. Eguaglianza ed imparzialità

STEP ed i suoi funzionari improntano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

5. Rapporti con i cittadini

Il front office

Gli uffici aperti al pubblico saranno gestiti solo da personale qualificato ed in grado da fornire al cittadino/contribuente le informazioni necessarie.

Il personale, scelto tra soggetti predisposti ai rapporti interpersonali, sarà appositamente formato al rapporto con il pubblico e manterrà sempre un comportamento consono al ruolo, ovvero improntato ai canoni di cortesia, chiarezza, correttezza, trasparenza e professionalità.

Il personale di front office sarà dotato di appositi segni di identificazione del proprio nome, della società e del ruolo. Il cittadino/contribuente avrà sempre ascolto e risposta ai quesiti posti.

L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini e dei contribuenti, è un impegno prioritario di STEP. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione con i contribuenti, STEP ha istituito diverse forme di ascolto del cittadino:

- ✗ rilevazioni di soddisfazione dell'utenza ovvero rilevazione periodica di verifica del gradimento del servizio, ottenibili ad esempio da questionari da distribuire agli sportelli di front office o da apposite indagini telefoniche;
- ✗ analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono;
- ✗ verifica dei reclami per il mancato rispetto degli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

6. Valutazione del servizio da parte dei cittadini

STEP effettua periodiche valutazioni sul punto di vista dei cittadini. I risultati delle indagini vengono resi noti all'Ente locale e rappresentano utili indicazioni per impostare eventuali piani di miglioramento del servizio.



7. Suggerimenti e reclami

STEP è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare, sia da parte dei cittadini/contribuenti che degli Uffici Comunali, eventuali suggerimenti e/o reclami di eventuali disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei servizi. Il reclamo deve essere formulato per iscritto e deve contenere le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- ✗ il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- ✗ la qualità del servizio reso;
- ✗ il mancato rispetto degli standard promessi.

I reclami sono presentati presso STEP – Sede Amministrativa – Via Porto Torres, n. 23 – 07037 Sorso (SS). Il reclamo può essere inoltrato anche via posta elettronica all'indirizzo amministrazione@stepservizi.net. Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo.

Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inoltrata una lettera (o e-mail) nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica stabilendo un ulteriore termine a norma di legge.

8. Standard ed impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, STEP ha individuato alcuni indicatori che permettano all'Ente (ed ai cittadini) di verificare se le prestazioni offerte rispettano gli standard promessi e/o concordati. Negli uffici che STEP aprirà al pubblico verranno pubblicizzati gli standard di Qualità e le informazioni utili al recapito delle richieste.