



COMUNE DI VENEZIA

Estratto dal registro delle deliberazioni della GIUNTA COMUNALE

SEDUTA DEL 27 GENNAIO 2011

115

Presenti Assenti

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Giorgio ORSONI	Sindaco
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sandro SIMIONATO	V.Sindaco, Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiziana AGOSTINI	Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ugo BERGAMO	“
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gianfranco BETTIN	“
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Andrea FERRAZZI	“
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bruno FILIPPINI	“
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pier Francesco GHETTI	“
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Alessandro MAGGIONI	“
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ezio MICELLI	“
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Roberto PANCIERA	“
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Antonio PARUZZOLO	“
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carla REY	“

8

5

Presiede la seduta il V. Sindaco **Sandro SIMIONATO**

Partecipa il Segretario Generale **Rita CARCO'**

N° 13 : **Approvazione procedura adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali**

LA GIUNTA COMUNALE

Su proposta del Sindaco di concerto con l'Assessore alle Partecipazioni Societarie e l'Assessore alla Tutela del Consumatore e Qualità Urbana

Premesso che:

- le Linee Programmatiche di Mandato 2010-2015 elaborate dal Sindaco di Venezia in ottemperanza al comma 7 dell'art 5 bis dello Statuto ed approvate dal Consiglio Comunale di Venezia in data 19 luglio 2010, prevedono, rispetto all'attività delle Società partecipate, tra l'altro, il miglioramento della *governance* da attuarsi attraverso "forme periodiche e continuative di valutazione delle performance e della qualità dei servizi delle controllate".

- a tal fine le stesse stabiliscono la necessità che l'Amministrazione Comunale provveda a monitorare e valutare la qualità dei servizi erogati attraverso le aziende partecipate, la loro puntualità, la celerità nelle risposte alla cittadinanza.

- con atto di indirizzo di Giunta n. 29 in data 30 luglio 2010, avente ad oggetto "Indirizzi per la gestione del II° semestre 2010 e per la programmazione dell'esercizio 2011", si è stabilito di ridefinire tutti i contratti di servizio, con la definizione di standard di servizio condivisi, definizione di costi in linea con il mercato e di meccanismi premiali la qualità del servizio erogato nonché con la individuazioni di procedure amministrative standardizzate per regolare i rapporti con l'Amministrazione Comunale;

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "Carta dei Servizi" quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:

- a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità tecniche e condizioni economiche l'utente può usufruirne;
- b) quali sono gli standard di qualità garantiti e le eventuali forme di rimborso previste;
- c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio, presentare suggerimenti, reclami, ecc.;

- il successivo D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 stabilisce all'art.11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi", che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi".

- la Legge Finanziaria 2008, legge 24 dicembre 2007, n. 244, all'art. 2, comma 461, che ha introdotto alcune disposizioni di rafforzamento della tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e della garanzia della qualità, dell'universalità e

dell'economicità delle prestazioni di servizio pubblico. Tali previsioni riguardano, sostanzialmente:

- l'obbligo, per il soggetto gestore, di emanare una "Carta della Qualità dei servizi", recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso, reclamo e ristoro dell'utenza;
- la verifica periodica, da un lato, dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi alle esigenze dell'utenza, dall'altro, del rispetto di tali parametri durante l'effettiva prestazione del servizio;
- il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, sia in sede di redazione della "Carta della Qualità dei Servizi Pubblici Locali", che di verifica del funzionamento del servizio;
- la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte.

In particolare, la lett. d) del comma 461, individua l'obbligatoria *"previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei Servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori"*.

Considerato che:

- il Comune di Venezia eroga servizi al cittadino direttamente attraverso i propri uffici, ed eroga servizi pubblici locali attraverso le società partecipate, nonché soggetti terzi;

- il Comune di Venezia ha avviato le procedure per l'adozione della Carta della Qualità dei Servizi Pubblici Locali presentando alle Associazioni dei Consumatori in data 16 aprile 2009 il progetto relativo finalizzato all'adempimento di questa normativa, elaborando gli indicatori del contratto e della carta della qualità dei servizi ausiliari al traffico gestiti da ASM S.p.A. e del verde pubblico gestito da Veritas S.p.A.;

Considerato che la struttura organizzativa dell'ente è così articolata:

- il Servizio Studi Qualità istituito presso la Direzione programmazione e Controllo ha tra le sue funzioni il monitoraggio dei fabbisogni e della soddisfazione dei cittadini/utenti per l'implementazione di sistemi qualità finalizzati al miglioramento dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale e dalle società controllate;
- la Direzione Società Partecipate ed in particolare il Servizio Osservatorio SPL ha tra le sue funzioni lo sviluppo e la definizione del sistema di monitoraggio per la qualità dei servizi esternalizzati alle società partecipate, con ciò intendendo lo sviluppo di un esame sistematico e continuo dello svolgimento delle attività programmate relative ai servizi pubblici locali erogati dalle società partecipate per raggiungere gli obiettivi/standard di qualità, attività che richiede la definizione di indicatori, la raccolta ed analisi delle informazioni e la predisposizione di report o riflessioni sull'andamento/analisi degli scostamenti;
- il Servizio per la Tutela del Consumatore istituito presso la Direzione Sviluppo Economico ha tra le sue funzioni la gestione di iniziative condivise con le associazioni a tutela dei diritti dei consumatori e con Enti Esterni ed Imprese esterne all'Amministrazione al fine di tutelare i diritti dei consumatori-utenti per quanto

riguarda i servizi erogati, la collaborazione con gli altri servizi dell'Amministrazione comunale che si occupano di progetti a tutela del consumatore-utente che producono informazioni di interesse interno/esterno all'Amministrazione e la raccolta delle istanze e dei fabbisogni dei cittadini in qualità di consumatori;

- il Servizio Qualità Urbana istituito presso la Direzione Sviluppo Economico ha tra le sue funzioni la gestione ed il coordinamento dell'attività di valorizzazione della città in termini di decoro urbano, ed in particolare la verifica sul territorio e segnalazione alle Aziende dei servizi relativamente alle situazioni di degrado denunciate dagli utenti.

Rilevata l'opportunità di individuare una modalità procedurale volta all'adozione delle Carte dei Servizi erogati direttamente dall'ente al cittadino e delle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali da condividere tra le Direzioni competenti, avente altresì lo scopo di coinvolgere adeguatamente, attraverso l'istituto della partecipazione, le Associazioni dei Consumatori mediante l'istituzione di un Tavolo con le stesse.

Richiamata, a tal fine, la Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 "Norme per la tutela dei consumatori, degli utenti e per il contenimento dei prezzi al consumo" che riconosce il fondamentale ruolo sociale ed economico dei cittadini quali consumatori e utenti di beni e servizi e ne promuove la tutela dei diritti e degli interessi, individuali e collettivi. Ai sensi dell'art. 5 della predetta legge regionale è istituito presso la struttura regionale competente il registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti.

Al fine di adempiere alle norme di legge sopra indicate è opportuno prevedere una adeguata forma di partecipazione delle Associazioni dei Consumatori di rilevanza regionale, cosicché, "le finalità partecipative poste a fondamento della normativa primaria possano dirsi soddisfatte per via della predisposizione di un meccanismo procedurale che consenta adeguatamente ai soggetti interessati di rappresentare il proprio punto di vista e di interloquire in merito alle problematiche tecniche in rilievo" (si veda in tal senso Consiglio di Stato, Sez VI, 20 gennaio 2009, n. 258 e Cons. Stato, Sez VI, 4 dicembre 2001, n. 6070 come richiamate dalla Delibera n. 56/2010, Sezione Regionale di Controllo per il Piemonte).

Considerato che con atto di indirizzo della Giunta Comunale n.60, approvato in data 30/12/2010 ed avente ad oggetto "Sistema di verifica sul territorio del rispetto degli standard di qualità individuati nella Carta della Qualità dei Servizi Pubblici Locali" si è stabilito di instaurare un meccanismo partecipativo con le Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti ed è stato individuato il Servizio per la Tutela del consumatore, in collaborazione con il Servizio Qualità Urbana, il soggetto idoneo alla gestione della verifica sul territorio del rispetto degli standard di qualità individuati nelle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali.

A tali fini pertanto è stata elaborata una procedura - che si allega al presente provvedimento sotto la lett. "A" per farne parte integrante e sostanziale - per la Carta dei Servizi erogati dall'Amministrazione comunale (punto A della procedura) e per le Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali gestiti da società partecipate o soggetti terzi (punto B della procedura) che stabilisce l'avvio del processo e le modalità di elaborazione, trasmissione, approvazione e pubblicizzazione della carta, nonché l'organizzazione dei Tavoli di lavoro con le Associazioni dei Consumatori per la presentazione delle Carte della Qualità dei Servizi e relativo sistema di monitoraggio.

Sentite in data 12/1/11 le Associazioni dei consumatori iscritte al Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti sul "Sistema di verifica sul territorio nel rispetto degli standard di qualità individuati nelle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali" (convocazione prot. 560254 del 29/12/2010), le quali hanno condiviso un programma di lavoro comune relativamente alla loro partecipazione al procedimento di adozione delle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali;

Viste le delibere G.C. 456 del 31 maggio 2010, n. 477 del 28 giugno 2010 e n. 617 del 7 ottobre 2010 relative alla struttura organizzativa del Comune di Venezia.

Visti i pareri di regolarità tecnico-amministrativa del Direttore Sviluppo Economico, del Dirigente del Settore Società e Servizi, del Dirigente del Settore Controllo Interno e Statistica, per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (T.U.E.L.);

A voti unanimi

DELIBERA

1. di approvare la procedura, allegata sotto la lettera "A" per farne parte integrante e sostanziale, finalizzata all'adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali, come richiesto dal comma 461, art. 2 della legge finanziaria per l'anno 2008.
2. di istituire, per quanto indicato in premessa, il Tavolo di Lavoro tra i componenti dei Servizi Tutela del Consumatore, Osservatorio dei Servizi pubblici Locali, Studi Qualità, Qualità Urbana e, le Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei consumatori ed utenti e, di volta in volta, integrato dalle Direzioni competenti al servizio pubblico interessato e dalla società partecipata e/o soggetto gestore del servizio;
3. dare mandato al Servizio per la Tutela del Consumatore di trasmettere l'allegata procedura alle Associazioni dei Consumatori iscritte al Registro regionale delle Associazioni dei consumatori e degli utenti ed aventi sede nel territorio comunale.

Il presente atto non comporta impegno di spesa.

PD 2011/57

Publicata all'Albo Pretorio
 del 15/2/11 al 23/11
 senza opposizioni.

PROCEDURA ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI/CARTE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Avvio del processo

L'avvio del processo per la stesura e la pubblicazione delle Carte dei Servizi erogati dall'Amministrazione comunale o delle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali può avvenire su impulso:

- del Servizio Studi Qualità;
- della Direzione tecnica competente;
- della Direzione Società Partecipate,
- della Società Partecipata/soggetto gestore del servizio pubblico locale.

Le Carte dei Servizi erogati dall'Amministrazione comunale o le Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali saranno elaborate tenendo conto anche delle indicazioni pervenute a vario titolo al Servizio per la Tutela del Consumatore

A. Carta dei servizi – Servizi erogati dall'Amministrazione comunale

- Nel caso di Carta dei Servizi erogati dall'Amministrazione comunale, il Servizio Studi Qualità, in collaborazione con la Direzione competente al servizio interessato, elabora una prima stesura della Carta.
- Il Servizio Studi Qualità trasmette, per il tramite del Servizio per la Tutela del Consumatore, la Carta alle Associazioni dei consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti, (art. 5 della Legge Regionale 27/2009) lasciando di norma 10 giorni di calendario per eventuali osservazioni/suggerimenti.
- La versione definitiva della Carta dei Servizi viene approvata mediante disposizione del Direttore Generale e del Direttore competente o suo delegato.
- La carta viene pubblicizzata attraverso il sito del Servizio Studi Qualità e nella newsletter del Servizio per la Tutela del Consumatore.
- I servizi dovranno rendicontare annualmente su apposite schede di Rendicontazione Aggiornamento Miglioramento (Schede RAM) al Servizio Studi Qualità gli standard dichiarati nella Carta, eventuali aggiornamenti ed individuare progetti o azioni di miglioramento da avviare l'anno successivo.
- Tali schede saranno pubblicate sul sito del Servizio Studi Qualità e nella newsletter del Servizio per la Tutela del Consumatore.
- Il Servizio Studi Qualità conduce, in collaborazione con il Servizio per la Tutela del Consumatore, e concordando con il servizio interessato, visite di verifica del rispetto degli standard dichiarati nella Carta dei Servizi presso i Servizi erogati dall'Amministrazione comunale non certificati. Per i servizi certificati/certificandi, invece, il Servizio Studi Qualità si avvale degli strumenti propri del sistema di gestione della Qualità (vedi visite ispettive interne – Iso 9001).

B. Carta della Qualità dei servizi – Servizi pubblici locali

- Nel caso di Carta della Qualità dei Servizi Pubblici Locali, il Servizio Studi Qualità in collaborazione con la Direzione interna interessata se trattasi di servizio pubblico locale affidato a soggetto terzo e in collaborazione anche con l'Osservatorio SPL nel caso di servizi pubblici locali affidati a società partecipata

ALLEGATO ALLA DELIBERA G.C. N.

13

DEL

27 GEN. 2011

- elabora una prima stesura della Carta, che viene trasmessa al Servizio per la Tutela del Consumatore.
- b. Il Servizio per la Tutela del Consumatore invia tale bozza della Carta della Qualità dei servizi alle Associazioni dei consumatori iscritte nel registro regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti; Le medesime vengono contestualmente convocate al "*Tavolo di consultazione*" a cui partecipano il Soggetto gestore del servizio, la Direzione interessata, i Servizi Studi Qualità, Qualità Urbana, Osservatorio Servizi Pubblici Locali.
 - c. Il Servizio per la Tutela del Consumatore redige il verbale della seduta, registra i presenti/assenti, propone il calendario della successiva seduta e raccoglie le risultanze demandandole per la valutazione ai Servizi Osservatorio SPL e Studi Qualità.
 - d. La versione definitiva della Carta della Qualità dei Servizi viene approvata dalla Società partecipata o soggetto gestore, dal Direttore Generale, dal Direttore della Direzione competente, dal Direttore Società Partecipate/Direttore Programmazione Controllo o loro delegati.
 - e. La carta viene pubblicizzata attraverso il sito della Società e del Servizio Osservatorio SPL e, tramite link, nel sito del Servizio Studi Qualità e nella newsletter del Servizio per la Tutela del Consumatore.
 - f. Il Servizio Osservatorio SPL o il Servizio Studi Qualità, rispettivamente a seconda che trattasi di servizio pubblico locale affidato a società partecipate o invece di servizio pubblico locale affidato a soggetto gestore terzo, richiede a questi ultimi, periodicamente e almeno una volta l'anno, la compilazione di apposite schede di Rendicontazione degli indicatori e degli standard di qualità, eventuali Aggiornamenti e azioni o progetti di Miglioramento per l'anno successivo (schede RAM) per la loro valutazione.
 - g. Il Servizio per la Tutela del Consumatore, in collaborazione con il Servizio Qualità Urbana, effettua visite periodiche di verifica sul territorio del rispetto degli standard dichiarati nella Carta della Qualità dei Servizi pubblici locali su impulso del Servizio Osservatorio SPL. Per tale attività i suddetti Servizi possono avvalersi anche del personale che presta servizio civile presso il Comune di Venezia e/o del personale interno all'Ente che abbia frequentato appositi corsi per auditor interni (Iso 9001).
 - h. Il Servizio per la Tutela del Consumatore convoca su impulso dell'Osservatorio SPL/Servizio Studi Qualità il "*Tavolo annuale di Rendicontazione*" sul funzionamento del servizio esaminato alla presenza della Società Partecipata/soggetto terzo, della Direzione competente, del Servizio Osservatorio SPL, del Servizio Studi Qualità, del Servizio Qualità Urbana e delle Associazioni dei consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti, nel quale si presenta il report finale di rendicontazione sugli standard, sull'analisi di customer satisfaction, e sulla gestione dei reclami, tenendo conto di eventuali proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini/utenti.
 - i. Il Servizio per la Tutela del Consumatore, contestualmente alla convocazione, invia alle succitate Associazioni dei consumatori il report del monitoraggio predisposto dall'Osservatorio SPL.
 - j. Le Associazioni devono presentare le proprie osservazioni sulla rendicontazione trasmessa entro 15 giorni di calendario dal ricevimento e comunque prima della data fissata per il "*Tavolo annuale di Rendicontazione*".

- k. Le schede di rendicontazione (RAM) vengono pubblicate sul sito della Società/soggetto gestore e del Servizio Osservatorio SPL e, tramite link, sul sito del Servizio Studi Qualità e nella newsletter del Servizio per la Tutela del Consumatore.
- l. Si rinvia alla prima seduta utile del "*Tavolo di consultazione*" l'approvazione di un regolamento che disciplini i tavoli di consultazione e di rendicontazione la cui stesura è di competenza del Servizio Osservatorio SPL, del Servizio Studi Qualità, del Servizio per la Tutela del Consumatore e del Servizio Qualità Urbana e delle suddette Associazioni dei consumatori.