

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

- a. 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.
- b. 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.
- c. La versione definitiva della Carta dei Servizi viene approvata mediante disposizione del Direttore Generale e del Direttore competente o suo delegato.
- d. La carta viene pubblicizzata attraverso il sito del Servizio Studi Qualità e nella newsletter del Servizio per la Tutela del Consumatore.
- e. 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.
- f. Tali schede saranno pubblicate sul sito del Servizio Studi Qualità e nella newsletter del Servizio per la Tutela del Consumatore.
- g. 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

- a. 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.