



COMUNE DI RHO

SEGNALAZIONI DEI CITTADINI



CARTA DEI SERVIZI

Novembre 2017

Sommario

Sommario.....	2
Presentazione	3
Introduzione	3
Che cos'è la Carta dei servizi "Segnalazioni dei cittadini"	3
Principi	3
Eguaglianza e Imparzialità	3
Ascolto e Partecipazione	4
Chiarezza e Trasparenza.....	4
Efficacia ed Efficienza	4
Continuità del servizio	4
Cortesia, Disponibilità e Professionalità	4
Legalità, Responsabilità etica e sociale.....	4
Oggetto del servizio	4
Descrizione del Servizio	4
Modalità di accesso e di utilizzo del servizio	5
Descrizione della procedura	5
Percorso di qualità del servizio	6
Fattori di Qualità e Standard	6

Presentazione

Nell'attuale assetto amministrativo, in cui il rapporto tra Comune e cittadini è in primo piano e in cui si mira alla realizzazione di un sistema avanzato di partecipazione, consultazione, trasparenza e rendicontazione nei confronti dei cittadini e degli altri stakeholders, diventa fondamentale organizzare una procedura di gestione delle segnalazioni che provengono dall'utenza.

L'Amministrazione comunale è infatti al servizio dei cittadini e del territorio con cui si relaziona costantemente per raggiungere maggiori livelli di soddisfazione e di benessere.

Per tali ragioni, il Comune orienta la propria attività al soddisfacimento dei bisogni della collettività e la sua condotta e quella di chi agisce per suo conto, è ispirata a criteri di attenzione alle esigenze del cittadino e di disponibilità e cortesia verso quest'ultimo.

E' in questo contesto e per garantire qualità e sistematicità nel relazionarsi con la comunità che l'Amministrazione comunale ha ritenuto di definirne le modalità di ascolto.

In particolare, tra gli strumenti di ascolto, un ruolo importante è rappresentato dalle segnalazioni che provengono dai cittadini, considerate un aiuto e un'opportunità per risolvere diverse problematiche, per programmare interventi e migliorare i servizi comunali.

Al proposito, sono state individuate anche delle specifiche Linee Guida per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini, approvate con apposita delibera di Giunta comunale.

Introduzione

Che cos'è la Carta dei servizi "Segnalazioni dei cittadini"

La Carta dei servizi "Segnalazioni dei cittadini" è l'espressione della volontà dell'Amministrazione comunale di consolidare il rapporto di fiducia e collaborazione con i cittadini e di migliorare continuamente la gestione di tale servizio rivolto all'utenza.

La Carta in oggetto è un documento che contiene la descrizione del servizio fornito dal Comune di Rho agli utenti e in particolare, il suo funzionamento, le finalità, gli standard qualitativi, le forme di monitoraggio e di verifica del grado di soddisfazione percepita dall'utente rispetto a tale servizio.

Con questo documento il Comune di Rho informa i cittadini sulle modalità di erogazione del Servizio Segnalazioni e si assume l'impegno per l'attuazione dei principi e degli standard di qualità in esso descritti.

La Carta è, quindi, un patto esplicito e trasparente tra l'Amministrazione comunale e i cittadini che consente all'utente di verificare il rispetto degli impegni presi nel corso del tempo e di segnalarne eventuali scostamenti.

Essa è uno strumento dinamico che, in funzione dei cambiamenti organizzativi ed istituzionali, sarà soggetta a variazioni ed aggiornamenti; pertanto mantiene la sua validità sino alla approvazione della versione successiva.

Principi

La Carta si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

Il servizio è erogato rispettando i principi cardine che governano la Pubblica Amministrazione: il principio di uguaglianza e il principio di imparzialità. Gli uffici comunali che gestiscono le segnalazioni offrono il loro servizio senza discriminazioni e distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche.

Gli operatori svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità garantendo comportamenti di imparzialità verso tutti i cittadini e contemporaneamente adottano modalità adeguate di azione in caso di particolari condizioni personali e sociali degli utenti. Ciò significa parità dei diritti fondamentali e adeguamento delle modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei singoli utenti.

Ascolto e Partecipazione

E' favorito l'ascolto e la partecipazione dei cittadini.

Tutti possono presentare segnalazioni e formulare suggerimenti al fine di migliorare il relativo servizio.

Chiarezza e Trasparenza

Si garantisce la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente affinché il cittadino possa: verificare lo stato di lavorazione della sua pratica; esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; verificare la corretta erogazione del servizio fornito con la conoscenza dei tempi previsti e del responsabile della pratica che lo riguarda.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Rho mira ad un continuo miglioramento. I livelli di qualità del servizio sono garantiti attraverso l'aggiornamento e la formazione costante del personale, la ricerca di una migliore organizzazione, il continuo aggiornamento delle modalità di accesso e di utilizzo del servizio con le tecnologie informatiche e informative attualmente disponibili.

Continuità del servizio

Il servizio è garantito in maniera continuativa, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni o disfunzioni nell'erogazione del servizio sono comunicate tempestivamente ai cittadini mediante appositi avvisi pubblicati sul sito web del Comune ed esposti negli uffici dedicati alle relazioni con il pubblico.

Cortesìa, Disponibilità e Professionalità

Il rapporto con il cittadino è improntato alla cortesia, all'ascolto, al rispetto e all'attenzione. Il Comune di Rho garantisce la corretta informazione e la disponibilità del personale nelle relazioni con l'utenza ai fini del puntuale e adeguato espletamento del servizio in oggetto.

Legalità, Responsabilità etica e sociale

Il Comune di Rho, nell'espletamento del servizio in oggetto, ispira la propria azione ai principi della legalità e della responsabilità etica e sociale nei confronti dei cittadini utenti e degli stakeholders in genere.

Oggetto del servizio

Il servizio in oggetto si occupa della gestione delle segnalazioni presentate al Comune da parte dei cittadini.

Al riguardo, si intende per "segnalazione": un'azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione comunale fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nella competenza e nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Le segnalazioni potranno riguardare tutte le funzioni amministrative e i servizi erogati direttamente dal Comune di Rho e da qualsiasi struttura dello stesso.

Le segnalazioni riguardanti attività di servizio pubblico svolte da aziende, società o altri soggetti partecipati, concessionari, o comunque collegati al Comune, devono essere presentate direttamente ad essi, secondo le modalità comunicate dagli stessi ai cittadini.

Qualora le segnalazioni siano attinenti a funzioni o servizi di cui il Comune di Rho non sia competente, questo provvede ad informarne l'utente fornendogli le notizie di cui eventualmente disponga, idonee ad individuare l'ente o il soggetto competente a cui presentare la segnalazione.

Descrizione del Servizio

Ciascun ufficio comunale si occupa, per la parte di competenza, della gestione delle segnalazioni, allo scopo di fornire risposte rapide ed efficaci rispetto alle situazioni di disagio e insoddisfazione percepite dal cittadino, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza.

Rispetto a tali attività, una funzione di supporto tecnico agli uffici, di coordinamento e presidio delle relative procedure è svolto dall'Ufficio Diritti. Quest'ultimo, si occupa anche delle azioni di monitoraggio del ciclo delle segnalazioni e della realizzazione periodica di analisi statistiche e di indagini di soddisfazione dell'utente.

Modalità di accesso e di utilizzo del servizio

Le segnalazioni possono essere presentate con una delle seguenti modalità:

- on line, accedendo all'home page del Comune di Rho - attraverso l'apposito modulo disponibile nella sezione "Segnalazioni";
- direttamente presso lo Sportello del Cittadino: in questo caso gli addetti alle relazioni con il pubblico potranno fornire un servizio di assistenza per la presentazione delle segnalazioni;
- telefonicamente contattando lo Sportello del Cittadino negli orari di apertura al pubblico; in questo caso il personale adibito alle relazioni con il pubblico è autorizzato a ricevere la segnalazione telefonica, inserendone fedelmente il contenuto nell'apposita procedura informatica e chiedendo obbligatoriamente i dati identificativi del soggetto segnalante;
- via e - mail, inviando un messaggio di posta elettronica allo Sportello del Cittadino.

Non possono essere accolte e quindi trattate le segnalazioni, comunque presentate, in forma anonima o che non contengano elementi sufficienti a comprenderne il senso o l'oggetto.

Ai sensi della vigente normativa in materia di privacy, i dati personali forniti dal segnalante saranno raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione della relativa segnalazione.

Descrizione della procedura

La procedura di gestione delle segnalazioni è articolata in tre fasi: *accettazione*, *trattamento* e *chiusura*. Per ogni fase, il personale delle strutture comunali competenti provvede a dare seguito alla segnalazione secondo le modalità sotto indicate.

ACCETTAZIONE

Il referente incaricato per ciascun ufficio comunale riceve la segnalazione nell'apposita procedura informatica e la prende in carico ai fini dell'istruttoria della stessa.

TRATTAMENTO

Il referente incaricato, competente a svolgere l'istruttoria relativa alla segnalazione presentata, verifica i contenuti della stessa. In particolare, valuta la fondatezza e la serietà della segnalazione, che dovrà essere attinente all'attività del Comune e dei servizi erogati dallo stesso, ciò al fine di valorizzare lo strumento stesso della segnalazione.

Terminata l'istruttoria della segnalazione, potranno essere realizzate una serie di attività e di lavorazioni necessarie a chiudere la stessa con un riscontro concreto e percepibile dal segnalante.

Il referente potrà coinvolgere, attraverso l'apposita procedura informatica, anche altri uffici interni e soggetti esterni alla struttura comunale, nella gestione e risoluzione del problema segnalato.

CHIUSURA

Il referente incaricato chiude la segnalazione inserendo nell'apposita procedura informatica un esito sintetico relativo alla gestione della stessa, integrabile, laddove fosse necessario, con spiegazioni più dettagliate e argomentate.

In particolare, nel caso in cui la segnalazione sia pervenuta on line o comunque il segnalante abbia fornito un proprio indirizzo di posta elettronica ordinaria, tale messaggio di chiusura gli verrà inviato automaticamente.

Per coloro che avessero utilizzato i canali tradizionali senza lasciare un contatto telefonico o e-mail (accesso allo Sportello del Cittadino, telefono) sarà possibile rivolgersi a tale struttura comunale per ottenere informazioni in merito allo stato di lavorazione della segnalazione presentata.

Tutte le fasi relative alla gestione delle segnalazioni devono concludersi nel tempo massimo di 30 giorni dalla loro presentazione.

Qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, ne viene data puntuale e motivata comunicazione al segnalante.

Percorso di qualità del servizio

La realizzazione della Carta del servizio Segnalazioni si inserisce in un più complesso percorso di qualità che evidenzia l'impegno dell'Amministrazione comunale nell'offrire servizi che rispondano alle esigenze dei cittadini.

L'adozione di specifiche Linee Guida per la gestione delle segnalazioni presentate dai cittadini e l'attivazione di un'apposita procedura per la trattazione delle stesse rispondono principalmente all'esigenza di:

- mettere al centro della propria azione il cittadino, garantendo sempre più qualità e accessibilità al servizio e dimostrando attenzione all'ascolto delle sue esigenze;
- semplificare le procedure per presentare una segnalazione, gestirla e chiuderla con una risposta tempestiva, chiara e adeguata all'utente, nella logica della massima efficienza e del minimo spreco di tempo e di risorse;
- coinvolgere il proprio personale nell'approccio alla soddisfazione del cittadino e al miglioramento continuo del servizio, nello sforzo di valorizzare lo strumento delle segnalazioni e di prevenire le criticità.

Fattori di Qualità e Standard

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dei cittadini. Costituisce pertanto un elemento da cui dipende la percezione dei cittadini della qualità del servizio erogato.

I fattori di qualità individuati in questa prima Carta del servizio Segnalazioni sono:

- Accessibilità e funzionalità del servizio
- Aggiornamento in tempo reale dell'utente sullo stato di lavorazione della segnalazione presentata
- Monitoraggio periodico del ciclo di gestione delle segnalazioni

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni "standard" che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Con il termine "standard" s'intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata e i relativi standard.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni e azioni di monitoraggio del servizio.

Il Comune di Rho si impegna ad inserire nei contratti di servizio pubblico, che vengono stipulati e/o rinnovati e che sono svolti da aziende, società o altri soggetti partecipati, concessionari, o comunque collegati al Comune, specifiche clausole che impongono loro l'adozione di almeno gli stessi standard di qualità dei servizi previsti per l'ente comunale, nonché obblighi di informazione e monitoraggio periodico al Comune circa le segnalazioni ricevute e gli interventi eseguiti.

TABELLA STANDARD DI QUALITA'	Indicatori	Standard
Accessibilità e funzionalità del servizio	Procedura con modalità di accesso tradizionali (es. sportello, telefono, e-mail) e tecnologiche (es. web, app, smartphone, tablet)	Canali tradizionali e canali tecnologici attivi e fruibili . Utilizzando i canali digitali, il servizio è accessibile H 24
Aggiornamento in tempo reale dell'utente sullo stato di lavorazione della segnalazione presentata	Procedura con tracciabilità degli step	Consultazione in tempo reale
Monitoraggio del ciclo di gestione delle segnalazioni	Rilevazione periodica	Monitoraggio trimestrale azioni e tempistiche

Attività di monitoraggio e analisi di soddisfazione del sistema di gestione delle segnalazioni

Con cadenza periodica, viene effettuato il monitoraggio delle segnalazioni gestite e viene inviato apposito report al Sindaco, alla Giunta comunale, al Segretario generale dell'Ente e ai Dirigenti dei Servizi comunali.

Gli esiti del monitoraggio sono considerati ai fini della valutazione della qualità dei servizi erogati. In particolare, tale attività di verifica e di analisi, permette una valutazione dell'efficienza dei processi di gestione delle segnalazioni; permette di avere un quadro riassuntivo delle criticità e dei problemi maggiormente percepiti e segnalati dai cittadini, per valutare l'inserimento dei relativi interventi tra le priorità della programmazione per gli anni successivi.

Periodicamente è inoltre effettuata un'analisi di soddisfazione relativa alla gestione delle segnalazioni (customer satisfaction), al fine di verificare la qualità del servizio erogato, il gradimento dello stesso e il livello di soddisfazione degli utenti.

Al riguardo, il Comune di Rho promuove e favorisce occasioni di confronto e di ascolto con le associazioni rappresentative dei cittadini e con gli altri soggetti interessati al rispetto degli standard del servizio in oggetto.

Informazioni utili

Sito comunale: Segnalazioni - <http://www.comune.rho.mi.it/articolo/segnalazioni-1>

Contatti e recapiti:

- Sportello del Cittadino - Via De Amicis, n. 1 - Rho

Orari di apertura al pubblico:

lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00

martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 18.30

sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

telefono 02.93332700 - posta elettronica: sportello.delcittadino@comune.rho.mi.it

- Ufficio Diritti - piazza Visconti n. 24 - Rho
telefono 02. 93332330