

Carta dei servizi e standard di qualità

[D.Lgs. 33/2013 - Art. 32 c. 1](#)

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un impegno scritto con cui il Comune di Buggiano:

- * facilita il rapporto fra cittadini e Comune;
- * presenta i suoi servizi;
- * promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile);
- * garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La Carta dei servizi è lo strumento con cui i cittadini verificano che il Comune rispetti gli impegni assunti.

Finalità e obiettivi

In particolare, gli obiettivi che la Carta dei Servizi si propone sono i seguenti:

- * Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali;
- * Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza;
- * Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
- * Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
- * Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.

Principi generali

Il Comune di Buggiano organizza i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che dispone i principi sulla base dei quali vengono erogati i servizi pubblici.

I principi sono:

Eguaglianza

Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità

Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.

Continuità

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

Garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.

Efficacia ed efficienza

Ricerca la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti.

Chiarezza e trasparenza

Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini.

Validità

La Carta dei Servizi, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi, viene annualmente aggiornata. Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni 'normali' di esercizio.

Diffusione

Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini.

Impegni e garanzie

Il Comune persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori ("standard di qualità") che misurano il livello di qualità offerto (ad esempio il tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione di un servizio).

Gli standard permettono di verificare quanto promesso e quanto effettivamente ricevuto.

Rapporti con il cittadino

L'ascolto dei suggerimenti e dei reclami dei cittadini attraverso **l'ufficio Segreteria** e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo: la qualità del servizio reso, il mancato rispetto degli standard promessi, il comportamento del personale.

Suggerimenti o reclami possono essere presentati all'indirizzo

certificata@pec.comune.buggiano.pt.it

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta.