

MODELLO PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

“ _____ ”

INDICE

1. INTRODUZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi è la dichiarazione degli impegni che _____ (inserire il nome del gestore) assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito ai sensi della L.P. n 15 del 20.05.1992 “Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti”, come modificata dall'art. 37 della L.P. n. 22 del 20.12.2012.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti dal gestore e di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

Dove posso reperire la Carta della Qualità dei Servizi di _____ :

- a) pubblicata sul sito internet XXXXXXXXXXXXX
- b) esposta nella bacheca posta all'ingresso della struttura (?)
- c) è possibile richiederne una copia stampata al responsabile della struttura (?)

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA” (questo è solo un esempio di formulazione dei principi, ogni ente può adottare la propria versione)

Eguaglianza e Imparzialità

_____ si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi utenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli.

Continuità

_____ si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni

Partecipazione

_____ promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare _____ è aperto alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

Efficienza ed Efficacia

_____ persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte da _____ e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Cortesia

_____ si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima

attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti e garantendo il servizio in lingua italiana e tedesca.

3. I SERVIZI OFFERTI (da integrare)

3.1 Mission del servizio

3.2 Gli obiettivi del servizio

3.3 I servizi che offriamo:

- **modalità di accesso al servizio (a chi rivolgersi e dove)**
- **gli aspetti finanziari (ci sono costi a carico dell'utente? specificare)**
- **descrizione del servizio (a chi si rivolge, quali prestazioni vengono offerte, calendario e orari di apertura del servizio)**

3.4 Altri partner del servizio (se previsti)

4. IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione di servizi, _____ ha individuato alcuni "standard" che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e _____, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede all'indennizzo a favore dell'utente di € XX,XX/ sotto forma di _____ .

Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

4.1 Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo

Da compilare secondo le indicazioni contenute nelle linee guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi

5. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti è un impegno prioritario per _____. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

a) **rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza** per verificare il gradimento del servizio e **pubblicazione sul sito internet dei risultati relativi ai questionari** di soddisfazione

- b) **analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami** pervenuti al servizio;
- c) **verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi;**

5.1 I suggerimenti e le proposte

_____ si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'utente può inoltre fornire suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto.

I suggerimenti vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami" (se esistente)

5.2 I reclami

Gli utenti possono rivolgersi al gestore per qualunque questione derivante da rapporti con esso intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della qualità medesima.

I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

reclami possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami" (se esistente)

Entro 15 giorni dal ricevimento di reclami verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

6. INFORMAZIONI UTILI

6.1 Le domande più frequenti (se ritenute utili)

6.2 I recapiti e gli orari (specificare anche come è possibile raggiungere la struttura - bus, ciclabili, possibilità di parcheggio - ed eventualmente riportare l'immagine di google maps che faccia capire dove si trova esattamente la struttura)

7. CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Se l'utente non è soddisfatto del riscontro al reclamo presentato può accedere alla Commissione di conciliazione tramite domanda di conciliazione di cui all'Allegato C in modo gratuito. La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte del gestore e da un rappresentante

di nomina del CTCU. Le spese relative al funzionamento della procedura sono comprese tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della Legge n. 244/2007 con prelievo a carico del gestore del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso. Con tale prelievo è già coperto il rimborso delle spese per il tempo impiegato per la conciliazione del componente la Commissione di conciliazione che opera in rappresentanza dei consumatori.

La procedura di conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui perviene la domanda di conciliazione. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all'utente. Le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 20 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando la procedura di conciliazione non è conclusa sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

SCHEDA ALLEGATA 1: RISULTATI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE

DOCUMENTI ALLEGATI

A Modulo per suggerimenti

B Modulo per reclami

C. Domanda di conciliazione

MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le

.....
.....

Via
39100 Bolzano

Tel.

Fax

e-mail:

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Qual è il problema/l'idea?
Proposta di soluzione/miglioramento

Nome e cognome.....

Via.....CAP e città.....

Tel.....e mail

DataFirma.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato B

MODULO PER RECLAMI

Spett.le

.....
.....

Via
39100 Bolzano

Tel.

Fax

e-mail:

luogo e data.....

Presentazione di reclamo

La/il sottoscritta/o

nata/o a.....il.....e residente a.....

in via/piazza..... presenta reclamo per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....
.....
.....

(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata).

Cordiali saluti.

.....

Firma

Allegati:

n. (indicare il totale degli eventuali allegati)

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al reclamo.

Allegato C

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

La/il sottoscritta/o
nata/o a.....il.....e residente a.....
in via/piazza.....n.....Cap.....Prov.....
recapito telefonico/e-mail.....

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ (allegare il reclamo inoltrato),
avendo ricevuto da _____ risposta allegata, essendo
insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei servizi al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di _____ e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

Sceglie quale lingua utilizzare nella procedura: italiano/tedesco (sottolineare la scelta e cancellare l'altra lingua).

(luogo e data)..... **firma**

Si allega ulteriore documentazione: