

# — Perché questa Carta dei servizi —

In un contesto caratterizzato dalla velocità dei cambiamenti e da un quadro normativo in costante trasformazione, dove l'attenzione ai bisogni ed alle problematiche dell'utenza richiede interventi sempre diversificati, la "CARTA dei SERVIZI" intende porsi quale strumento agevole, comprensibile, verificabile, ad uso del cittadino, per la conoscenza generalizzata ma completa in ordine al livello di tutela sociale e di servizio assicurati dal Comune di Fidenza.

La CARTA dei SERVIZI costituisce, infatti, una vera e propria lente di ingrandimento che consentirà ai fidentini di focalizzare il proprio Comune.

La CARTA dei SERVIZI del Comune di Fidenza è alla terza edizione, a testimonianza della necessità di adeguare l'organizzazione alle normative ed ai bisogni e, quindi, i documenti che ne descrivono il funzionamento.

Quali servizi eroga il Comune? Dove e quando è possibile accedervi? Con quali modalità? Sono le domande a cui risponde la CARTA dei SERVIZI che accompagna il cittadino attraverso tutti i settori della complessa macchina comunale, dai servizi demografici ai tributi, dai servizi socio-culturali alla gestione del territorio, dai lavori pubblici all'urbanistica.

Non ci saranno difficoltà per chi vorrà informazioni chiare e dettagliate sui certificati anagrafici, il commercio, l'utilizzo degli impianti sportivi, l'accesso agli asili nido, il pagamento dell'ICI, l'apertura di nuove attività produttive, ecc.

Di fatto si tratta di più di una semplice lente di ingrandimento; la CARTA dei SERVIZI offre importanti possibilità.

Prima di tutto contribuisce a rendere sempre più concreti i concetti di uguaglianza ed imparzialità: la conoscenza dei servizi e della loro organizzazione, infatti, è la base per far sì che i diritti di tutti i cittadini siano tutelati.

Dal canto suo, il comune è chiamato a garantire parità e uniformità di trattamento.

Nella gestione della "cosa pubblica" la CARTA dei SERVIZI promuove anche una maggiore partecipazione dei cittadini che non solo hanno il diritto di richiedere e ottenere le informazioni che li riguardano, ma possono anche formulare proposte e suggerimenti, nonché inoltrare segnalazioni e reclami ove lo ritengano necessario.

**Il Sindaco**  
**Mario Cantini**

# I principi fondamentali



Il processo intrapreso dal Comune di Fidenza non è facile: migliorare la qualità dei propri servizi comporta un deciso cambiamento nelle abitudini e nei modelli di svolgimento delle attività.

La soddisfazione dei bisogni del cittadino costituisce l'obiettivo primario del Comune di Fidenza che, pertanto, nell'erogazione dei propri servizi, si impegna a rispettare i principi che seguono:

- Uguaglianza ed Imparzialità

I cittadini accedono ai servizi erogati dal Comune in condizioni di imparzialità e uguaglianza. Il Comune garantisce parità e uniformità di trattamento. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

- Continuità

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo, soprattutto per quanto riguarda quelli di maggiore interesse per la comunità o per specifici gruppi di utenza (servizi essenziali). In caso di prevedibili irregolarità o interruzioni di erogazioni, gli utenti saranno tempestivamente informati e comunque si cercherà di adottare misure volte a diminuire il disagio.

- Partecipazione

È favorita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune o da fornitori esterni incaricati, sia per promuovere e favorire la collaborazione fra il Comune e il cittadino.

Il cittadino ha il diritto di richiedere e di ottenere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. A questo proposito verranno attuate concrete forme di intervento per cogliere il grado di soddisfazione degli utenti.

- Efficacia ed Efficienza

Il Comune si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati ed avrà cura di monitorare ed adeguare il livello di efficienza e di efficacia del servizio, sensibilizzando gli utenti verso il migliore utilizzo del servizio stesso. Per il raggiungimento di tale obiettivo il Comune si impegna a porre le condizioni affinché le risorse finanziarie siano utilizzate in maniera sempre più efficiente senza pregiudizio per la qualità dei servizi erogati, impiegando opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali e sviluppando adeguatamente le risorse umane.

- Chiarezza e Cortesia

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più semplice e vicino possibile all'esperienza dei destinatari.

La cortesia ed il rispetto nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali della qualità del servizio e non un'appendice formale.

A tal fine si favoriscono e si incoraggiano, anche attraverso azioni formative mirate, la capacità di ascolto e l'autonomia.

# — La Politica e gli Obiettivi per la Qualità —

Un sistema di qualità certificato UNI EN ISO 9001: 2008 richiede l'elaborazione di una politica per la qualità e di relativi obiettivi in grado di guidare l'intera amministrazione comunale.

La politica che il Comune di Fidenza intende perseguire è quella di crescere in qualità:

## **Vogliamo tutelare l'interesse Comune**

*Il Comune di Fidenza è impegnato a disegnare il futuro della Città perseguendo l'interesse pubblico con l'obiettivo di innovare salvaguardando ciò che funziona.*

*Per far questo:*

- a. Vogliamo realizzare una rete sempre più integrata di solidarietà e di aiuto***
- b. Vogliamo occuparci della sicurezza dei nostri concittadini***
- c. Vogliamo rilanciare le attività di impresa***
- d. Vogliamo preservare e valorizzare il territorio urbano e delle frazioni***
- e. Vogliamo investire nella cultura come strumento per lo sviluppo e la qualità della vita***
- f. Vogliamo migliorare i servizi ai cittadini***

Gli obiettivi per la qualità sono definiti annualmente dalla direzione, monitorati nel corso dell'anno e valutati puntualmente alla fine dell'anno. I risultati consuntivi saranno resi disponibili mediante richiesta alla Direzione generale.

# standard di qualità e indennizzi



Per standard di qualità si intendono i livelli di prestazione fissati per ogni singola attività svolta dal Comune di Fidenza.

Ci si impegna a mantenerli nel tempo e a migliorarli gradualmente.

**Alcuni di questi standard, oltre ad essere riscontrabili dal singolo cittadino, sono anche collegati ad indennizzi, indicati con (\*), che vengono previsti ed erogati quando l'amministrazione non sia stata in grado di mantenere la qualità promessa, ovvero il livello di servizio prefissato.**

**Coloro che ritengano di essere stati oggetto di tale mancato rispetto possono chiedere la corresponsione dell'indennizzo presso Punto Amico.**

**Tali indennizzi non vogliono essere un risarcimento per l'eventuale disagio causato al cittadino, ma testimoniare la determinata volontà del Comune di Fidenza di tener fede agli impegni presi.**

# La voce dei cittadini



Il Comune di Fidenza, attraverso il sistema di gestione per la qualità, utilizza diversi strumenti per raccogliere la voce dell'utenza.

La prima modalità si attua con la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami: tutti i cittadini possono presentare un suggerimento o segnalare un disservizio e il Comune si impegna a fornire una risposta entro 7 giorni.

Le modalità per presentare le segnalazioni sono diverse:

- telefonando ad un operatore di Punto Amico (0524 517238 o 0524 517317);
- inviando una e-mail all'indirizzo: [puntoamico@comune.fidenza.pr.it](mailto:puntoamico@comune.fidenza.pr.it)
- direttamente tramite la pagina di ingresso del sito internet del comune, ([www.comune.fidenza.pr.it](http://www.comune.fidenza.pr.it)), utilizzando la sezione "voglio segnalare...";
- presentandosi direttamente all'ufficio Punto Amico;

Periodicamente, ad un campione di cittadini estratti a sorte sarà richiesto, entro 20 giorni dalla segnalazione, se il problema segnalato ha avuto una soluzione.

Un'ulteriore modalità per raccogliere i pareri dell'utenza è l'effettuazione di indagini di soddisfazione sui servizi erogati.

In particolare il Comune di Fidenza si impegna a realizzare indagini di soddisfazione per i servizi a domanda individuale almeno una volta ogni due anni.