

CARTA DEI SERVIZI “Servizio Pari Opportunità, Controllo Fenomeni Discriminatori”

1. VALIDITÀ E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.” (Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

In particolare, la Carta:

- ✓ chiarisce diritti e doveri dell'Ente nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi, informandoli sui soggetti cui rivolgersi in caso di lamentato scostamento rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e/o dalle normative poste a salvaguardia dei diritti degli utenti del servizio;
- ✓ presenta ai cittadini tutte le opportunità ed i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- ✓ fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto, nel rispetto delle competenze poste in capo alle Associazioni di cui all'art. 2, comma 461, Legge n. 244/2007;
- ✓ individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- ✓ si propone di costituire un “patto” concreto, basato sulla reciproca e leale collaborazione, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra la Provincia, eventuali gestori/concessionari del servizio ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi provinciali.

La presente Carta è affissa in appositi spazi all'interno degli uffici provinciali e verrà pubblicata sul sito Internet www.provincia.arezzo.it alle pagine relative al “Servizio Pari Opportunità, Controllo Fenomeni Discriminatori”.

La Carta ha validità pluriennale ed essendo uno strumento dinamico, viene periodicamente riesaminata ed aggiornata, in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti ed osservazioni degli utenti, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

L'art. 19-bis del D.Lgs. n. 150/2009 stabilisce che ciascuna Amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività

ed ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi. La Carta garantisce la partecipazione dei cittadini nel processo di valutazione e sui compiti e le responsabilità del Nucleo di valutazione delle performance. È riconosciuto grande rilievo all'intervento dei cittadini o di altri utenti finali, quali attori del sistema di misurazione e valutazione, per cui diventa imprescindibile attivare i necessari presidi organizzativi, informativi e informatici, in grado di captare il grado di soddisfazione nel momento in cui l'interazione con le strutture amministrative dell'Ente si realizza. Il Nucleo di valutazione, infatti, verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'art. 14, comma 4, lett. c), del D.Lgs. n. 150/2009.

In questa dimensione confluiscono gli indicatori che misurano il livello di soddisfazione dell'utenza mediante l'esito delle indagini di gradimento e gli indicatori connessi alla partecipazione della cittadinanza alla progettazione delle attività e dei servizi.

L'output del modello sarà il Piano della Qualità dei Servizi dell'Ente, un sistema di monitoraggio della qualità dei Servizi a 360° che faccia funzione di raccordo rispetto alle Carte dei Servizi. Esso sarà articolato in una Scheda per ogni Servizio accompagnata da una serie di indicatori che ne monitorano le dimensioni qualitative e di efficacia/efficienza, rispetto a cui interrogare anche i beneficiari del servizio stesso. Il Piano andrebbe a rappresentare un contenitore unico per l'Ente (Carta dei Servizi dell'Ente) con una maggiore attenzione al monitoraggio degli indicatori per verificare l'effettiva attuazione delle carte (o si intendeva fare riferimento alle Schede) stesse.

Lo scopo del monitoraggio, ciò che dà il significato ultimo alla valutazione partecipativa, è quello di consentire un miglioramento continuo dei servizi erogati in modo da apportare valore pubblico.

Per valutare il grado di raggiungimento dei risultati, il Nucleo acquisisce i dati relativi agli ambiti di cui sopra tramite la struttura di supporto al controllo di gestione ed esprime il giudizio sugli ambiti proposti assegnando il punteggio ad esso corrispondente.

Per ciascuna Scheda, in base al raggiungimento del target prefissato viene assegnata una percentuale di raggiungimento (Po) secondo il seguente schema:

Fascia	Raggiungimento	% Raggiungimento (Pr)
1	Raggiunto al 100%	100%
2	Raggiunto al 75%	75%
3	Raggiunto al 50%	50%
4	Non raggiunto	0%

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali norme di riferimento su cui è fondata la presente Carta dei Servizi della Provincia di Arezzo sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri dell'11 ottobre 1994, ad oggetto "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Decreto Presidente Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995, ad oggetto "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi";
- Legge n. 150 del 07 giugno 2000, ad oggetto "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, ad oggetto "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 19 dicembre 2006, ad oggetto "Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità";
- Legge 24 dicembre 2007 n. 244, ad oggetto "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" - art. 2, comma 461 – "Carta della Qualità dei servizi";
- L'Accordo del 26 settembre 2013, approvato in sede di Conferenza unificata sulle linee guida per i servizi pubblici locali;
- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 ad oggetto "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", come modificato dal D.Lgs. 25 maggio 2017, n. 74, in particolare:
 - l'art. 7, comma 2, lett. c), secondo cui la funzione di misurazione e valutazione delle performance è svolta: dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis;
 - l'art. 8, comma 1, lett. e), secondo cui il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
 - l'art. 19-bis sulla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione delle (periodo rimasto in sospeso e non completato);
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, ad oggetto "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", art. 32, comma 1, "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati";
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, e successive modifiche ed integrazioni, ad oggetto "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", art. 12, "Rapporti con il pubblico";
- Codice di Comportamento della Provincia di Arezzo;
- Decreto del Presidente della Provincia n. 64 del 16 giugno 2023, recante ad oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (P.I.A.O.) 2023-2025, AI SENSI DELL'ART. 6 DEL D.L. N. 80/2021, CONVERTITO CON

MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 113/2021, con il quale, tra l'altro, è stato aggiornato, il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni ed i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi.

❖ Eguaglianza

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di genere e orientamento di genere, lingua, nazionalità, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse sedi di erogazione del servizio all'utenza e tra le diverse categorie e fasce d'utenza.

❖ Imparzialità

Il servizio è erogato secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

❖ Continuità

Il servizio è erogato con continuità e regolarità con le modalità e gli orari stabiliti con disposizioni del dirigente competente.

❖ Partecipazione, informazione e trasparenza

Le informazioni fornite sui procedimenti amministrativi, sull'erogazione dei servizi e sul funzionamento delle attività sono corrette e trasparenti. Sono tutelati i diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni, secondo le disposizioni sulla trasparenza dell'attività amministrativa. L'utente può produrre memorie o documenti, formulare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il Servizio Pari Opportunità, Controlli Fenomeni Discriminatori assicura immediata risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

❖ Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese, secondo un percorso di rinnovamento e miglioramento costante delle procedure e degli standard qualitativi.

❖ Tutela dei dati personali

Viene garantita la tutela dei dati personali dei cittadini in ottemperanza al GDPR.

❖ Cortesia

Il comportamento degli addetti è improntato a criteri di cortesia, di rispetto e di prossimità verso le esigenze dei cittadini.

4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Pari Opportunità, Controllo Fenomeni Discriminatori risulta incardinato nel Settore Pianificazione Trasporti, Pari Opportunità, Ambiente.

5. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

FINALITÀ E MISSIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Pari Opportunità, Controllo Fenomeni Discriminatori, opera fattivamente come soggetto componente il Centro Pari Opportunità. Il Centro provinciale Pari Opportunità nasce nel 1996, grazie alla sinergia fra Assessorato Pari Opportunità e la Commissione Pari Opportunità della Provincia di Arezzo. Il Servizio Pari Opportunità e Controllo Fenomeni Discriminatori si occupa di elaborare, sostenere e diffondere concrete politiche di genere e di integrazione sociale. Qui vengono promossi e coordinati progetti ed azioni positive al fine di rimuovere ostacoli che, direttamente o indirettamente, sono fonte di discriminazione sociale per donne e per persone LGBTIQ*. Un'importante attività è quella della promozione culturale che si realizza sia attraverso attività di sensibilizzazione con le giovani generazioni, e quindi direttamente con le Scuole, sia con Conferenze, momenti pubblici di riflessione, di presentazione di ricerche, condivisione e di incontro. Il Centro presta un servizio innovativo e flessibile, accogliendo anche lo sportello "Ascolto Donna" per offrire – nell'ambito di specifici progetti – informazioni, ascolto e sostegno a donne che si trovano in situazioni di disagio e/o violenza. Qui si opera, inoltre, per realizzare interventi e programmi di assistenza, integrazione sociale e di inserimento/reinserimento lavorativo. Le donne, madri lavoratrici, rivolgendosi al Centro Pari Opportunità, possono ottenere informazioni sugli strumenti esistenti nel territorio provinciale al fine di conciliare gli impegni lavorativi con quelli di cura. Il Centro è punto di riferimento e coordinamento di Enti, Istituzioni ed Associazioni attivi nel territorio provinciale ed è strumento di promozione e valorizzazione dell'associazionismo impegnato sui diritti dalle discriminazioni di genere e di orientamento sessuale. Il Servizio Pari Opportunità, Controllo Fenomeni Discriminatori collabora fattivamente con la Consigliera di Parità della Provincia di Arezzo.

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO ?

A Cittadini singoli, in particolare donne, ad Enti ed Istituzioni Pubbliche, ad Associazioni.

6. QUALI SONO LE STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO ?

Il Servizio Pari Opportunità, Controlli Fenomeni Discriminatori, nella sua attuale struttura, è competente ad istruire e definire i procedimenti ed accogliere persone nelle materie di competenza.

7. LE TARIFFE

Non è prevista la corresponsione di alcuna somma.

8. IL COMPORTAMENTI DA TENERE

Le modalità di fruizione dei servizi resi sono riportate nelle specifiche Schede descrittive riportate all'interno della Sezione dedicata al Servizio Pari Opportunità, Controllo Fenomeni Discriminatori.

9. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio Pari Opportunità, Controllo Fenomeni Discriminatori, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso dell'Ente.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. La Provincia, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

La Provincia si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente, oltreché il Responsabile del Servizio, anche il Dirigente del Settore, Dott. Patrizio Lucci.

La Provincia si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

La Provincia considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti. La Provincia, inoltre, secondo le disposizioni di legge e regolamentari, sopra citate, effettuerà indagini di customer satisfaction al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

ALLEGATI: MODULISTICA

Eventuale Modulistica messa a disposizione per la presentazione delle relative istanze è riportata nelle specifiche Schede descrittive riportate all'interno della Sezione dedicata al Servizio Pari Opportunità, Controllo Fenomeni Discriminatori.