



**CITTÀ di ROSSANO**

**UFFICIO EUROPA**



**CARTA DEI SERVIZI**

**UFFICIO EUROPA**

## PREMESSA

*La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i servizi pubblici meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.*

*Essa consente di fornire informazioni trasparenti ed immediate:*

- *sulle prestazioni offerte;*
- *sulle modalità di accesso ai servizi;*
- *sulle modalità di contatto,*
- *sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino*

*Con la completa attuazione della carta dei servizi è possibile favorire un rapporto diretto tra il cittadino-utente, quale soggetto titolare di diritti nella comunità locale, e la Pubblica Amministrazione.*

*Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.*

*Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, secondo le modalità indicate nell'apposito paragrafo della carta dedicato alla rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente.*

*Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.*

*In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o de gli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste all'interno della carta ed indicate in un apposito paragrafo.*

*Il riconoscimento della mancata o della carente erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio.*

*Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.*

# LA STRUTTURA DELLA CARTA

La carta dei Servizi dell'Ufficio Turismo intende innanzitutto comunicare quali sono:

- ~ le caratteristiche della carta
- ~ i principali riferimenti normativi
- ~ i principi fondamentali della carta
- ~ le informazioni sulla struttura e sui servizi forniti
- ~ gli standards di qualità
- ~ i diritti del cittadino e le modalità di tutela e verifica

La Carta è suddivisa in tre Sezioni:

**La prima Sezione** riguarda gli aspetti generali della carta indicando i riferimenti normativi ed i principi fondamentali della stessa.

**La seconda sezione** è dedicata alla struttura dell'Ufficio, ai canali di accesso ai servizi oltre che ai servizi offerti. In questa sezione, dopo aver elencato i servizi offerti, gli stessi vengono prima esplicitati nel dettaglio e, di seguito, per ogni servizio erogato vengono indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità. Vengono indicati la mission e gli obiettivi futuri dell'Ufficio nonché tutti i recapiti. A questa sezione sono allegate le dichiarazioni di impegno dell'ufficio e degli operatori (All. 1)

Infine la **terza sezione** contiene tutte le indicazioni sui diritti del cittadino e le modalità di tutela e verifica. A questa sezione sono allegati: il modulo suggerimenti (all.2) il modulo reclami (all. 3) e il questionario di valutazione (all.4).

# Sezione 1 ASPETTI GENERALI DELLA CARTA

- ~ caratteristiche della carta
- ~ riferimenti normativi
- ~ principi fondamentali

## CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni rispetto a quanto in essa indicato.

Annualmente sarà redatta una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Rossano [www.rossano.eu](http://www.rossano.eu).

La Carta dei servizi rappresenta, per gli utenti, una fonte di informazioni riguardo alle funzioni dell'ufficio Europa, in relazione all'utenza, ai servizi e ai vari canali di accesso al servizio. Il tutto all'interno di un programma innovativo che considera la qualità dei servizi offerti e il rapporto tra erogatore ed utente aspetti irrinunciabili del servizio. La dichiarazione dei Principi Fondamentali di erogazione dei servizi dell'ufficio, la presenza degli standard di qualità (che dichiarano la cosiddetta qualità erogata) e dei risultati delle indagini presso gli utenti orientati alla customer satisfaction (valutazione della qualità percepita), fa della Carta di questa carta dei Servizi un "patto" significativo di qualità tra il Comune, nello specifico l'Ufficio Europa, e gli utenti.

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni”.

# PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO EUROPA

Nell'erogazione dei propri servizi l'Ufficio Europa del Comune di Rossano, così come tutti gli altri Uffici comunali, si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino:

## **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

## **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

## **Imparzialità**

Il Comune di eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa

conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi in particolare, distribuiti sul territorio.

### **Partecipazione**

L'Ufficio Europa s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o

formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

L'ufficio Europa promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Ufficio Europa pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni e la disponibilità degli Uffici nei confronti del cittadino-utente, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

L'Ufficio Europa considera l'informazione fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti, la stessa dovrà essere tempestiva ed efficace.

## Sezione 2: Servizi offerti e misurazione della qualità

- ~ Struttura dell'Ufficio
- ~ Canali di accesso ai servizi
  - ~ I servizi offerti
- ~ Fattori, indicatori e standard di qualità per ogni singolo servizio erogato
  - ~ Fattori generali della qualità
  - ~ Recapiti e orari di apertura
  - ~ Mission e obiettivi futuri

### ALLEGATI:

1. dichiarazioni di impegno dell'Ufficio e degli operatori

# UTENTI, CANALI DI ACCESSO, FUNZIONI E ATTIVITÀ DELL'UFFICIO EUROPA

## 1. Gli utenti

Gli utenti del servizio sono tutte le persone che vogliono avere informazioni, assistenza e documentazioni su:

- ~ Finanziamenti per attività imprenditoriali,
- ~ politiche e programmi comunitari,
- ~ opportunità di studio e lavoro in altri Paesi UE

attraverso i servizi e con le modalità indicate nella presente Carta. In particolare sono utenti dell'ufficio Europa: i cittadini, gli imprenditori, gli operatori economici, le associazioni di categoria, le associazioni, altri uffici di Enti Locali ed Enti Pubblici in genere, ecc..

## 2. I canali di accesso e di erogazione dei servizi

Gli utenti dell'ufficio possono accedere al servizio attraverso vari canali che sono:

- ~ lo sportello dell'Ufficio Europa
- ~ il telefono, il fax, la posta tradizionale
- ~ la posta elettronica all'indirizzo [europa@rossano.eu](mailto:europa@rossano.eu)
- ~ il sito internet istituzionale [www.rossano.eu](http://www.rossano.eu)
- ~ la pagina facebook dell'Ufficio Europa

**UFFICIO EUROPA  
COMUNE DI ROSSANO**

**GESTIONE SOCIAL NETWORK PER  
DIFFUSIONE INFORMAZIONI**

**ORGANIZZAZIONE  
CONVEGNI, SEMINARI,  
WORKSHOP**

**DIFFUSIONE DI MATERIALE INFORMATIVO:  
NEWSLETTER, INFORMATION PACKAGES,  
ALTRO MATERIALE INFORMATIVO SU  
PROGRAMMI, POLITICHE E ISTITUZIONI UE**

**GESTIONE DI SUGGERIMENTI E  
RECLAMI**

**SUPPORTO E ASSISTENZA TECNICA  
ALL'ENTE PER LA PREDISPOSIZIONE  
DI PROGETTI E PROGRAMMI**

**ASSISTENZA E CONSULENZA**

**SPORTELLO INFORMATIVO SUL  
MICROCREDITO E SERVIZI PER IL  
LAVORO**

**RILEVAZIONE CUSTOMER  
SATISFACTION E RACCOLTA  
DATI STATISTICI**

**INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA**

# I SERVIZI OFFERTI E LE ATTIVITA' SVOLTE

L'Ufficio, costituito nel 2000, ha l'obiettivo di fornire ai cittadini un agevole accesso alle informazioni in tutti i settori di attività dell'Unione Europea con il compito di:

- consentire ai cittadini di ottenere informazioni, consulenza, assistenza e risposte a domande sulle istituzioni, la legislazione, le politiche, i programmi e le possibilità di finanziamento dell'Unione europea;
- promuovere attivamente il dibattito locale e regionale sull'Unione europea e le sue politiche, la storia, argomenti di attualità e della vita istituzionale dell'UE, attraverso l'organizzazione di seminari, convegni ed incontri tematici;
- permettere la diffusione di informazioni adattate alle necessità locali;
- realizzare la ricerca di partner a livello locale, nazionale e transnazionale;

L'Ufficio Europa svolge un ampio ventaglio di attività:

- presidia le fonti di informazione comunitaria e implementa le banche dati informative;
- informa l'amministrazione di riferimento e/o il territorio sulle politiche comunitarie e sui finanziamenti utilizzabili per singole iniziative locali;

- progetta interventi di sviluppo da finanziare con fondi europei;
- ricerca partner europei e internazionali per la partecipazione a bandi comunitari;
- realizza attività formative e informative su temi di interesse comunitario.

Queste attività possono essere ricondotte alle seguenti Macroaree:

- AREA “INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE” (attività di informazione interna ed esterna)
- AREA “ANIMAZIONE TERRITORIALE”
- AREA “CONSULENZA E ASSISTENZA PROGETTUALE”
- AREA “GESTIONE PROGETTI E PARTENARIATI”

Nelle tabelle che seguono, per ogni area, sono specificati i contenuti delle attività e gli strumenti.

## AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Area	CONTENUTI E ATTIVITA'	STRUMENTI
<b>INFORMAZIONE INTERNA</b>	Informazione rivolta all'Amministrazione di appartenenza sulle opportunità di finanziamento dell'Unione europea, le politiche ed i programmi comunitari, la legislazione comunitaria, nazionale, regionale, gli strumenti di finanziamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banche dati</li> <li>- Newsletter</li> <li>- Schede operative e schede sintetiche</li> <li>- Guide</li> <li>- Cd-Rom</li> <li>- Bollettini, G.U., Bandi, Formulari</li> <li>- Leggi e regolamenti</li> </ul>
	Partecipazione alla definizione delle linee programmatiche del proprio Ente individuando le fonti di informazione e le procedure di candidatura per l'ottenimento dei finanziamenti comunitari	
	Progettazione, realizzazione e aggiornamento delle banche dati informative	
	Gestione della documentazione utile per renderne possibile la fruizione da parte degli utenti e degli operatori del front office	
<b>INFORMAZIONE ESTERNA</b>	Informazione rivolta alla collettività sulle politiche comunitarie, con particolare riguardo ai programmi di finanziamento dell'Unione europea	

## AREA ANIMAZIONE TERRITORIALE

AREA	CONTENUTI E ATTIVITA'	STRUMENTI
<b>ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>	Diffusione della cultura dell'integrazione europea e promozione dello sviluppo economico del territorio attraverso l'organizzazione di incontri (eventi culturali e formativi, seminari tematici e di aggiornamento) e l'attivazione di reti di partenariato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier tematici, guide utili, etc.</li> <li>- Segnalazione di eventi ed iniziative di particolare interesse per lo sviluppo del territorio (bollettini, sito web, mailing, etc.)</li> <li>- Workshop</li> <li>- Seminari e Incontri informativi</li> <li>- Atti degli eventi</li> </ul>
	Gestione dei rapporti con le Autorità di Gestione dei Fondi strutturali per l'accesso alle informazioni sui Programmi operativi	
	Assistenza rivolta ai settori della propria Amministrazione nella partecipazione alle reti tematiche europee e internazionali	
	Promozione del territorio (rurale e urbano) in ambito internazionale, per il confronto e gli scambi di esperienze a livello europeo	

## AREA CONSULENZA E ASSISTENZA TECNICA

AREA	CONTENUTI E ATTIVITA'	STRUMENTI
<b>CONSULENZA E ASSISTENZA PROGETTUALE</b>	Supporto alla propria Amministrazione ed altri soggetti nell'attività di progettazione: analisi delle esigenze, delle opportunità di finanziamento, valutazione delle idee-progetto, assistenza alla compilazione dei formulari, ricerca e attivazione di partenariati locali, nazionali e transnazionali, redazione del progetto stesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Database ricerca partner</li> <li>- Database progetti</li> <li>- Guide utili</li> </ul>

## AREA GESTIONE PROGETTI E PARTENARIATI

AREA	CONTENUTI E ATTIVITA'	STRUMENTI
<b>GESTIONE PROGETTI E PARTENARIATI</b>	Supporto alla propria Amministrazione nell'attività di gestione di progetti complessi (l'amministrazione può partecipare alle attività progettuali sia in qualità di capofila sia in qualità di partner)	Database per il monitoraggio e la rendicontazione delle attività

# LA QUALITÀ FATTORI, INDICATORI, STANDARD: DEFINIZIONI

La qualità dei servizi erogati dall'Ufficio turismo, dipende da molteplici elementi del servizio stesso.

Per migliorare la qualità bisogna misurarla e gli aspetti presi in considerazione sono quelli che in vario modo possono essere direttamente percepiti dall'utente sia in relazione ai singoli servizi, che al complesso delle prestazioni rese.

In questa sezione si precisa il significato dei termini usati nella trattazione della qualità dei servizi erogati: fattori, indicatori e standard di qualità.

## FATTORI DI QUALITÀ

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti importanti affinché il servizio offerto sia corrispondente alle attese dell'utente, ovvero:

1. il tempo per ottenere il servizio,
2. la completezza e la chiarezza delle informazioni,
3. l'accessibilità al servizio,
4. l'efficienza e l'efficacia del servizio,
5. la partecipazione, ossia la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio.

I fattori di qualità costituiscono quindi gli aspetti percepibili e valutabili sia da chi programma e gestisce il servizio (qualità erogata), che dagli utenti (qualità percepita): vengono infatti attribuiti ad essi misure di carattere qualitativo e/o quantitativo e gli utenti esprimono in merito il loro livello di soddisfazione.

## **INDICATORI DI QUALITÀ**

Ogni fattore viene descritto attraverso uno o più indicatori di qualità, che rappresentano una unità di misura dei vari fattori di qualità sopra elencati.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità del servizio sono i valori che gli indicatori di qualità devono assumere affinché la qualità, considerata nelle varie dimensioni e fattori, sia soddisfacente. Sono stati individuati diversi tipi di standard, a seconda dei vari fattori considerati e, nonostante la loro diversa natura, costituiscono lo strumento per garantire e verificare i fattori di qualità considerati importanti per rendere i servizi erogati corrispondenti alle attese dell'utente.

Gli standard riportano una percentuale che indica il limite di rispetto, ossia il valore minimo sotto il quale gli erogatori dei servizi si impegnano a non scendere.

Sono stati individuati precisi standard di qualità da perseguire e mantenere, suddivisi, nel modo che segue:

~ standard di tipo A: riguardano il rispetto dei principi fondamentali previsti da questa Carta (vedi sezione 1);

- standard di tipo B: sono gli standard specifici del servizio, intesi come parametri che l'utente può percepire in modo immediato e diretto. Riguardano il soddisfacimento dei livelli di qualità per ogni singolo servizio o gruppo di servizi e si riferiscono ai fattori di qualità relativi al tempo e alle informazioni.
- standard di tipo C: sono gli standard generali, intesi come parametri caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità, in relazione alle dimensioni dell'accessibilità, dell'efficienza e della partecipazione .
- standard di tipo D: sono gli standard percepiti dall'utente attraverso indagini sulla valutazione della qualità percepita dagli utilizzatori e i singoli servizi, in relazione ai fattori/dimensioni della qualità quali accessibilità, efficienza, efficacia e partecipazione.

Gli standard individuati sono riferiti ai vari servizi, indipendentemente dal tipo di utente, ad esclusione di quelli diversamente specificati

Di seguito vengono elencati dettagliatamente i servizi offerti dall'Ufficio e, per ogni servizio vengono indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità.

Un apposito capitolo viene dedicato ai fattori generali della Qualità

## SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

L'attività di informazione viene svolta dall'Ufficio Europa su due livelli:

- l'informazione interna all'Ente
- l'informazione esterna rivolta a tutti i cittadini-utenti

L'**attività informativa interna** ha lo scopo di orientare Amministratori, dirigenti e funzionari del Comune di Rossano alle opportunità e ai finanziamenti attivati dall'Unione europea.

Questa attività viene sviluppata attraverso diverse modalità:

- invio di specifici Bollettini informativi, differenziati per contenuti e per destinatari, sotto forma, di newsletter, inviata telematicamente, che offre un'informazione rapida, chiara ed esaustiva su:bandi e programmi di finanziamento, notizie dall'Europa, eventi europei ed internazionali, organizzati in base ai settori d'interesse dell'ente locale per agevolare la consultazione veloce da parte dei lettori. La newsletter è inviata via e-mail agli Amministratori ai Consiglieri e ai Dirigenti del Comune di Rossano
- informazione ad hoc: nel caso di richieste specifiche. Questa attività prevede il recupero e la trasmissione, in maniera tempestiva, al Settore di riferimento di informazioni e documenti in tema di opportunità offerte dall'Unione europea.

- realizzazione di pubblicazioni di carattere informativo e divulgativo e di information packages su programmi, politiche, bandi comunitari o programmi regionali di finanziamento

L'attività informativa esterna all'Ente si esplica nei confronti di tutti i cittadini-utenti, che si rivolgono all'ufficio utilizzando tutti i possibili canali di accesso. In tal caso L'Ufficio fornisce informazioni e approfondimenti su:

- Percorsi e opportunità di lavoro, formazione, trasferimento/mobilità in uno dei Paesi Ue, Politiche comunitarie, diritti comunitari
- Attività e opportunità dell'Unione Europea (le istituzioni, la legislazione, le politiche comunitarie, la cultura, il lavoro, la formazione).
- Opportunità di finanziamento per progetti sociali, culturali e di altri ambiti e/o settori
- Opportunità di finanziamento di attività imprenditoriali

Presso l'Ufficio è possibile trovare notizie utili, opportunità e approfondimenti su tutti gli argomenti che interessano i cittadini con riferimento al panorama UE

Gli utenti possono cercare autonomamente l'informazione di cui si hanno bisogno:

- nei periodici e pubblicazioni della Commissione e del Parlamento europei, disponibili in ufficio
- nelle banche dati disponibili in ufficio.

- Negli information packages predisposti per aree tematiche, politiche, programmi e bandi comunitari specifici
- Sulla pagina facebook dell'ufficio Europa

Nel caso in cui ci sia bisogno di un supporto personalizzato sulle tematiche afferenti il servizio è possibile prenotare un colloquio per una consulenza mirata e personalizzata.

L'Ufficio Europa svolge un servizio di informazione sulle varie tematiche della legislazione europea e sui finanziamenti europei, nazionali e regionali, e su programmi, normative e politiche comunitarie attraverso:

- newsletter;
- bollettini UE;
- documenti specialistici;
- servizio di informazione personalizzato sui finanziamenti, sulla normativa e sulle tematiche UE (risposta ai quesiti)
- diffusione di brochures
- predisposizione e diffusione di information packages
- organizzazione di seminari, workshop, eventi ecc.;
- sito web;
- Servizio di ascolto delle imprese e ritorno dell'informazione alla Commissione Europea (feedback)

All'utente che si presenta allo sportello viene chiesto di compilare una scheda informativa contenente i dati anagrafici e le informazioni di contatto, tale scheda verrà poi completata dall'operatore che inserirà il tipo di informazione/assistenza richiesta e la eventuale documentazione fornita.

Tale scheda è un utile strumento di rilevazione statistica degli utenti dell'Ufficio.

## **FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Per misurare la qualità di questo servizio si devono misurare molteplici elementi del servizio stesso.

Gli aspetti presi in considerazione sono quelli che in vario modo possono essere direttamente percepiti dall'utente sia in relazione ai singoli servizi, che al complesso delle prestazioni rese.

### **Fattori di qualità**

Per fattori di qualità del servizio si intendono gli aspetti importanti affinché il servizio offerto sia corrispondente alle attese dell'utente che si interfacciano direttamente con i due uffici informazioni turistiche, ovvero:

1. il tempo per ottenere il servizio,
2. la completezza e la chiarezza delle informazioni,
3. l'accessibilità al servizio,
4. l'efficienza e l'efficacia del servizio,
5. la partecipazione, ossia la possibilità di esprimere osservazioni e suggerimenti in merito al miglioramento del servizio.
6. I fattori di qualità costituiscono gli aspetti percepibili e valutabili sia da chi programma e gestisce il servizio (qualità erogata), che dagli utenti (qualità percepita)

## **INDICATORI DI QUALITÀ**

Ogni fattore viene descritto attraverso uno o più indicatori di qualità, che rappresentano una unità di misura dei vari fattori di qualità sopra elencati.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità del servizio sono i valori che gli indicatori di qualità devono assumere affinché la qualità sia soddisfacente.

Gli standard indicano il limite di rispetto, ossia il valore minimo sotto il quale gli erogatori del servizio si impegnano a non scendere.

Vengono di seguito riportate delle tabelle, di immediata lettura e comprensione anche da parte degli utenti che possono così controllare il servizio

Si illustrano innanzitutto fattori, indicatori e standard di qualità relativi ai tempi di attesa e ai tempi di erogazione dei servizi allo sportello

## TEMPI MASSIMI DI ATTESA ALLO SPORTELLO

Canale di accesso	Sportello
Fattore di qualità	Tempo- Rapidità del servizio
Indicatore di qualità	Tempi di attesa allo sportello (minuti)
Valore indicatore	Massimo 10 minuti in periodi di normale affluenza Massimo 20 minuti in periodi di massima affluenza turistica.
Standard di qualità	Massimo 20 minuti in periodi di massima affluenza turistica Massimo 10 minuti in periodi di normale affluenza turistica.
Limite di rispetto	100 %

## TEMPI MASSIMI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ALLO SPORTELLO E AL TELEFONO per informazioni complesse

Al fine di rispettare i principio di uguaglianza ed imparzialità nei confronti degli utenti, congiuntamente al principio di efficienza ed efficacia del servizio, si sono stabiliti i seguenti tempi di erogazione del servizio allo sportello e al telefono.

**Fattore di qualità:** Tempo, nel rispetto dei principi di equità ed imparzialità, efficienza ed efficacia.

**Indicatore di qualità:** Tempi massimi di erogazione del servizio allo sportello e al telefono (minuti).

Canale di accesso	Standard tempo	rispetto
Sportello	30 minuti	100%
Telefono	Prima possibile entro 20 minuti	100%
e-mail	Prima possibile e comunque entro 24 ore	100%
Chat facebook	Prima possibile e comunque entro 6 ore	100%

## FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD SPECIFICI PER IL SERVIZIO DI INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA

Gli standard di qualità che seguono sono gli standard specifici di tipo B e sono riferiti alle singole prestazioni (erogazione di informazioni allo sportello, distribuzione di materiali, ecc.) e talvolta diversificati, se necessario, per il tipo di canale utilizzato per accedervi o per ottenere il servizio.

Tali standard di qualità specifici per il servizio informazioni e accoglienza si riferiscono ai seguenti fattori di qualità:

1. **Informazioni**, attraverso la completezza dei contenuti informativi e la chiarezza delle informazioni.

Con completezza dei contenuti si intende che tutti gli operatori dell'ufficio sono in grado di dare tutte le informazioni che l'ufficio è preposto a fornire (indicatore SI1 nella tabella seguente)

2. **il tempo** per ottenere il servizio, ossia la rapidità con cui si ottengono le varie informazioni attraverso i vari canali (indicatori SIS, SIT, SIE e SIP).

Gli standard di qualità che seguono sono riferiti alle singole prestazioni del Servizio Informazioni e accoglienza e sono validi per tutti i tipi di utenti.

Canale informativo	Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Valore indicatore	Standard di qualità	Limite di rispetto *
Tutti i canali (sportello, posta, telefono, e-mail, fax, social network)	Informazione. Completezza dei contenuti dell'informazione	SI1 N. operatori in grado di dare le informazioni/numero di operatori totali (%)  Numero operatori =5	5/5= 100%	100%	100%
Sportello	Tempo rapidità del servizio	SIS. Tempi di risposta per un'informazione complessa	Tempo massimo: 30 minuti	Tempo massimo 30 minuti	100%
telefono	Tempo Rapidità del servizio	SIT. Tempi di risposta ad una informazione complessa al telefono (ore)	Risposta entro la giornata lavorativa se la telefonata arriva al mattino, entro la mattina del giorno lavorativo seguente se	Risposta entro la giornata lavorativa se la telefonata arriva al mattino, entro la mattina del giorno lavorativo seguente se	80%

			arriva nel pomeriggio	arriva nel pomeriggio	
Fax, e-mail, social network	Tempo Rapidità del servizio	SIE. Tempi di risposta per una informazione semplice o complessa per fax, mail o social network	Tempo massimo 1 giorno, considerand o che la risposta va data entro la giornata lavorativa se il fax, la mail arrivano al mattino. Entro la mattina del giorno lavorativa seguente se le richieste arrivano nel pomeriggio	Tempo massimo 1 giorno, considerand o che la risposta va data entro la giornata lavorativa se il fax, la mail arrivano al mattino. Entro la mattina del giorno lavorativa seguente se le richieste arrivano nel pomeriggio	80%
posta	Tempo Rapidità del servizio	SIP. Tempi di risposta per una informazione semplice o complessa per posta (giorni)	Tempo massimo: entro il 2° giorno lavorativo dal momento dell'arrivo	Tempo massimo: entro il 2° giorno lavorativo dal momento dell'arrivo	90%
* il limite di rispetto= valore minimo sotto il quale gli erogatori dei servizi si impegnano a non scendere					

## SERVIZIO DI: PROGETTAZIONE E DIFFUSIONE DI MATERIALE INFORMATIVO

Per rispondere alle esigenze di informazione ed approfondimento, nel corso degli anni, l'Ufficio Europa ha realizzato un'ampia gamma di prodotti informativi destinati a diversi target. Nello specifico:

1. due newsletter periodiche: la prima destinata agli uffici comunali nella quale vengono messe in evidenza le politiche, i programmi ed i bandi comunitari di interesse per l'Ente Locale, la seconda nella quale vengono messi in evidenza le politiche, i programmi ed i bandi comunitari di interesse per i cittadini;
2. information packages. Si tratta di informazioni specifiche, rese disponibili sia in formato cartaceo che elettronico contenenti per ogni singolo programma o bando: le normative comunitarie di riferimento, il testo integrale del programma o del bando, una scheda sintetica del programma o del bando e la modulistica necessaria per partecipare eventualmente al programma o al bando di riferimento
3. schede sintetiche su politiche, programmi e bandi comunitari

All'interno dell'ufficio sono esposte, per la libera consultazione, anche opuscoli informativi, libri, riviste, brochure, fornite direttamente dalla Commissione e dal Parlamento Europeo, che riguardano le normative, le

politiche ed i programmi comunitari, nonché testi di approfondimento delle singole Istituzioni UE.

## **FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD SPECIFICI PER IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE DI MATERIALE INFORMATIVO**

Gli standard di qualità che seguono sono standard specifici di tipo B e sono riferiti al servizio di Distribuzione di Materiale Informativo. Tali standard si riferiscono ai fattori di qualità relativi alle informazioni e al tempo per ottenere il servizio.

Il tempo per ottenere il materiale informativo allo sportello è analogo a quello per avere un'informazione semplice, mentre il materiale informativo è inviato per posta entro il secondo giorno lavorativo al momento della richiesta.

**Fattori di qualità, indicatori, valori e standard specifici di qualità del servizio Distribuzione di Materiale Informativo.**

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Valore indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Limite di rispetto</b>
Informazione Disponibilità di materiale informativo allo sportello	Materiale disponibile allo sportello per ogni utente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. newsletter</li> <li>2. information packages</li> <li>3. schede sintetiche</li> <li>4. opuscoli informativi su politiche e programmi comunitari</li> <li>5. Opuscoli informativi su istituzioni UE</li> </ol> Numero di tipologie di materiale presente/5 (numero tipologia di materiale necessario) %	5/5=100%	100%	100%
Tempo Rapidità del servizio per posta o mail	Tempi di invio del materiale informativo per posta mail	Tempo massimo entro il 2° giorno lavorativo dal momento dell'arrivo della richiesta	Tempo massimo entro il 2° giorno lavorativo dal momento dell'arrivo della richiesta	100%

## SERVIZI DI: ASSISTENZA E CONSULENZA

Una delle attività più impegnative poste in essere dall'Ufficio Europa riguarda i servizi di assistenza e consulenza agli utenti.

In questo caso l'utente chiede all'ufficio una consulenza mirata alla partecipazione a programmi comunitari o a bandi finanziati con fondi comunitari.

Il ruolo degli operatori è quello di assistere l'utente per far sì che il progetto redatto a cura dello stesso, sia rispondente all'avviso pubblico ed alla normativa di riferimento, con un occhio alla correttezza formale della documentazione da presentare, al fine di ottimizzare le possibilità di approvazione del progetto stesso.

Nello specifico l'assistenza e la consulenza erogati riguardano attività di:

- assistenza alle piccole e medie imprese (PMI) sulle opportunità di finanziamento
- consulenza sui finanziamenti;
- assistenza alla preparazione di progetti (ma non nella predisposizione in toto dei progetti stessi)
- assistenza e supporto per l'accesso ai programmi comunitari, nazionali e regionali.
- consulenza sulla legislazione europea, le politiche e i programmi dell'UE di interesse per le imprese
- supporto tecnico alla ricerca partner, mediante l'inserimento delle imprese in specifiche banche dati

## SERVIZIO DI: CONSULENZA E ASSISTENZA TECNICA, GESTIONE PROGETTI E PARTENARIATI

L'Ufficio supporta l'Ente nell'attività di progettazione, soprattutto nell'ambito di progetti e programmi integrati e complessi.

In questo caso il ruolo dell'Ufficio è quello di coordinare e gestire tutte le attività necessarie alla implementazione e presentazione del progetto.

Le attività poste in essere sono diverse a seconda che si tratti della gestione di progetti e programmi integrati e complessi, progetti immateriali, manifestazioni di interesse, ecc.

**Per la presentazione di progetti e programmi integrati complessi, l'Ufficio si occupa di:**

- verificare la possibilità di partecipazione al bando analizzando i criteri di ammissibilità
- gestione dei partenariati e attivazione reti
- attività di reperimento partners di progetto
- coordinamento partners istituzionali
- coordinamento gruppi di lavoro
- predisposizione di atti burocratici necessari alla presentazione del progetto
- predisposizione progetto
- compilazione formulari
- organizzazione di workshop ed incontri informativi

**Per la presentazione di progetti immateriali, manifestazioni di interesse ecc, l'Ufficio si occupa di:**

- analizzare il bando per verificare la sussistenza dei criteri di ammissibilità in capo all'Amministrazione
- predisposizione del progetto
- compilazione del formulario

In caso di finanziamento l'Ufficio si occupa altresì di tutta l'attività di monitoraggio e rendicontazione finanziaria e delle attività, attraverso la predisposizione di schede di monitoraggio, relazioni e report di rendicontazione.

# SERVIZIO EVENTI

## ORGANIZZAZIONE DI CONVEGNI,

## SEMINARI, WORKSHOP

L'Ufficio Europa organizza eventi e incontri formativi ed informativi mirati rivolti agli imprenditori, ai giovani, ai cittadini in genere su politiche, programmi, bandi comunitari, attraverso:

- seminari;
- conferenze;
- workshop;
- giornate formative;

Tali eventi sono in genere organizzati per offrire informazioni dettagliate ai cittadini su politiche, programmi, bandi di particolare interesse.

Possono prevedere anche il coinvolgimento di:

- esperti su particolare materie,
- esperti delle Agenzie nazionali, nel caso di programmi comunitari,
- Dirigenti, funzionari o esperti della Regione Calabria, nel caso di programmi e bandi finanziati attraverso i fondi strutturali nell'ambito dei POR Calabria del settennio di riferimento.

In ogni caso gli eventi sono organizzati ponendo una cura particolare alla semplicità del linguaggio, alla facile fruizione, alla comprensione dei contenuti.

Solitamente durante gli eventi informativi vengono predisposti information packages contenenti schede esplicative semplificate, che vengono distribuiti agli uditori prima dell'inizio dei lavori.

Ogni evento informativo termina con un momento di confronto, durante il quale è possibile porre quesiti e richiedere delucidazioni. Previa prenotazione viene data la possibilità a chi dei presenti all'evento lo richieda, di avere un colloquio one to one con l'esperto o gli esperti intervenuti, al termine dei lavori, per porre quesiti particolari.

# SERVIZIO SPORTELLO INFORMATIVO SUL MICROCREDITO E SERVIZI PER IL LAVORO

Lo sportello informativo sul microcredito e servizi per il lavoro è stato istituito nel 2014 all'interno della struttura dell'Ufficio Europa comunale in quanto è gestito direttamente dalla responsabile dell'Ufficio Europa, pur facendo parte, come Settore delle Attività Produttive.

Lo sportello è stato attivato in seguito alla partecipazione ad un bando pubblico di selezione, pubblicato dall'Ente nazionale per il microcredito, con l'intenzione di creare, sul territorio regionale, una rete di sportelli che fornissero informazioni ed assistenza sul microcredito ed i servizi per il lavoro.

Il progetto "Microcredito e Servizi per il Lavoro" favorisce la nascita di sportelli informativi per il microcredito presso i servizi pubblici per l'impiego, i comuni e le camere di commercio delle regioni "convergenza": Calabria, Campania, Puglia e Sicilia.

L'obiettivo è diffondere la cultura del microcredito quale strumento d'inclusione lavorativa e sociale, e quindi come politica attiva del lavoro secondo le più recenti indicazioni dell'Unione europea.

Il progetto s'inserisce nell'ambito delle attività cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo (FSE) per il periodo di programmazione 2007-2013 ed è attuato dall'Ente Nazionale per il Microcredito, in accordo con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Direzione generale delle politiche dei servizi per il lavoro.

Gli Sportelli per il microcredito e l'autoimpiego non si configurano come un vero e proprio servizio aggiuntivo, piuttosto come un'evoluzione di servizi già esistenti presso le amministrazioni destinatarie dell'intervento, come gli sportelli per l'impresa delle Camere di commercio, i servizi dei centri pubblici per l'impiego provinciali o gli sportelli giovani, gli URP ed i Suap di molti Comuni.

Il progetto realizza le seguenti attività:

- Creazione di una rete di Sportelli informativi sul microcredito presso CPI, Comuni, Camere di Commercio
- Informazione/Formazione degli operatori di sportello individuati dalle Amministrazioni selezionate attraverso seminari residenziali, formazione a distanza, affiancamento per le azioni di informazione e di accompagnamento all'utenza
- Realizzazione di una piattaforma informatica on line, attraverso la quale veicolare le informazioni e i servizi che gli sportelli informativi garantiscono all'utenza
- Sviluppo di un modello di rete territoriale a supporto del microcredito e dei microimprenditori e autoimprenditori, con la collaborazione dei soggetti pubblici e privati che intervengono nelle politiche di sviluppo dei singoli territori

## **COS'È LO SPORTELLLO**

Lo sportello informativo microcredito si rivolge ai cittadini interessati ad acquisire informazioni dettagliate sui finanziamenti di microcredito attivi nei loro territori.

## **COSA FA LO SPORTELLLO**

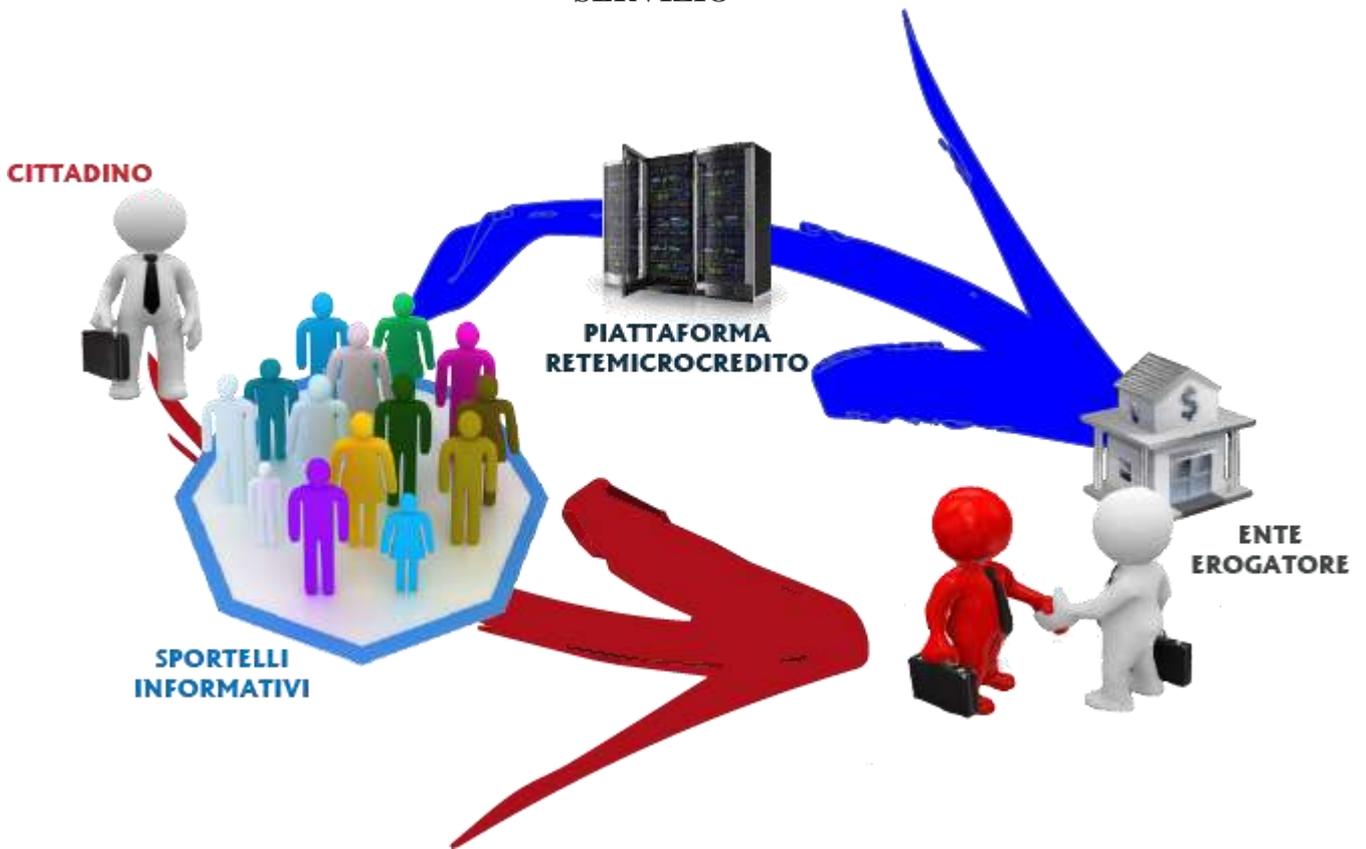
Lo sportello offre informazioni dettagliate su tutte le operazioni di microcredito attive a livello regionale e locale e permette al cittadino di orientarsi tra le offerte disponibili al fine di individuare l'opportunità che per caratteristiche e vincoli, meglio risponde alle sue potenziali esigenze.

Uno strumento importante, sia per misurare la qualità dei servizi offerti che per analizzare la customer satisfaction è il portale [www.retemicrocredito.it](http://www.retemicrocredito.it).

Il portale è stato progettato per il funzionamento della rete degli sportelli informativi sul microcredito e fornisce essenzialmente strumenti e funzioni a supporto dell'operatività degli operatori di sportello.

Attraverso il portale [www.retemicrocredito.it](http://www.retemicrocredito.it) è possibile verificare la mappa degli sportelli attivi e per ciascuno di essi, gli orari di apertura, gli indirizzi ed i riferimenti delle persone responsabili con i numeri telefonici ed e-mail.

## FLUSSO DEL SERVIZIO



Attraverso la piattaforma vengono raccolti i dati degli utenti, indicate le informazioni richieste e la tipologia di servizio erogato, è possibile fissare una appuntamento on line con gli uffici predisposti alla concessione dei finanziamenti e verificare, on line, tutto l'iter della richiesta, fino alla conclusione della pratica.

## SERVIZIO: GESTIONE DEI SUGGERIMENTI E RECLAMI.

L'Ufficio si occupa anche di raccogliere suggerimenti, segnalazioni, reclami. Per suggerimento si intende ogni azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio al fine di renderlo maggiormente rispondente ai suoi bisogni. Per reclamo si intende ogni azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

L'ufficio provvede alla raccolta delle schede di suggerimento e reclamo debitamente compilate, se necessario, all'inoltro delle medesime agli organi competenti. Per ogni reclamo riguardante le strutture ricettive, le attività commerciali di somministrazione e ogni servizio reso al turista, in particolare: ospitalità in strutture non adeguate; igiene e sanità dei luoghi aperti al pubblico; servizi prestati dai gestori di servizi per il turista; quanto altro venga riferito sul funzionamento delle strutture pubbliche e private a servizio del turista. Compito degli addetti dell'ufficio è di assistere il turista vittima di disservizio manifestamente fondato, informandolo sulle normative vigenti. Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dall'Ufficio gli utenti possono rivolgersi direttamente all'Ufficio Europa, utilizzando

un modello appositamente predisposto (Allegato n. 2). Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio utilizzando, anche in questo caso, il modello predisposto (Allegato n. 3). Il reclamo può essere presentato a mano presso la sede dell'Ufficio Europa, spedito per posta, per fax al numero 0983 529504 o tramite posta elettronica [europa@rossano.eu](mailto:europa@rossano.eu) . Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, l'ufficio darà risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Rossano secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

## **SERVIZIO:** **GESTIONE SOCIAL NETWORK**

L'Ufficio gestisce direttamente la pagina facebook dell'Ufficio Europa . All'interno del profilo facebook viene data risposta alle richieste, ai suggerimenti, alle proposte messe in evidenza dai navigatori, vengono diffuse le informazioni relative ai servizi offerti dall'ufficio, gli eventi realizzati, le news.

La pagina viene gestita e aggiornata quotidianamente dallo staff dell'ufficio.

Accedendo alla chat è possibile contattare direttamente il personale dell'ufficio per richieste di informazioni con risposta immediata.

## RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION E RACCOLTA DATI STATISTICI

La rilevazione della soddisfazione degli utenti è l'attività più importante per garantire la rispondenza dei servizi offerti alle esigenze degli utenti. La rilevazione è costante nel corso dell'anno. Viene effettuata attraverso la somministrazione di questionari agli utenti i quali dovranno rispondere a poche semplici domande predisposte all'interno di un modulo (allegato 4). La compilazione potrà avvenire in formato cartaceo o elettronico.

A tutti gli utenti che si presentano all'ufficio, viene chiesto di compilare un modulo che contiene i propri dati anagrafici e le informazioni di contatto, cui l'operatore aggiunge le informazioni richieste ed erogate e l'indicazione dell'eventuale materiale informativo consegnato.

La compilazione della scheda utente ha carattere di rilevazione statistica. La somministrazione dei questionari avviene, invece, successivamente alla erogazione del servizio in formato cartaceo se l'utente accede ai servizi attraverso lo sportello, in formato elettronico se l'utente accede ai servizi attraverso altri canali.

# FATTORI GENERALI DELLA QUALITA'

L'organizzazione interna: back office e front office

L'organizzazione interna dell'Ufficio Europa deve rispondere a criteri di funzionalità e accessibilità del servizio, deve pertanto prevedersi un back office capace di raccogliere l'informazione e garantirne la fruibilità.

Il contatto diretto con i fruitori del servizio viene gestito da un front office, con spazi funzionali all'accoglienza e personale in grado di raccogliere le richieste, riconoscere le esigenze e fornire adeguate risposte, dotato delle necessarie competenze anche di tipo relazionale.

Il back office rappresenta quell'insieme di attività non visibili agli utenti, svolte "dietro" la linea di contatto diretto con i cittadini. Il back office è il luogo dove confluiscono tutti i flussi informativi e vengono "rielaborati" ai fini esterni.

## **Attività di Back office**

- individuazione delle fonti informative interne ed esterne
- raccolta e archiviazione delle informazioni
- content management
- redazione e web editing
- predisposizione e aggiornamento delle Banche dati
- monitoraggio e controllo delle attività effettuate e dei risultati conseguiti
- monitoraggio dei flussi informativi interni ed esterni all'ente
- marketing dei servizi erogati

Il personale che lavora nel front office deve gestire i rapporti con l'utenza dal punto di vista relazionale e tecnico.

## ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE

- ricerca delle informazioni attraverso le principali fonti (banche dati e siti web)
- elaborazione delle informazioni per la risposta ai quesiti e per l'orientamento dell'utenza
- realizzazione di supporti comunicativi (cartacei, video, telematici)

Gli standard specifici individuati per ogni singolo servizio offerto dall'ufficio Europa, costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia che l'efficienza dei singoli servizi erogati.

Si completa il quadro della qualità dei servizi, considerando gli aspetti comuni a tutti i servizi, quindi gli aspetti del servizio che riguardano la sua globalità quali:

- l'accessibilità al servizio,
- l'efficienza degli uffici ,
- l'efficacia del servizio,
- la partecipazione dell'utente.

L'accessibilità al servizio: è un aspetto di fondamentale importanza per gli utenti, perché è la prima dimensione su cui si affaccia l'utente quando deve usufruire del servizio. Sono valutati vari aspetti dell'accessibilità fra cui:

- l'accessibilità fisica, alle strutture;
- l'accessibilità telefonica,
- l'accessibilità di comunicazione e
- l'accessibilità in relazione agli orari.

L'efficienza degli uffici: rappresenta la relazione esistente tra prestazioni finali e le risorse strumentali, umane e finanziarie investite. Nel servizio pubblico riguardano gli aspetti di speditezza e rispondenza al pubblico interesse. In sintesi riguarda l'ottimizzazione dell'uso delle risorse, siano esse umane che strutturali.

L'utente può valutare gli aspetti dell'efficienza che percepisce valutando il servizio da un lato nel rapporto con l'operatore e dall'altro valutando gli aspetti tecnici che lo riguardano, quindi valutando se:

- i tempi di attesa sono stati ragionevolmente rapidi e se
- le strutture degli uffici e le capacità dell'operatore sono adeguate in termini di disponibilità, competenza, chiarezza nel linguaggio utilizzato e capacità di essere flessibile, quindi comprendere le particolari richieste dell'utente.

L'efficacia del servizio: per l'utente consiste nell'ottenere un servizio corrispondente alle proprie attese.

La partecipazione dell'utente si realizza:

- diffondendo le informazioni che riguardano l'ufficio agli utenti con iniziative come la diffusione della Carta dei Servizi,
- verificando il livello di soddisfazione dei suoi utenti con iniziative di customer satisfaction,
- favorendo il miglioramento del servizio attraverso la possibilità di registrare eventuali osservazioni attraverso la compilazione di una scheda specifica per l'utente che voglia segnalare dei suggerimenti.

Gli indicatori che seguono si riferiscono in parte alle dimensioni interne del servizio ed esprimono la qualità erogata, mentre gli indicatori costruiti dalle indagini svolte presso gli utenti dei servizi esprimono la qualità percepita.

## **QUALITÀ EROGATA RIGUARDO ACCESSIBILITÀ, EFFICIENZA E PARTECIPAZIONE DEL SERVIZIO**

I fattori di qualità erogata che caratterizzano tutti i servizi riguardano:

l'accessibilità al servizio,

alcuni aspetti legati all'efficienza del servizio, e

la partecipazione dell'utente al miglioramento del servizio.

L'accessibilità agli uffici è valutata considerando:

l'accessibilità fisica, attraverso:

la presenza di una chiara segnaletica esterna all'ufficio per orientare e rendere visibile l'ufficio all'utenza;

la presenza di barriere architettoniche che impediscono l'accessibilità agli utenti disabili.

l'accessibilità negli orari di apertura dell'ufficio attraverso la regolarità del servizio che è garantito negli orari di apertura chiaramente indicati all'ingresso di tutti gli uffici

### **STANDARD DI TIPO C - standard generali (quantitativi, misurabili)**

L'efficienza del servizio è una dimensione molto legata all'operatività interna di tali uffici. Alcuni aspetti però interessano l'utente, e nel seguito si riportano alcuni standard di qualità generali relativi:

#### **1. all'adeguatezza del personale:**

- tutto il personale a contatto con l'utente è chiaramente identificabile tramite un cartellino di riconoscimento

## **2. all'adeguatezza, confort e pulizia dell'ambiente in ogni ufficio**

- presenza di almeno una sedia
- presenza dell'aria condizionata
- pulizia giornaliera dei locali di accesso gli utenti

### **La partecipazione dell'utente si realizza attraverso:**

1. La diffusione delle informazioni che riguardano i servizi agli utenti con iniziative come:

- l'aggiornamento annuale della Carta dei Servizi,
- la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli utenti

## **2. verificando la qualità del servizio percepita dagli utenti:**

- attraverso esecuzioni di indagini di customer satisfaction, almeno annuali, per mezzo della consegna di un questionario chiaro, di facile compilazione e anonimo, sui vari aspetti del servizio ricevuto,
- favorendo il miglioramento del servizio attraverso la possibilità di registrare eventuali osservazioni attraverso la compilazione di una scheda specifica per l'utente che voglia segnalare dei suggerimenti,
- attraverso la predisposizione in tutti gli uffici di cassettoni localizzate ben visibili, per la raccolta dei questionari e delle schede di segnalazioni, reclami e suggerimenti degli utenti relativi ai servizi offerti.

Nella tabella seguente vengono indicati gli standard dei servizi

## STANDARD DEI SERVIZI

Parametro		Standard corrispondente
	Segnaletica ufficio	Rendere individuabile l'ufficio da ogni punto di accesso alla Città per tutti i potenziali utenti
Struttura uffici	Localizzazione ufficio	Localizzato in luoghi centrali frequentati da turisti e/o localizzato nei principali punti di accesso alla Città
	Logo	Utilizzo del logo del Comune
	Superficie locali	Almeno 50mq. Totali Inclusi i vani accessori e superficie a disposizione degli utenti
	Normative di sicurezza	Messa a norma dei locali e di tutti gli impianti
Dotazione uffici	hardware	PC, STAMPANTE L'ufficio turismo è dotato di n° 6 pc, 4 stampanti, uno scanner, 1 fotocopiatrice, 1 fax
	software	Office automation
	Arredi e attrezzature ufficio	Desk front office, fax telefono, scaffalature per gestione back office, area condizionata
	Internet	Accesso ad internet e collegamento posta elettronica
	documentazione	Disponibilità di un kit di informazione minimo
		Strumenti per la consultazione da parte dell'utente (presenza di testi e guide, postazioni self service, postazioni presidiate)
		Disponibilità di consultazione quotidiani o rassegne stampa locali
ATTIVITA'	Raccolta, trattamento e diffusione di informazioni	Realizzazione schede informative
		Distribuzione gratuita di informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o fax sulle risorse locali
	Servizi all'utente	Raccolta schede reclami per disservizi
		Iscrizioni, prenotazioni, diffusione di informazioni su eventi, spettacoli, visite guidate richieste dagli utenti
	Altre attività	Promozione eventi
		Realizzazione ed organizzazione eventi
		Tenuta ed elaborazione scheda contatti per

		statistiche generali
		Raccolta informazioni sugli utenti (indirizzari, info per indagini di customer satisfaction, ecc.)
		Strumenti di indagini di customer satisfaction di tipo continuativo o una tantum
	Apertura ufficio: periodi e orari	
		Ufficio aperto tutto l'anno
		Ufficio aperto tutti i giorni con almeno 6 ore giornaliere
	Quantità di personale	Presenza giornaliera di almeno 3 persone contemporaneamente
	Skills operatori di sportello	Personale con conoscenza di almeno la lingua inglese, in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici
		Personale con conoscenza di almeno 2 lingue straniere, tra cui l'inglese, in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici
		Personale con competenze specifiche in materia di euro progettazione

## IL PERSONALE DELL'UFFICIO EUROPA

Le risorse umane coinvolte nelle procedure e nei processi di lavoro dell'Ufficio Europa rappresentano uno degli elementi cardine per il buon funzionamento dell'Ufficio: devono essere in grado di interagire con i referenti interni dell'Ente locale di riferimento, con il mondo imprenditoriale e la società civile per rispondere in maniera flessibile alle diverse esigenze, nonché individuare e attuare le strategie promozionali per il territorio. Il personale dell'ufficio Europa è costituito da 8 unità con le mansioni di seguito elencate:

- 1 dirigente
- 1 responsabile di Servizio
- 4 collaboratori amministrativi/operatori di sportello
- 2 messi

Vi è la possibilità di ospitare stagisti provenienti da diverse Università italiane.

## ORARI DI APERTURA

Nel seguito sono riportati gli orari di apertura dell'Ufficio Europa

UFFICIO	APERTURA	ORARI DI APERTURA
UFFICIO EUROPA	ANNUALE	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 ed il martedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30

## COME RAGGIUNGERE L'UFFICIO EUROPA E GLI UFFICI DI INFORMAZIONI TURISTICHE

Grazie alla sua posizione "strategica" la Città di Rossano può essere raggiunta in modo agevole utilizzando diversi mezzi di trasporto.

In auto:

A 45 Km dal casello autostradale di Spezzano-Sibari sulla A3 Salerno-Reggio Calabria. Imboccato il casello si percorre la SS 534 e poi la SS.106 (E 90) direzione Rossano.

In treno:

E' possibile raggiungere la stazione ferroviaria di Rossano:

- dal Nord dorsale adriatica (Milano - Bari - Taranto) via Bari;
- dal Nord dorsale tirrenica (Genova- Salerno) via Paola;
- dal Sud dorsale jonica (Reggio Calabria - Roma) via Catanzaro Lido;
- dal sud dorsale tirrenica (Reggio Calabria - Roma) via Paola.

In aereo:

- Aeroporto di Crotone (80 Km);
- Aeroporto di Lamezia Terme (160 Km).

Collegamento Aeroporto Lamezia Terme: E' ora possibile richiedere il servizio navetta da e per l'aeroporto di Lamezia Terme con partenza da Cariati, Rossano, Corigliano, Sibari, Firmo. Per prenotare il servizio e/o richiedere informazioni telefonare al numero 0983.290399 Andirivieni Travel.

In autobus:

Sul territorio rossanese sono presenti diverse società di trasporto ben radicate su tutto il territorio italiano.

Autolinee Simet (tel .0983 52 03 15) Partenze nazionali da: ~ Milano ~ Bologna ~ Firenze ~ Perugia ~ Roma ~ Napoli ~ Salerno Partenze internazionali da: ~ Hannover ~ Francoforte ~ Monaco

Autolinee IAS Scura (tel. 0983 56 56 35) Partenze nazionali da ~ Bergamo ~ Bologna ~ Brescia ~ Firenze ~ Milano ~ Modena ~ Napoli ~ Perugia ~ Piacenza ~ Pisa ~ Reggio Emilia ~ Roma ~ Salerno ~ Siena

## INDIRIZZO

Ufficio EUROPA Comune di Rossano

Via Plebiscito-Palazzo San Bernardino, ultimo piano (Centro Storico di Rossano)

87067 Rossano CS

## MISSION E OBIETTIVI FUTURI

L'attivazione di un Ufficio Europa presso una Pubblica Amministrazione non deriva da un adempimento a obblighi normativi ma da una scelta strategica dell'ente di riferimento che intende agevolare l'inserimento del territorio nel contesto delle politiche strutturali. La decisione, da parte di una Pubblica Amministrazione, di attivare un Ufficio Europa, risponde pertanto a diverse ragioni politico-culturali.

Negli ultimi anni vi è stata una forte crescita delle politiche di relazioni internazionali degli enti locali. Da un lato, infatti, si propone la partecipazione a reti europee, tematiche o generaliste fra enti di pari livello amministrativo, finalizzata alla presentazione di progetti comuni, o alla creazione di rapporti economici e culturali fra i rispettivi sistemi territoriali; dall'altro, cresce la vocazione alle esperienze di cooperazione decentrata allo sviluppo, sia esercitata direttamente, che indirettamente, attraverso il sostegno ad organizzazioni e associazioni del proprio territorio che operano in Paesi Terzi.

La costituzione di un Ufficio Europa può inoltre avere la finalità di diffondere la cultura europea e rendere i cittadini europei più consapevoli e partecipi della vita e delle scelte dell'Unione Europea attraverso:

- ~ **la promozione delle opportunità offerte dai fondi europei;**
- ~ **la diffusione di informazioni sulle politiche e le strategie comunitarie.**

La possibilità di integrare le risorse ordinarie pubbliche, in fase di contrazione per le politiche di contenimento del debito pubblico, con le risorse provenienti dall'Unione europea, rappresenta un'ulteriore motivazione che può indurre la Pubblica Amministrazione ad adottare la scelta dell'Ufficio Europa.

Insieme e accanto a tutte queste motivazioni l'Ufficio Europa, con le attività e le relazioni che riesce a sviluppare, diffonde nei territori il senso dell'identità europea. L'Ufficio Europa, comunque esso si sviluppi e quale che sia la vocazione che privilegia, raffigura il segno tangibile di questo progetto. Non ne è la soluzione finale, ovviamente, ma è lo strumento organizzativo di comunicazione e promozione più efficace, nei confronti dell'organizzazione interna dell'ente che rappresenta e anche dei soggetti intermedi presenti sul territorio.

La mission dell'Ufficio EUROPA è quindi quella di essere al servizio dell'amministrazione, dei cittadini e delle imprese per promuovere lo sviluppo del territorio di riferimento, diffondere la cultura europea, favorire i collegamenti internazionali ed attivare canali informativi relativi ad opportunità nazionali e comunitarie.

Si tratta quindi di uno strumento operativo in grado di mettere in relazione le opportunità comunitarie, ma anche quelle nazionali e regionali, con le esigenze del territorio.

L'ufficio è a disposizione di tutti ed ha come obiettivo futuro il miglioramento continuo dei propri servizi attraverso l'attenzione alla qualità e alla partecipazione degli utenti, mediante la realizzazione di

indagini sulla soddisfazione delle prestazioni erogate e la segnalazione di proposte e suggerimenti.

Gli obiettivi futuri riguardano il miglioramento della qualità dei servizi offerti attraverso:

- la formazione e l'aggiornamento del personale in modo sistematico attraverso corsi riguardanti la formazione linguistica ed informatica degli operatori;
- l'istituzione di un servizio di comunicazione efficace, che comunichi in modo mirato e tempestivo le informazioni e le iniziative
- la ridefinizione e l'ampliamento della segnaletica di avvicinamento e di prossimità dell'ufficio
- la sostituzione e l'ampliamento delle dotazioni informatiche e delle attrezzature d'ufficio

# STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

## Dichiarazioni di impegno

### L'UFFICIO SI IMPEGNA

- ~ Al rispetto delle leggi vigenti e dello statuto comunale
- ~ al rispetto degli standard riportati nelle tabelle precedente della presente carta ed a garantire agli utenti un servizio continuo ed affidabile negli orari di apertura degli uffici, salvo i casi di forza maggiore. In questi casi l'Ufficio si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.
- ~ a garantire la partecipazione da parte dell'utente attraverso una sistematica raccolta di suggerimenti e proposte per migliorarne l'erogazione dei servizi erogati.
- ~ a dotare il proprio personale del cartellino di riconoscimento individuale
- ~ a garantire il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali
- ~ ad arredare ed attrezzare adeguatamente i locali ad affigge un cartello con la dicitura "Non fumare"
- ~ al rispetto dei principi di trasparenza e imparzialità
- ~ ad analizzare l'attività svolta con cadenza semestrale, attraverso le indicazioni emerse dal monitoraggio dei questionari di customer satisfaction e delle schede proposte e reclami

## GLI OPERATORI DEL SERVIZIO SI IMPEGNANO:

- ad interagire con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle richieste dell'utente.
- a rispondere al telefono con la formula: “Ufficio Europa buongiorno/buonasera” ed a fornire informazioni ed accoglienza con trasparenza, uguaglianza e imparzialità nei confronti degli ospiti. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in relazione ad utenti con disabilità;
- ad indossare o esibire il caso di cartellino di riconoscimento
- ad adoperare con gli utenti un linguaggio chiaro e comprensibile, semplice ed efficace, attraverso tutti i canali di comunicazione preposti al servizio (sportello, telefono, fax, posta, e-mail )

## Sezione 3: Diritti e modalità di tutela del cittadino

### ALLEGATI:

2. modulo suggerimenti
3. modulo reclami
4. questionario valutazione carta

# I DIRITTI DEL CITTADINO E MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

## 1. Diritto all'uguaglianza

Chiunque ha diritto ad usufruire dei servizi offerti al pubblico da parte dell'Ufficio turismo, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il diritto a ricevere i servizi non può essere esercitato solo nel caso in cui l'utente tenga un comportamento offensivo nei confronti del personale.

L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali per cui gli utenti in condizioni di particolare disagio hanno diritto a prestazioni differenziate, che tengano conto del loro stato.

Qualora l'utente ravvisi comportamenti discriminatori ha il diritto di farli rilevare ed eventualmente segnalarli all'Amministrazione comunale, anche per iscritto.

## 3. Diritto all'imparzialità

Chiunque ha diritto ad essere servito in aderenza a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **3. Diritto alla continuità**

L'utente ha diritto di pretendere il rispetto degli orari di apertura del servizio, concordanti all'atto dell'accettazione e della prenotazione, senza discontinuità o interruzioni, salvo per comprovate cause di forza maggiore.

Qualora l'utente ravvisi violazioni nel rispetto degli orari e delle modalità di prestazione, ha il diritto di reclamo.

### **4. Diritto al reclamo**

Qualora l'utente intenda inoltrare reclamo ha diritto di essere ascoltato e che il suo reclamo venga inoltrato alle Autorità competenti, utilizzando l'apposita modulistica predisposta o altra modalità.

Qualora il reclamo riguardi attività poste in essere dall'Ufficio Turismo o dal suo personale, il reclamo medesimo sarà oggetto di apposita procedura del cui esito sarà data informazione al cliente, entro 30 giorni dal ricevimento.

### **5. Diritto alla partecipazione**

L'utente ha il diritto di partecipare, singolarmente o a mezzo di rappresentanti, di associazioni, ai momenti pubblici in cui si illustrano tematiche di interesse generale ed in particolare attinenti alle attività turistiche e culturali

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ufficio che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate T. Unico 196/2003 sulla privacy. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Ufficio dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni formulate.

L'Ufficio acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti, circa la qualità del servizio

## **7. Diritto all'informazione**

L'utente ha diritto di chiedere ed ottenere informazioni chiare , dettagliate, e adeguate al proprio livello culturale.

## **VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente carta dei servizi presenta degli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio che sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, escludono situazioni straordinarie quali, ad esempio, eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, manifestazioni pubbliche o provvedimenti della Autorità Pubblica.

La Carta del Servizio è soggetta ad approvazione dell'organismo competente, ovvero della Giunta comunale. Nell'anno 2014 la carta potrà essere adottata in via sperimentale.

### **Redazione e diffusione**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla dott.ssa Benedetta De Vita, responsabile dell'Ufficio europa con la collaborazione degli operatori di sportello dell'Ufficio.

Verrà diffusa attraverso la pubblicazione sul sito internet istituzionale del Comune di Rossano [www.rossano.eu](http://www.rossano.eu)

### **Provvisorietà**

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle

Autorità competenti in materia ed ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

Si potranno prevedere nuovi standard specifici, non ancora contemplati in tale documento, come quelli relativi all'accessibilità telematica ai siti internet. Si potranno inoltre valutare, con opportune misurazioni presso gli uffici, la validità degli standard specifici individuati e la loro rispondenza alla realtà.

Pertanto, la presente Carta potrà essere modificata ed aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua prima applicazione.

## **Revisione**

Le revisioni della Carta dei Servizi dell'ufficio Europa è di competenza dell'Ufficio Europa del Comune di Rossano e tale documento è soggetto all'approvazione della Giunta comunale.

## **TUTELA**

Il controllo dell'applicazione della Carta è garantito dal fatto stesso che essa regola i rapporti con gli utenti. Le violazioni ai principi ed agli standard possono essere segnalate, direttamente, telefonicamente, per iscritto, via fax ed e-mail all'Ufficio Europa oppure all'URP del Comune di Rossano.

L'URP destinerà i reclami agli uffici competenti.

Inoltre, presso l'Ufficio Europa, come indicato nei paragrafi precedenti, sono presenti dei moduli prestampati per l'inoltro di osservazioni riguardo al miglioramento del servizio.

Data la natura del servizio, non sono previsti rimborsi all'utenza a fronte di un mancato rispetto degli standard fissati. Gli standard specifici e generali determinati sono utilizzati per garantire un efficace monitoraggio della qualità dei servizi resi, considerando che il raggiungimento degli standard, relativi ai molteplici aspetti rilevati, costituiscono la soddisfazione dell'utente.

# Questionario di valutazione

## Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi e gli impegni che essa contiene saranno periodicamente sottoposti a revisione per essere aggiornati nel tempo .

Tale revisione verrà effettuata sulla base delle risposte al questionario che Le presentiamo qui.

Le chiediamo di leggere con attenzione gli aspetti di qualità da valutare e di indicare con un voto da 1 a 10 il Suo grado di soddisfazione, dove 1 significa pessimo e 10 significa ottimo, come meglio non si potrebbe.

Il questionario potrà essere restituito per posta all'Ufficio Europa o inviato per E-Mail a: [europa@rossano.eu](mailto:europa@rossano.eu)

**Le chiediamo di valutare i seguenti aspetti di qualità:  
(voto 1 - 10)**

### Informazione e accoglienza

1. Accessibilità degli Uffici
2. Aspetto degli ambienti degli Uffici
3. Completezza dei servizi disponibili presso gli Uffici
4. Orari di apertura degli Uffici
5. Adeguatezza degli operatori degli Uffici
6. Lingue parlate dal personale allo sportello degli Uffici
7. Tempi di risposta

### Materiale informativo gratuito

8. Piacevolezza estetica
9. Facilità di lettura
10. Contenuti chiari, affidabili e aggiornati
11. Disponibilità di materiale informativo gratuito in più lingue straniere

**Le chiediamo di valutare i seguenti aspetti di qualità:  
(voto 1 – 10)**

Eventi

12. Efficacia degli eventi organizzati
13. Aspetti logistici degli eventi organizzati

Materiale informativo (grandi quantità)

14. Puntualità nell'evasione della richiesta di materiale informativo per operatori
15. Rapporto qualità prezzo del materiale informativo fornito agli operatori
16. Affidabilità nell'evasione della richiesta di materiale informativo a pagamento

26. Ha letto con interesse questo documento?

- Per niente                       Poco                       Abbastanza
- Molto                               Del tutto

27. Si è rivelato utile nell'accesso ai servizi di Comune di Rossano Ufficio Turismo?

- Per niente                       Poco                       Abbastanza
- Molto                               Del tutto

28. Ci sono delle altre informazioni che ritiene utili e che non ha trovato in questa Carta dei Servizi?

- Sì                                       No

29. Se sì quali?

---

---

---

---

30. Nei Suoi contatti con Assessorato al Turismo del Comune di Rossano, vi sono stati dei motivi di particolare soddisfazione?

---

---

---

---

31. Complessivamente, con un voto da 1 a 10, come giudica il livello di qualità dei servizi dello Assessorato al Turismo del Comune di Rossano

1       2       3       4       5       6       7       8       9       10