



*COMUNE di
BASSANO DEL GRAPPA*

*Carta Qualità del
Servizio Sale Pubbliche*

- approvata con delibera Giunta comunale n. 98/2014;
- aggiornata con delibere Giunta comunale n. 369/2017 e
successiva n. 4/2018.

Premessa

I Cittadini hanno la necessità di conoscere con chiarezza i servizi comunali, quello che il Comune offre realmente e i limiti della sua azione. Hanno il diritto di ricevere informazioni corrette ed accurate, essere garantiti e tutelati sui livelli di qualità minimi dei servizi erogati, avere la certezza di un impegno ad aggiornare e migliorare costantemente quanto offerto. La risposta è la *Carta Qualità del Servizio - CQS*, uno strumento che da un lato funziona come una guida per il cittadino e dall'altro è un impegno a fornire il servizio in determinati modi, verificabili, che vede la partecipazione delle Associazioni Difesa Consumatori a garanzia e tutela dell'Utenza.

Nella *Carta Qualità del Servizio sale pubbliche* sono descritte compiutamente le procedure e sono dichiarate le modalità e gli standard di qualità minimi che saranno rispettati, ed è previsto un indennizzo qualora il servizio reso sia inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato. E' garantito l'impegno a monitorare e migliorare costantemente la qualità di quanto offerto e, nel conseguente monitoraggio, dice quali obiettivi sono stati raggiunti e in che misura, spiega quali verifiche sono state condotte e quale sarà il proprio impegno a migliorare in futuro. E' un documento volto alla tutela dei diritti degli utenti grazie alla condivisione con le Associazioni dei Consumatori territoriali del processo di monitoraggio e conseguenti proposte.

Nella copertina è stata inserita un'immagine stilizzata, *la lettera Q simbolo di qualità*, volutamente allungata perché così ha dato origine ad una spirale, *la spirale della qualità*, che ben interpreta come il processo di qualità e miglioramento sia un processo in evoluzione destinato ad ampliarsi, un processo che coinvolge l'Amministrazione comunale e la cittadinanza. Con la *Carta Qualità del Servizio sale pubbliche* l'utenza è posta nella condizione di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, ed è invitata ad esprimere le proprie valutazioni, con proposte ed eventuali segnalazioni, che mirano a cambiamenti positivi, per un servizio consono alle sue attese.

Principi Fondamentali

I riferimenti normativi delle Carte dei Servizi sono i principi della Costituzione della Repubblica italiana e della normativa vigente – in particolare la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, la Legge Finanziaria 2008 (l'art. 2, comma 461), le misure di trasparenza previste dal Decreto legislativo n. 33/2013 – gli Statuti e i Regolamenti vigenti.

E così è per la *Carta Qualità del Servizio sale pubbliche* del Comune di Bassano del Grappa che garantisce:

- **il principio dell'uguaglianza e di parità di trattamento**, perciò tutti gli utenti hanno gli stessi diritti e il servizio sarà fornito secondo regole uguali per tutti. In particolare l'Amministrazione comunale s'impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.
- **l'erogazione in maniera continua e regolare del servizio** che avrà carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora per gravi motivi si rendesse necessario sospendere temporaneamente il servizio, saranno adottate idonee misure per creare il minor disagio possibile ai cittadini;
- **il diritto di partecipazione del cittadino e l'efficienza e l'efficacia del servizio comunale**. Il Cittadino ha il diritto di essere ascoltato, di presentare osservazioni, di accedere alle informazioni ed è invitato a proporre suggerimenti per migliorare il servizio, che risponde ai criteri di efficienza ed efficacia perché sarà fornito mediante l'uso ottimale delle risorse, secondo standard di qualità, ed adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni espressi dall'utenza;
- **il diritto della privacy dei dati personali**: il Comune s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 196/2003.

Descrizione del servizio

Il Comune - per favorire incontri, conferenze, convegni, seminari, corsi, rassegne, di carattere istituzionale, sociale, culturale, formativo, politico, sindacale, religioso, sportivo - mette a disposizione quattro sale pubbliche, tre dislocate in centro storico e con diversa capienza (40, 50 e 100 persone) e la quarta, sala Agnolin (capienza di 50 persone), è decentrata in quartiere San Vito. Sala Tolio si trova nel cuore della città in via Jacopo da Ponte; sala Bellavitis è ubicata in via Beata Giovanna ma con accesso anche da vicolo Parolini; sala Angarano si trova nell'omonimo storico quartiere; sala Agnolin è in via Piave, sotto la tribuna sud del Velodromo Stadio Mercante. Le sale sono prive di barriere architettoniche ed è possibile utilizzarle in vari orari (mattino/sera) e tutti i giorni, domenica compresa. Tutte le sale sono dotate dell'impianto di riscaldamento e sala Tolio ha anche l'impianto di condizionamento. L'uso delle sale è disciplinato dalla Giunta comunale e la procedura di prenotazione è facilmente visibile nella home page del sito comunale (servizi on line/pagina "utilizzo sale") dove è possibile verificare nel calendario sempre aggiornato la disponibilità delle stesse.

Per tutte le Associazioni iscritte all'Albo comunale è possibile prenotare le sale pubbliche direttamente online e utilizzare gratuitamente sala Tolio e Angarano; per le Associazioni sportive iscritte all'Albo comunale è gratuito anche l'uso di sala Agnolin. I legali rappresentanti delle Associazioni devono inizialmente rivolgersi personalmente all'*urp* per avere le credenziali di accesso all'applicazione, e poi potranno fare direttamente le loro prenotazioni.

Per tutte le altre tipologie di richiedenti la domanda di concessione, di una o più sale e anche cumulativa per più incontri, compilata nel modulo predisposto e, nei casi previsti dalla legge regolarizzata con marca da bollo telematica, deve essere presentata direttamente all'Ufficio Protocollo (oppure, inviata con pec, con fax o tramite servizio postale) almeno 10 giorni prima della data di utilizzo. Telefonando o inviando una e-mail all'*urp*, che gestisce il servizio, si potranno avere ulteriori informazioni e chiarimenti.

Alle domande sarà risposto seguendo l'ordine cronologico di presentazione al protocollo, e in caso di più richieste per la stessa sala e concomitanza di orario, sarà riconosciuta priorità ai richiedenti che non abbiano ottenuto nel mese di riferimento altre concessioni. In ogni caso, le concessioni saranno subordinate alle esigenze operative ed organizzative dell'Amministrazione comunale, che potrà revocare la concessione di utilizzo sala pubblica già rilasciata, per sopraggiunte ed impreviste cause di forza maggiore, per proprie necessità che non possano essere soddisfatte diversamente o per favorire la fruizione di altri richiedenti, in virtù della circostanza che la concessione delle sale ha una vocazione temporanea.

Prima dell'utilizzo delle sale pubbliche comunali, il richiedente ha l'obbligo di ritirare la concessione, regolarizzando l'imposta di bollo nella concessione e consegnando la ricevuta di avvenuto pagamento. L'importo del rimborso spese (per apertura, sorveglianza e chiusura sale, usura beni mobili ed arredi, pulizie e utenze) è deciso periodicamente dalla Giunta comunale, con proprio atto (delibera); le delibere cui fare riferimento sono la n. 67/2016, la 338/2017 e la n. 4/2018. L'eventuale mancato utilizzo della sala, per sopravvenute esigenze del richiedente, deve essere comunicato con tempestività al fine di permetterne l'uso ad altri richiedenti; la somma già versata di rimborso spese potrà essere utilizzata esclusivamente per altra futura concessione.

Standard di qualità del Servizio

Per proseguire nel programma di miglioramento continuo della qualità del servizio, l'Amministrazione ha accolto le priorità di intervento, definite importanti e necessarie dall'utenza e dalle associazioni di tutela consumatori territoriali, e ha deciso di impiegare i risultati dell'indagine 2015 *aggiustando* gli standard qualitativi minimi garantiti. I nuovi parametri di qualità sono così modificati:

1. **Accessibilità:** la disponibilità, la diffusione delle informazioni che consentono a qualsiasi fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio sale comunali può essere richiesto e fruirla direttamente nel minor tempo possibile. Con la nuova applicazione *prenotazione sale pubbliche online* il servizio è ora disponibile nella home page del sito comunale, con immediata e facile consultazione per tutti, ed è stato anche previsto il pagamento online tramite la piattaforma Pago-MyPay, nel caso sia dovuto un rimborso spese. Come punto fisico di accesso rimane l'ufficio relazioni con il pubblico, privo di barriere architettoniche, con personale disponibile ad ascoltare e rispondere in modo chiaro, completo e cortese alle richieste dei cittadini, ed illustrare compiutamente il servizio con un linguaggio semplice e comprensibile.
2. **Tempestività:** tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento del rilascio della concessione di utilizzo temporaneo della sala. La prestazione che l'Amministrazione assicura è di qualità perché al richiedente è garantito il rilascio della concessione con periodi inferiori ad un limite temporale definito per simili procedimenti (la media è di 5 giorni e, nel periodo elettorale, ai partiti la concessione è rilasciata entro 1 giorno lavorativo). La nuova applicazione online permette alle Associazioni iscritte all'Albo comunale di prenotare autonomamente le sale pubbliche senza procedure burocratiche, senza spese (sala Tolio e sala Angarano uso gratuito per tutte, e sala Agnolin uso gratuito per le sole associazioni sportive) e perdita di tempo.
3. **Trasparenza:**
 - pubblicazione nel sito comunale del calendario sempre aggiornato con la disponibilità delle sale pubbliche;
 - possibilità per le Associazioni iscritte Albo comunale di prenotare autonomamente online le sale Tolio, Angarano ed Agnolin;
 - visibilità nel sito comunale delle indagini customer satisfaction e dei conseguenti piani di miglioramento del servizio.
4. **Efficacia:** è garantita la conformità, l'affidabilità e la completezza del servizio a quanto qui dichiarato e secondo le attese dei richiedenti. Le Associazioni territoriali dei consumatori vigileranno sul rispetto di quanto assicurato nel presente documento e nella tutela dei diritti dell'utenza.

Tabella Standard minimi di Qualità

In questa tabella sono indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard.

DIMENSIONE fattore di qualità	INDICATORE descrizione	VALORE INDICATORE GARANTITO	VALORE FINALE REALIZZATO
Accessibilità	Accesso fisico senza barriere architettoniche per sale e urp, con ampio orario	Orario Urp dal lunedì al venerdì 9.00/12.30 e anche giovedì pomeriggio 15.00/17.30	
	Facilità consultazione del servizio nella home page sito comunale e pagamento online per eventuale rimborso spese	Sito comunale sempre attivo e servizio sale è facilmente consultabile nella home page./servizi online. Modalità online anche per pagamento rimborso spese	
Tempestività	Tempo max rilascio concessione dalla data di presentazione domanda	5 giorni lavorativi e 1 giorno per i partiti nel periodo elettorale	
	Richieste online delle associazioni albo comunale	Convalida giornaliera della prenotazione se risulta corretta	
Trasparenza	Pubblicazione nel sito web della disponibilità sale/Prenotazione online per Ass. Albo comunale	Calendario sempre aggiornato e consultabile da tutti - Convalida giornaliera delle prenotazioni online	
	Reporting: pubblicazione sul sito dati relativi al rispetto standard	Pubblicazione nel sito del rendiconto e del progetto di miglioramento qualità	
Efficacia	Nessuna spesa e procedura lean x Ass.Albo comunale- Puntualità e regolarità portierato e pulizie	Immediatezza procedura online e gratuità per Associazioni Albo comunale Reclami x portierato/pulizie al di sotto degli standard max 5%	

Partecipazione: ascolto e gestione delle segnalazioni e proposte

L'ascolto unito alla gestione delle segnalazioni e delle proposte, consentiranno di individuare il deficit tra ciò che l'Amministrazione si è impegnata a realizzare e ciò che il Cittadino si aspetta di ricevere; se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni qui dichiarati, sono invitati a presentare all'ufficio protocollo la segnalazione sul disservizio, che sarà oggetto di attenta analisi, e che aiuterà a capire meglio i disallineamenti tra il servizio che è dato e ciò che, invece, è rilevante per chi riceve il servizio. Alle segnalazioni e ai suggerimenti l'urp darà risposta in tempi brevi (massimo 15 giorni) e riferirà al richiedente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione. In un'ottica di trasparenza, tutte le segnalazioni e i suggerimenti ricevuti, saranno conservati e considerati nella *redazione del progetto di miglioramento della qualità del servizio*.

I nostri standard di qualità e il diritto all'indennizzo

Ai destinatari del nostro servizio è riconosciuto il diritto al rispetto degli standard di qualità sopra descritti. Il nostro impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sul nostro servizio e sulle nostre risposte alle esigenze dell'utenza, al fine di un continuo miglioramento, anche grazie alla condivisione degli strumenti per il monitoraggio con le Associazioni dei consumatori. Nell'utilizzo del servizio sale pubbliche, gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso è effettivamente rispettato; nel caso di mancato rispetto per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, prevediamo come indennizzo *un utilizzo gratuito di tre ore delle sale comunali*. La richiesta di indennizzo per mancato rispetto degli standard deve essere presentata all'ufficio protocollo comunale entro sette giorni dalla data del disservizio. La domanda deve contenere tutte le informazioni e i documenti che possono servire per ricostruire e accertare l'accaduto, in particolare deve essere evidenziato lo standard non rispettato. Può essere presentata direttamente all'ufficio protocollo, inviata con posta elettronica certificata o con posta raccomandata, oppure con fax (allegando copia del documento di riconoscimento del richiedente). Il Comune risponderà alla domanda di indennizzo entro il tempo massimo di 15 giorni, salvo la complessità del procedimento non richieda ulteriori accertamenti; le decisioni sull'indennizzo sono di competenza del Segretario Generale, Dirigente Servizi Staff.

Monitoraggio qualità del servizio

L'Amministrazione s'impegna:

- ad effettuare, almeno una volta ogni 24 mesi, un'analisi su un campione rappresentativo di utenza al fine di rilevare la percezione sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato. L'indagine effettuata attraverso un questionario, sarà integrata con l'analisi delle proposte e dei reclami ricevuti, e i risultati consentiranno di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

- a pubblicare nel sito comunale i risultati delle indagini svolte che serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

Validità della Carta dei Servizi sale pubbliche comunali

Questo documento, approvato dalla Giunta comunale, mira ad un continuo miglioramento ed è quindi soggetto ad una revisione periodica in funzione dell'evoluzione e dell'aggiornamento degli strumenti e dei formali atti di pianificazione. Gli aggiornamenti saranno resi noti tempestivamente all'utenza con la pubblicazione degli stessi, a cura dell'ufficio relazioni con il pubblico, nel sito comunale.

Recapiti utili:

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico, responsabile Matilde Cenere**
sede Municipio, via Matteotti 35, piano terra
orario apertura : dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:15,
giovedì anche dalle 16:00 alle 18:30
Telefono 0424 519555 – Fax 0424 519226
e-mail urp@comune.bassano.vi.it
- **Ufficio Protocollo, responsabile Flavio Grego**
sede Municipio, via Matteotti 35, piano terra
orario apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:15,
giovedì anche dalle 16:00 alle 17:30
Telefono 0424 519222 /270 – Fax 0424 519272
E-mail comune@comune.bassano.vi.it
PEC bassanodelgrappa.vi@cert.ip-veneto.net
- **SIS srl – Servizio apertura/chiusura e pulizia sale**
Cell. per emergenze: 3932377487 e/o 3467877159
e-mail: logistica@sisbassano.it

Allegati:

- Delibera Giunta comunale n. 67 del 05.04.2016;
- Criteri di utilizzo sale pubbliche comunali, Delibera GC n. 338/2017;
- Modulo segnalazione/proposta/indennizzo

Associazioni Tutela Consumatori del territorio bassanese

- **Adiconsum**, c/o CISL
via Colombo, 94 (2° piano) – Bassano del Grappa
tel. 0424 523117 – e-mail: franco.poli@cisl.it
- **Adoc** Associazione per la difesa e l'orientamento dei Consumatori c/o UIL
via Beata Giovanna – Bassano del Grappa
tel. 0424 227593 – e-mail: adoc.uniat@uilvicenza.it
- **Federconsumatori**, c/o CGIL
lg. Parolini, 39 – Bassano del Grappa
tel. 0424 529154 – e-mail: federconsumatori.bassano@cgilvicenza.it
- **Lega consumatori ACLI**
via Ognissanti, 2/b (fronte Palazzetto Poste) – Bassano del Grappa
tel. 0424 524825 – e-mail: bassano@legaconsumatori.it
- **Unione Nazionale Consumatori**
piazza San Zeno, 30 – Cassola (VI)
tel. 0424 571413 – e-mail: info@unioneconsumatoriveneto.it