Provincia di Pesaro e Urbino

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA PROVINCIA DI PESARO E URBINO

Direzione Generale: Marco Domenicucci

P.O. Elisabetta Cecchini

P.O. Stefania Geminiani

con il supporto del Gruppo di lavoro interdisciplinare per la redazione della Carta, costituito dal Direttore Generale dell'Ente il 25 giugno 2019 (prot. 22202/19, integrato il 5 novembre 2019 (prot. 36158/19)

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cosa è la Carta dei Servizi
1.2 La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio ‘94
1.3 Gli altri strumenti insieme alla Carta
1.4 Dove è possibile trovarla

2. LA PROVINCIA DI PESARO E URBINO

2.1 la Carta dei Servizi della Provincia di Pesaro e Urbino
2.2 I contenuti della Carta
2.3 Chi siamo e come siamo composti
2.4 Gli Scopi e l’organizzazione interna della struttura dell’Ente
2.5 Le politiche per la qualità e i principi fondamentali nell’erogazione dei servizi
2.6 Accessibilità alle informazioni: dove siamo e come contattarci

3. PERCORSO METODOLOGICO PER L’INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI E DEGLI STANDARD DI QUALITA’

3.1 Mappatura dei servizi erogati
3.2 Selezione dei servizi erogati a valenza esterna oggetto della Carta dei Servizi

4. DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA’

4.1 Individuazione delle dimensioni della qualità
4.2 Individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità
4.3 Definizione dei Valori programmati di qualità

5. DEFINIZIONE DEGLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI STANDARD

6. SELEZIONE DEI SERVIZI EROGATI A VALENZA ESTERNA

LE SCHEDE

Accesso Civico
Autorizzazione Unica Ambientale
Autorizzazione Paesaggistica
Autorizzazione competizioni sportive sulle strade provinciali
Concessioni sale provinciali
Pari opportunità
Trasporti Eccezionali
Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta un'opportunità formidabile per lo sviluppo e il consolidamento di approcci di Qualità all'interno della Pubblica Amministrazione.

La Carta infatti è già di per se stessa un percorso di Qualità. Realizzando la Carta dei Servizi, l'organizzazione si sintonizza sulle aspettative del cittadino in termini di Qualità del servizio erogato; stabilisce e formalizza lo standard qualitativo minimo sotto al quale si impegna a non scendere; si dota di una serie di indicatori per poter comunicare, quantificare e misurare la Qualità del servizio erogato; ***si impegna infine al miglioramento continuo degli standard.***

La Carta dei Servizi è anche un esercizio di trasparenza: attraverso la Carta infatti l'organizzazione comunica apertamente ai cittadini i propri obiettivi in termini di Qualità del Servizio, dice quali tra questi sono stati raggiunti e in che misura, spiega quali verifiche sono state condotte e qual è il proprio impegno per migliorare in futuro le proprie azioni.

La Carta dei Servizi pertanto, assume tutte e due le funzioni sopra citate: è guida ai servizi, ma soprattutto un documento di impegno dell'Amministrazione nei confronti degli utenti/cittadini.

Il ruolo fondamentale della Carta infatti è quello di essere una sorta di "patto contratto" che l'Ente pubblico stipula con i suoi cittadini dichiarando i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti del cittadino, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio, prevedendo la possibilità di reclami e di eventuali rimborsi agli utenti.

In questi termini la Carta rappresenta uno strumento strategico per qualsiasi percorso per la Qualità. Strategico perché rappresenta un punto di partenza e un punto di arrivo. La Carta, infatti, può considerarsi come un processo circolare: parte dal cittadino, dall'espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative, e torna al cittadino, con la garanzia degli impegni assunti dall'Amministrazione e la soddisfazione delle sue aspettative. Pertanto la Carta è da un lato uno strumento di garanzia per i cittadini e per i nostri interlocutori di riferimento, dall'altro uno strumento per migliorare continuamente il nostro lavoro, i servizi che offriamo, gli obiettivi che ci poniamo. In questi termini, la Carta diventa anche uno strumento di autovalutazione del nostro lavoro e di misurazione dei risultati raggiunti.

La Carta dei Servizi deve perciò essere guidata dalla corretta definizione di qualità, ossia della qualità intesa come rapporto fra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del nostro cittadino. In questo senso la Carta si pone dunque due obiettivi:

1. dare garanzie ai cittadini rispetto alla soddisfazione delle loro aspettative e rispetto agli standard minimi di servizio garantito

2. promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti

Questi doppi obiettivi sono stabiliti anche nella direttiva che ha definito i contenuti della Carta dei Servizi (Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994), la prima di una serie di leggi che nel tempo hanno definito l'obbligo per l'adozione delle Carte.

La legislazione infatti nel definire la Carta, la introduce appunto come strumento di garanzia per i cittadini fruitori dei servizi e come atto con il quale l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente.

1.2 La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio '94

La Direttiva rientra nel percorso di modernizzazione e riforma della Pubblica Amministrazione promosso agli inizi degli anni '90 e nello specifico prevede:

- **I principi** che devono sottostare all'erogazione del servizio:

  Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia

- **Gli strumenti** per garantire l'erogazione di servizi di qualità:

  adozione di standard, generali e specifici, da sottoporre a verifica in adunanze pubbliche, da aggiornare periodicamente e migliorare progressivamente, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti, rapporti con gli utenti caratterizzati da rispetto e cortesia, dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche sulla qualità dei servizi erogati e l'acquisizione periodica della valutazione degli utenti sulla qualità del servizio

- **Forme di rimborso** quando è possibile dimostrare che il servizio è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati

- **La tutela dell'utente** attraverso procedure di reclamo

In sintesi la Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti
- un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti
- uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti
- un punto di partenza per il miglioramento.

1.3 Gli altri strumenti insieme alla Carta

Si è detto come la Carta dei Servizi e i contenuti previsti rappresentino un punto di partenza e un punto di arrivo per qualsiasi percorso di qualità e di miglioramento continuo. In questo senso, la Carta è uno strumento che si inserisce in un sistema più ampio per la qualità. Tale sistema comprende:

Le Indagini di Customer Satisfaction.

Tali indagini sono finalizzate a conoscere sia come i cittadini/utenti valutano il servizio erogato sia quali sono le aspettative degli stessi rispetto a quel servizio: il gap fra la percezione del servizio e le aspettative dei cittadini/utenti consente inoltre di individuare le aree critiche nell'erogazione del servizio. Inoltre le indagini consentono di mettere a punto gli "indicatori esterni" che forniscono una misura della percezione dei cittadini sulla qualità.

Gli indicatori di prestazione correlati ai bisogni dei cittadini

Gli standard, definiti a partire dalle esigenze dei cittadini, consentono la verifica della qualità offerta e il rispetto del livello garantito, configurando anche un obiettivo per il miglioramento. Inoltre consentono una misura oggettiva delle prestazioni dell'Ente, anche senza la consultazione diretta dei cittadini.

Le attività di miglioramento dei processi

Una volta definiti gli standard da garantire, occorre mettere in moto tutte quelle azioni tese a raggiungere questi standard e a migliorare le performance.

Il sistema per la Qualità come descritto sopra rappresenta un sistema dinamico, in continua evoluzione, di cui ***la Carta è un elemento che nasce dall'integrazione dei diversi strumenti e attraverso questi si verifica e si aggiorna.***

1.4 Dove è possibile trovarla

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi :

- sul **sito web** della Provincia di Pesaro e Urbino, all'indirizzo www.provincia.pu.it, nella sezione Amministrazione Trasparente – "Servizi erogati"

- presso la **Sede dell'Ente** a Pesaro in Viale Gramsci 4, Ufficio relazioni con il pubblico

Gli standard e gli impegni della Provincia contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio di competenza.

2. LA PROVINCIA DI PESARO E URBINO

2.1 La Carta dei Servizi della Provincia di Pesaro e Urbino

La Carta dei Servizi della Provincia di Pesaro e Urbino è un documento che permette all'utente di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore dei cittadini della provincia.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle normative in vigore al riguardo:

- Direttiva P.C.M. del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

- Legge n.150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

- Decreto Legislativo n. 150/2009 "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"

- Decreto Legislativo n.33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"

- Delibera Civit n. 88/2010 "Linee guida, per la definizione degli standard di qualità (art.1 comma1 del d.lgs. 198/2009)

- Delibera Civit n.3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

e del Documento Guida per l'analisi dei servizi erogati e dei relativi standard di qualità – Regione Marche

L'ambito di applicazione della Carta dei Servizi qui presentata è costituito dai servizi erogati dalla Provincia di Pesaro e Urbino a valenza esterna, ossia i cui beneficiari siano utenti esterni finali.

2.2 I contenuti della Carta

Le Province non sono state cancellate dalla Costituzione e conservano una serie di funzioni fondamentali di area vasta, che il co. 85 dell'art. 1 della Legge n.56 del 7 aprile 2014 "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni" così sintetizza:

a) pianificazione territoriale provinciale di coordinamento, nonché tutela e valorizzazione dell'ambiente, per gli aspetti di competenza;

b) pianificazione dei servizi di trasporto in ambito provinciale, autorizzazione e controllo in materia di trasporto privato, in coerenza con la programmazione regionale, nonché

costruzione e gestione delle strade provinciali e regolazione della circolazione stradale ad esse inerente;

c) programmazione provinciale della rete scolastica, nel rispetto della programmazione regionale;

d) raccolta ed elaborazione di dati, assistenza tecnico-amministrativa agli enti locali;

e) gestione dell'edilizia scolastica;

f) controllo dei fenomeni discriminatori in ambito occupazionale e promozione delle pari opportunità sul territorio provinciale.

La Provincia può, d'intesa con i Comuni, esercitare le funzioni di predisposizione dei documenti di gara, di stazione appaltante, di monitoraggio dei contratti di servizio e di organizzazione di concorsi e procedure selettive.

2.3 Chi Siamo e come siamo composti

La nuova Provincia, ente di area vasta disegnato dalla riforma, concentra la propria attività su una serie di funzioni fondamentali nonché sull'opportunità di rappresentare il luogo di aggregazione e di gestione di una serie di funzioni a servizio dei Comuni che questi riterranno di svolgere in maniera associata e coordinata.

Le vicende che hanno accompagnato il percorso della riforma, intrecciate con i provvedimenti e le modalità di attuazione, fortemente penalizzanti da un punto di vista finanziario, hanno segnato, soprattutto negli ultimi anni, le capacità di intervento e di risposta della Provincia nei confronti del territorio e degli utenti dei servizi, anche di quelli oggi ritenuti fondamentali.

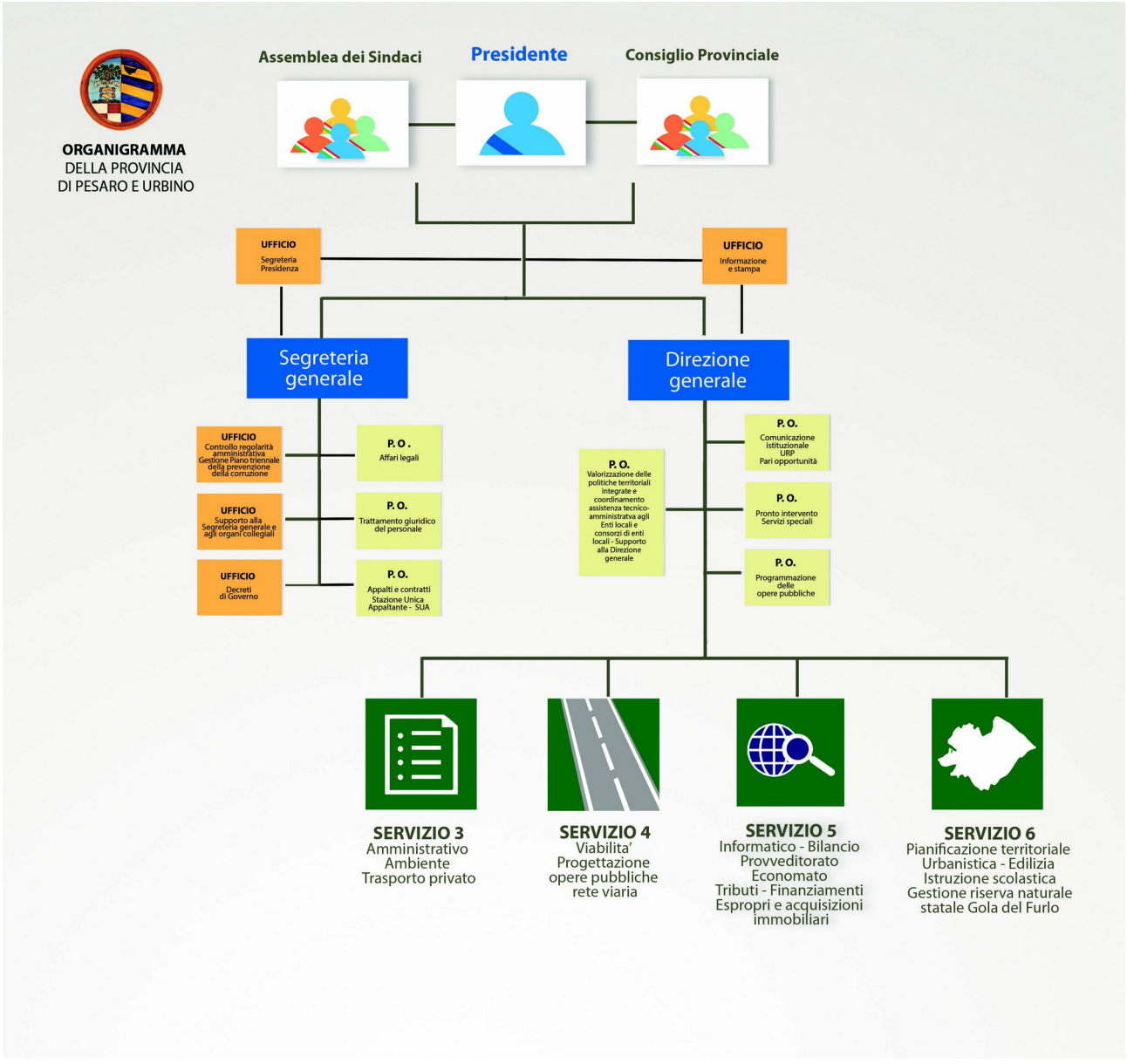
Nonostante questo l'impegno prioritario dell'ente si è caratterizzato per accompagnare nel modo migliore possibile il processo di riordino, in un rapporto stretto con la Regione per le funzioni in transito, con l'obiettivo di garantire la continuità dei servizi; dall'altro lato con una selezione mirata delle priorità di intervento per scuole e viabilità, pur nella limitatezza di risorse.

Il Governo dell'Ente

La legge 7 aprile 2014, n. 56 nel ridisegnare l'assetto e il ruolo delle Province, con la relativa attribuzione delle nuove competenze, ha determinato un progressivo riordino dell'organizzazione dell'Ente, ed ha individuato, in un'ottica di area vasta ed in attesa della riforma costituzionale, gli Organi di Governo, non più eletti direttamente dai Cittadini, ma individuati attraverso un procedimento elettorale di secondo grado.

I soggetti chiamati ad eleggere i nuovi Organi provinciali sono i Sindaci ed i Consiglieri dei 52 Comuni della provincia che eleggono il Presidente della Provincia e il Consiglio provinciale. Costituisce inoltre un organo dell'amministrazione l'Assemblea di tutti i Sindaci del territorio provinciale.

L'esito della consultazione referendaria del 4 dicembre 2016 ha invece confermato il riferimento costituzionale contenuto nell'articolo 144 della Costituzione secondo cui le Province, con i Comuni, le Città Metropolitane, le Regioni e lo Stato, sono Enti costitutivi della Repubblica, creando un “enigma” istituzionale, nonché operativo, a seguito dell’incidenza e degli effetti della L. n. 190/14. Il 03/02/2019 si sono svolte le elezioni del nuovo Consiglio Provinciale (2019 – 2021). Il prossimo rinnovo del Consiglio Provinciale (che dura in carica due anni) avverrà nel 2021.



2.4 Gli scopi e l'organizzazione interna della struttura dell'Ente

Nell'ottica di migliorare la qualità dei servizi erogati e di rendere trasparenti le modalità operative dell'organizzazione, la Provincia di Pesaro e Urbino ha adottato un modello organizzativo basato sull'approccio per processi, al fine di monitorare e misurare costantemente i risultati raggiunti e di programmare i percorsi di miglioramento continuo, il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione, la misurazione costante della soddisfazione di tutti i portatori di interessi, il miglioramento della comunicazione interna ed esterna attraverso l'implementazione delle reti Intranet e del sito Web istituzionale.

Gli obiettivi specifici sono fissati annualmente in sede di approvazione del Piano esecutivo di gestione (PEG)e Piano degli Obiettivi (PDO) in modo tale che siano fortemente ancorati alla realtà gestionale dell'Ente, con individuazione delle responsabilità e degli stanziamenti per realizzarli.

2.5 Le politiche per la qualità e i principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

La politica per la qualità della Provincia si inserisce nel processo di attenuazione, nella Pubblica Amministrazione del tradizionale profilo di "pubblico potere" a vantaggio di un più democratico profilo "di funzione". In tale processo che legittima l'esistenza stessa della Pubblica Amministrazione questa diviene "cliente" e "protagonista" delle sue attività e dei suoi servizi.

La Provincia adotta quali metodi per attuare una efficace politica per la qualità:

- l'analisi, la progettazione, la definizione e la verifica dei processi lavorativi in una logica di miglioramento permanente;
- l'integrazione dei servizi e la loro organizzazione per aree funzionali;
- la valorizzazione della funzione di coordinamento su obiettivi condivisi;
- l'integrazione sistematica dei processi lavorativi attraverso l'utilizzo di sistemi informativi basati su banche dati condivise;
- il controllo di gestione come strumento di misurazione dei risultati e di supporto dei sistemi di programmazione e controllo strategico e operativo, per l'individuazione delle migliori combinazioni fra risorse disponibili e risultati attesi.

Inoltre la provincia nel focalizzare la sua politica per la qualità:

- Prosegue il miglioramento continuo analizzando periodicamente la conformità di tutta la struttura alla politica per la qualità;
- Si impegna a monitorare l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei prodotti/servizi forniti e per aggiornarne i requisiti;
- Sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori propone azioni di cambiamento/miglioramento;
- Adegua la propria struttura e le attrezzature alle norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente e tratta ogni dato personale in suo possesso secondo le leggi sulla privacy;

- Valuta con particolare attenzione la congruità delle risorse umane, tecniche e finanziarie; in particolare si impegna a valorizzare le risorse umane valutando periodicamente gli esiti della propria attività di formazione;
- Si impegna, attraverso i riesami periodici della Direzione Generale, a valutare l'idoneità della sua politica di qualità;
- Fondamentalmente la politica di qualità della Provincia si basa su criteri di efficienza, ponendo al centro dell'attenzione i destinatari della propria attività, siano essi cittadini, imprese o Enti locali.

I principi fondamentali a cui si ispira sono di seguito riportati:

A - Eguaglianza ed Imparzialità

L'erogazione del servizio da parte della Provincia si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

B - Efficienza ed efficacia

La Provincia persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica ed organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.
Inoltre nell'erogazione dei propri servizi, la Provincia persegue i principi dell'efficienza e dell'efficacia riducendo al minimo ogni forma di spreco.

C – Partecipazione

La provincia garantisce la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi e soprattutto mantiene un punto di ascolto e comunicazione con i cittadini attraverso varie modalità che possono essere riassunte nelle seguenti:

- Ufficio informazione
- Sito internet
- Incontri e manifestazioni pubbliche
- Progetti di sensibilizzazione e comunicazione
- Progetti didattici nelle scuole

D - Continuità

Costituisce impegno prioritario della provincia garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione di servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti della volontà della Provincia (impedimenti di terzi, eventi naturali). In tal caso la Provincia adotterà tutte le misure e i provvedimenti

necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

E - Tutela dell'Ambiente

In ogni scelta la Provincia cerca di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

F - Chiarezza e trasparenza delle informazioni

La Trasparenza è uno strumento volto ad assicurare l'attuazione dei principi costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle Pubbliche Amministrazioni, così come sanciti dall'art. 97 della Costituzione. Mediante il principio di Trasparenza il legislatore impone alle P.A di assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni all'interno del sistema amministrativo, ma anche fra quest'ultimo e il mondo esterno. Mediante quest'innovazione formativa, non solo si garantisce al cittadino il diritto di prendere visione degli atti di un procedimento, ma si condiziona l'intera attività amministrativa che dovrà ispirarsi al principio di trasparenza, inteso come accessibilità agli atti sui quali la P.A si basa per assumere una determinata posizione. Strettamente collegato al concetto di trasparenza vi è quello di diritto di accesso. Mediante l'emanazione del D. Lgs n.33/2013, il legislatore ha voluto sostenere la partecipazione degli stakeholders alle attività delle P.A, con l'intento di implementare forme di monitoraggio sulla gestione della performance, utili a promuovere l'integrità e a prevenire fenomeni di corruzione. Valore strategico della trasparenza è quello di ridurre i fenomeni legati alla corruzione, fattore che ha un'incidenza diretta sulla vita economica del paese. La trasparenza consente di attivare un processo definito friendly citizen control, attraverso il quale viene stimolata la partecipazione e la collaborazione tra P.A e cittadino il quale potrà, in tal modo, contribuire attivamente (attraverso suggerimenti, critiche e proposte) a migliorare la qualità dei servizi pubblici e limitare, al contempo, il deleterio fenomeno della corruttibilità.

La Provincia garantisce la massima trasparenza nel proprio operato e si pone l'obiettivo della chiarezza in ogni comunicazione effettuata cercando di andare sempre incontro a ogni tipologia di utente.

G - Cortesia

La Provincia fornisce con cortesia informazioni chiare, tempestive e complete.

La Provincia provvede a diffondere la suddetta politica a tutti i livelli, a rendere ogni dipendente e collaboratore pienamente consapevole delle proprie responsabilità e dei propri compiti. Ogni obiettivo raggiunto è reso pubblico e la politica interna viene riesaminata annualmente e ogni qualvolta esigenze interne o esterne al sistema lo renderanno necessario.

2.6 Accessibilità alle informazioni: dove siamo e come contattarci

La Provincia ha la propria sede legale a Pesaro in viale Gramsci, 4

Sito Internet: www.provincia.pu.it - Telefono- Centralino: 0721-3591

Pec: provincia.pesarourbino@legalmail.it

La struttura organizzativa:

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
tel. 0721. 3592424 – 3592270 fax 0721.3592436
e-mail: urp@provincia.ps.it

SEGRETERIA GENERALE 1
Segretario Generale Michele Cancellieri
tel: 0721.3592347 – fax 0721.3592295
e-mail: segr.generale@provincia.ps.it

DIREZIONE GENERALE 2
Direttore Generale Marco Domenicucci
tel: 0721.3592365 – fax 0721.3592295
e-mail: m.domenicucci@provincia.ps.it

SERVIZIO 3
Amministrativo – Ambiente – Trasporto privato
Dirigente Andrea Pacchiarotti
tel: 0721.3592468 – fax: 0721.3592762
e-mail: a.pacchiarotti@provincia.ps.it

SERVIZIO 4
Viabilità – Programmazione opere pubbliche rete viaria
Dirigente Mario Primavera
tel: 0721.3592413 – fax: 0721.3592442
e-mail: m.primavera@provincia.ps.it

SERVIZIO 5
Informatico – Bilancio – Provveditorato – Economato – Tributi - Finanziamenti – Espropri e acquisizioni Immobiliari
Dirigente Marco Domenicucci
tel.: 0721.3592365 – fax: 0721.3592295
e-mail: m.domenicucci@provincia.ps,it

SERVIZIO 6
Pianificazione territoriale – Urbanistica – Edilizia – Istruzione scolastica – Gestione riserva naturale statale “Gola del Furlo”
Dirigente Maurizio Bartoli
tel.: 0721.3592238 – fax: 0721.3592406
e-mail: m.bartoli@provincia.ps.it

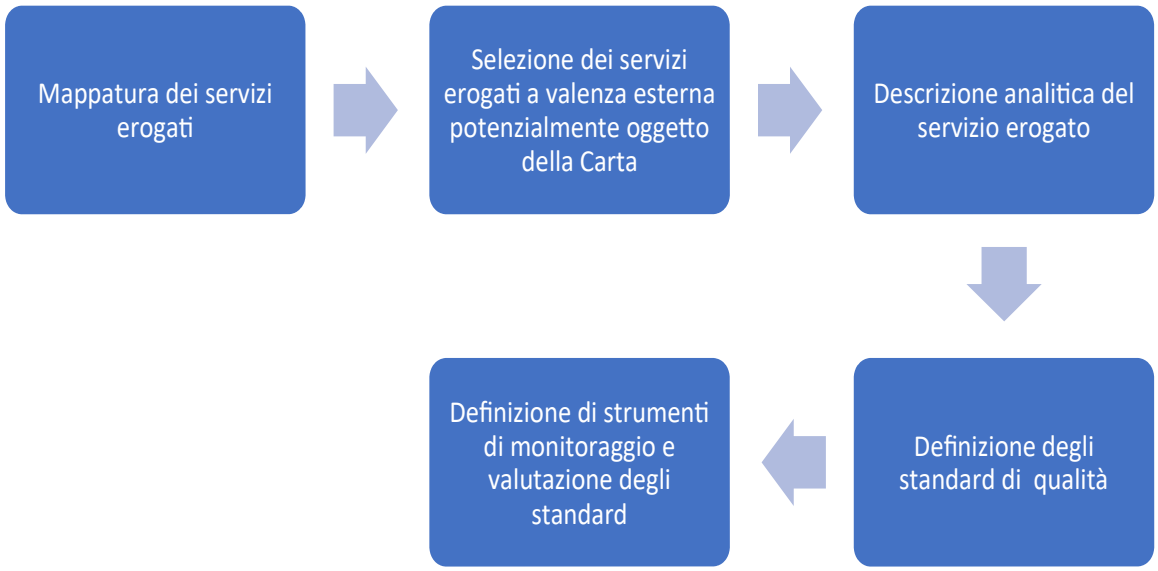
3. PERCORSO METODOLOGICO PER L'INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI E DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Il percorso attivato per l'individuazione dei servizi erogati dall'Ente e degli standard di qualità può essere così sintetizzato:

- Mappatura dei servizi erogati
- Selezione dei servizi erogati a valenza esterna potenzialmente oggetto della Carta
- Descrizione analitica del servizio erogato
- Definizione degli standard di qualità

    - Individuazione delle dimensioni della qualità
    - Individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità
    - Definizione dei valori programmati di qualità

- Definizione di strumenti di monitoraggio e valutazione degli standard



Gran parte delle funzioni di garanzia sui servizi erano state affidate fin dal 2013 all'URP come poi ribadito nel 2015 con il nuovo Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei Servizi (art.18).

Negli anni successivi sono state attivate **ulteriori funzioni di garanzia** su alcuni servizi dell'Ente:

- dal 2 ottobre 2017 l'URP attiva il **Questionario sulla qualità dei servizi on line** dell'Ente, in cui è presente una sezione per eventuali suggerimenti relativi al miglioramento del servizio. I risultati delle indagini sono disponibili nella pagina dedicata sul sito istituzionale dell'Ente

- dal 30 gennaio 2018 viene adottata la **Carta dei Servizi per le Sale Provinciali**

- nel 2018 l'URP attiva un **Questionario sulla qualità della sezione Amministrazione Trasparente** in cui è disponibile anche la funzione reclami per l'invio di segnalazioni su eventuali inadempienze o ritardi relativi alla sezione

- nel 2019 il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021 dispone che "*Compete altresì all'URP promuovere l'elaborazione, l'aggiornamento e l'attuazione della Carta dei Servizi dell'Ente anche attraverso la costituzione di appositi gruppi di lavoro a carattere interdisciplinare*"

- il 25 giugno 2019 viene costituito dal Direttore Generale dell'Ente, il **Gruppo di lavoro** interdisciplinare per la redazione della Carta (prot. 22202/19, integrato il 5 novembre 2019 (prot. 36158/19)

- con Delibera di consiglio n. 377/2020 è stato approvato il **Regolamento per la disciplina dei controlli interni**

3.1 Mappatura dei servizi erogati

Il punto di partenza del percorso metodologico intrapreso è stato quello della ricognizione effettuata relativamente ai servizi erogati dall'Ente

Tale mappatura (dopo una prima ricognizione) è stata effettuata somministrando un questionario di rilevazione a tutti i Dirigenti dell'ente.

Sono stati rilevati tutti i servizi erogati da ciascuna struttura con dettaglio delle tipologie di servizi, modalità di gestione, utenti e altre informazioni attinenti per la rilevazione.

L'ambito di rilevazione è stato per scelta molto ampio individuando sia i servizi finali (individuali e collettivi), sia i servizi intermedi, in modo tale da avere la più ampia tipologia di casistiche, rimandando al successivo step la selezione dei servizi erogati che sarebbero stati oggetto della Carta.

Questi i servizi mappati:

Ambiente e territorio

- Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)
- Autorizzazione paesaggistica
- Tutela Ambiente

- Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)
- Inquinamento Atmosferico
- Gestione rifiuti e bonifiche
- Espropri
- Gare sportive su strade pubbliche
- Viabilità
- Autorizzazioni e concessioni stradali
- Trasporti in conto proprio
- Autoscuole
- Trasporti eccezionali
- Trasporti
- Officine di revisione
- Agenzie automobilistiche
- Edilizia

Persona

- Pari opportunità
- Istruzione

Programmazione Europea

- Supporto all'area vasta
- Programmazione europea

Gare e affidamenti

- Procedure negoziate e di affidamento
- Gare d'appalto in corso
- Gare d'appalto scadute

Servizi interni

- Sistemi Informativi
- Protocollo e archivio
- Gestione polizze assicurative e sinistri
- Legali
- Ufficio Stampa
- URP - Ufficio relazioni con il pubblico
- Accesso Civico
- Sale provinciali
- Statistica
- Appalti e contratti
- Servizi Finanziari
- Patrimonio

3.2 Selezione dei servizi erogati a valenza esterna oggetto della Carta dei Servizi

In base ai servizi erogati, il Gruppo di lavoro, a partire dalla mappatura di cui al punto precedente individuava quelli a valenza esterna, con particolare riguardo a quelli con impatto sulle attività produttive (vedi SUAP) definendone gli standard di qualità e di quantità dei servizi erogati.

Questo passaggio ha una doppia valenza: costituisce un primo passo nel percorso di qualità e trasparenza ai sensi del D. Lgs n. 150/2009 e D. Lgs n.33/2013 (Piano della trasparenza 2019-2021), ed è connesso alla valutazione della performance organizzativa ed individuale attraverso il **raggiungimento dell'obiettivo 2020** "*Promozione dell'elaborazione, aggiornamento e attuazione della Carta dei servizi dell'Ente*" della Missione 1 – Servizi istituzionali, generali e di gestione – Programma 1: organi istituzionali.

Il percorso seguito è stato quello di selezionare tra i servizi a valenza esterna quelli classificati come Finali in base alla mappatura effettuata e rivolti ad una utenza individuale o collettiva.

Nell'individuazione del servizio erogato oggetto della Carta è stata garantito anche il coordinamento/integrazione con altre categorie amministrative quali: i procedimenti amministrativi connessi al servizio erogato, il **Piano della Performance** che per sua natura contiene obiettivi intesi come azioni di miglioramento, innovative che una volta consolidate vengono a far parte del servizio connesso a tali procedimenti.

A tale riguardo la Provincia di Pesaro e Urbino ha approvato con delibera di Consiglio n, 13/14 il **Regolamento per la disciplina del Procedimento amministrativo**, poi modificato con delibera n. 56/19 dove sono stati individuati i tempi di attivazione e conclusione dei procedimenti facenti capo ai servizi dell'Ente, consultabile sul sito istituzionale.

Questo processo di raccordo, di integrazione concettuale crea i presupposti per il progredire della qualità delle politiche pubbliche. Infatti partendo dalle linee programmatiche dell'Ente declinate in linee strategiche nel DUP (Documento Unico di Programmazione) si giunge al Piano della Performance che a partire dagli obiettivi strategici formula gli obiettivi operativi, fino in ultimo ai servizi erogati che costituiscono il prodotto delle azioni scelte dall'amministrazione per realizzare gli obiettivi (vedi obiettivo 2020 sopra individuato- Peg 2019-21)

In ultimo, strettamente collegato alla Carta dei Servizi è il **Regolamento per la disciplina dei controlli interni** approvato dal Consiglio con atto n.37 in data 30.11.2020 che ha cosi revocato il già Regolamento adottato con delibera di C.P. n. 3/13, che, al Titolo VII – Controllo sulla qualità dei servizi, definisce la stretta correlazione di tale strumento con il controllo strategico ed il controllo di gestione, finalizzato alla verifica della soddisfazione dell'utenza interna ed esterna ed al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'Ente.

Dopo aver definito i servizi su cui tracciare il percorso di qualità, per ognuno di loro è stata predisposta una **Scheda contenente le caratteristiche del Servizio** stesso, che di seguito si evidenzia:

Scheda analisi del Servizio erogato

SERVIZIO EROGATO:……

STRUTTURA CHE EROGA IL SERVIZIO: ……..

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Descrizione del servizio erogato	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	
Responsabile del provvedimento *(nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento*)	
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (*sportello fisico, pagina web, multicanale...*)	
Orari di apertura	
Modulistica on line, questionari ecc.	
Eventuali costi a carico dell'utente	

4. DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità vengono definiti come quei livelli che i soggetti erogatori del servizio intendono o devono assicurare. Lo standard di qualità si basa sulla nozione di qualità effettiva dei servizi e si compone di due elementi : un indicatore di qualità – un valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato**.**

4.1 Individuazione delle dimensioni della qualità

Secondo quanto prevedono le Delibere Civit n. 88/2010 e n.3/2012 che forniscono elementi per costruire gli standard, sono state individuati le dimensioni rilevanti atte a rappresentare la qualità effettiva dei servizi.

Sono state individuate le dimensioni rilevanti: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia in quanto considerate fondamentali per indicare le specificità del servizio, intese come:

Dimensioni della qualità	Definizioni
Accessibilità	Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi.
Tempestività	Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione.
Trasparenza	Questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse e entrare in rapporto con l'amministrazione, esercitando il potere/dovere di partecipazione.
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stake holder principali.

4.2 Individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità

Per gli indicatori intesi come la quantificazione in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affabile un certo fenomeno di interesse si è fatto riferimento a i seguenti requisiti che l'indicatore stesso deve soddisfare:

Rilevanza	E' rilevante un indicatore che si riferisce in maniera coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione.
Accuratezza	Si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale della dimensione osservata.
Temporalità	E' opportuno che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità
Fruibilità	Riguarda la capacità e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati.
Interpretabilità	Rappresenta la capacità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati, ivi compresa la disponibilità di informazione su vincoli di carattere metodologico.
Coerenza	E' la coerenza tra l'impianto metodologico dell'indicatore e la proprietà dell'oggetto osservato.

In tale modo con la definizione dell'indicatore e del valore programmato è stato possibile determinare lo standard di qualità atteso del servizio. Gli standard della Carta sono pertanto stati formulati con riferimento agli aspetti direttamente riscontrabili dall'utente stesso (tempestività, accessibilità, la semplicità delle procedure ecc) oltre ad essere espressi in maniera facilmente comprensibile.

Nella scelta degli indicatori e del valore programmato è stato tenuto in considerazione altresì, il collegamento di questi con gli elementi formanti il Piano della Performance, relativamente agli obiettivi strategici e/o operativi e al Piano Trasparenza ed Anticorruzione onde assicurare coerenza e compatibilità tra i due elementi.

4.3 Definizione dei valori programmati di qualità

Il valore programmato, insieme all'indicatore di qualità definiscono lo **standard di qualità**, che a sua volta rappresenta il livello che l'Amministrazione si impegna a garantire.

Per tale motivo è di fondamentale importanza verificare se tale valore non sia già stato fissato o condizionato da eventuali **termini stabiliti da legge o regolamenti** o da provvedimenti adottati in materia (concessioni, convenzioni, ecc..)

Nell'ottica della Trasparenza e del miglioramento continuo le previsioni normative mettono in luce l'importanza dell'ampliamento del coinvolgimento degli stakeholder nelle varie fasi del processo di qualità ed in particolare nella fase di individuazione degli indicatori e dei relativi livelli degli standard di qualità.

Di seguito la **Scheda** utilizzata per la compilazione degli **indicatori** e relativi **standard di qualità:**

Scheda standard di qualità Servizio erogato

DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORE: descrizione e formula di calcolo	VALORE ATTUALE	VALORE PROGRAMMATO
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi			
Accessibilità			
- Accessibilità fisica			
- Accessibilità multicanale			
Tempestività			
Trasparenza (*informazione e comunicazione*)			
Efficacia			
- Conformità			
- Affidabilità			
- Compiutezza			

5. DEFINIZIONE DEGLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI STANDARD

Il percorso di qualità intrapreso non si esaurisce nella individuazione dei servizi e dei relativi standard di qualità, bensì stabilisce le azioni di monitoraggio e di valutazione delle prestazioni erogate dai servizi di riferimento.

In attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 27 gennaio 1994, che individua i principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, la Provincia, così come sancito dall'art. 14 del D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

Informazione	Accoglienza	Tutela	Partecipazione

Tali funzioni sono assicurate tramite l'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) e tramite l'Ufficio Stampa della Provincia. L'attività dei suddetti uffici è rivolta all'esterno (informazione alla popolazione e all'utenza) ed all'interno della struttura (mediante ricezione, istruttoria e trasmissione della domanda ai servizi competenti), per la valutazione dell'efficacia dei servizi erogati.

Informazione e comunicazione

La funzione relativa all'informazione e alla comunicazione pubblica, sviluppa, in modo esauriente, la conoscenza all'esterno sulle attività dell'ente, sui procedimenti amministrativi, e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso ai documenti amministrativi e di partecipazione. Funzione principale dell'URP è quella di fornire le informazioni di primo livello. Particolare attenzione è assicurata anche al monitoraggio della domanda dei cittadini ed alla rilevazione del gradimento dei servizi, per mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo delle prestazioni erogate. I risultati di tali attività sono portati, periodicamente, a conoscenza della cittadinanza, quale momento di attuazione del principio di trasparenza e di partecipazione. Gli utenti, inoltre, sono messi in grado di avere le informazioni anche telefonicamente.

Accoglienza e accompagnamento

La funzione relativa all'informazione sull'accesso alla documentazione amministrativa e sulle modalità di erogazione delle prestazioni si arricchisce della funzione di "accoglienza", per garantire la massima applicazione dei principi ispiratori della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 27 gennaio 1994. L'URP inoltre, favorisce la raccolta di segnalazioni e cura la definizione dei reclami d' immediata risoluzione.

Tutela

La funzione relativa alla tutela si realizza attraverso la possibilità, per l'utente, di presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro gli atti, o i comportamenti, che negano, o limitano, i loro diritti, nonché di segnalare disfunzioni nell'organizzazione dei servizi erogati. Le osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, di cui al precedente punto, possono essere presentati in via formale (forma scritta), od informale (per telefono, o in forma orale). In quest'ultimo caso, il soggetto che riceve il reclamo annota le generalità del soggetto che effettua il reclamo, la data di inoltro della segnalazione e - se presente l'utente interessato - utilizza un apposito modulo, che verrà fatto firmare dall'interessato e nel quale è trascritto

quanto viene segnalato. La risposta, di norma, è fornita entro trenta giorni. Nei casi di particolare complessità, che non consentono una risposta entro tale termine, l'utente verrà, comunque, informato sullo stato del procedimento e sui tempi previsti per la sua conclusione.

Partecipazione

La Provincia, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, ribaditi con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 27 gennaio 1994, attiva un sistema di **iniziative atte a favorire l'interazione tra l'ente pubblico, erogatore di servizi, e l'utenza.** La funzione della partecipazione è realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sui relativi modi di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- predisposizione di progetti operativi, per favorire l'adeguamento delle strutture alle esigenze dei cittadini;
- rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione fornita (controllo di qualità, desunta dall'analisi dei reclami e dalle osservazioni degli utenti).

In tale contesto sono state attivate specifiche **funzioni di garanzia** su alcuni servizi dell'Ente:

- dal 2 ottobre 2017 è disponibile il "Questionario sulla qualità dei servizi on line" dell'Ente, in cui è presente una sezione per eventuali suggerimenti relativi al miglioramento del servizio. I risultati delle indagini sono disponibili nella pagina dedicata sul sito istituzionale dell'ente.
- dal 2017 è stata organizzata la Giornata della Trasparenza che coinvolge cittadini e stakeholder anche nel miglioramento della qualità dei servizi e del controllo sociale
- dal 2018 è disponibile un "Questionario sulla qualità della sezione Amministrazione trasparente in cui è disponibile anche la funzione reclami perl'invio di segnalazioni su eventuali inadempienze o ritardi relativi alla sezione.

In sintesi l'URP si occupa di:

- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- promuovere e gestire la comunicazione istituzionale on line (L.150/2000) per il miglioramento della relazione tra l'amministrazione e il cittadino;
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- promuovere e organizzare la comunicazione interna, garantendo lo scambio di informazioni all'interno dell'amministrazione;
- promuovere la comunicazione interistituzionale;
- promuovere e collaborare all'organizzazione di campagne di comunicazione, eventi, convegni e iniziative pubbliche;
- potenziare la comunicazione via internet e intranet anche attraverso il web 2.0 e l'analisi del rapporto tra social network, imprese, cittadini e pubblica amministrazione;

- curare la gestione e la dotazione annuale della documentazione legislativa, amministrativa, di giurisprudenza e di dottrina (raccolte normative e giurisprudenziali, riviste amministrative e specialistiche) per la fornitura propria dell'Ufficio e dei Servizi generali dell'Ente;
- ricevere la posta in arrivo recapitata direttamente all'ufficio
- realizzare le attività previste dal Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità
- informare su accesso civico e accesso agli atti.

6. SELEZIONE DEI SERVIZI EROGATI A VALENZA ESTERNA

LE SCHEDE

Dopo l'individuazione dei servizi erogati a valenza esterna, la definizione della scheda tipo, degli standard e degli indicatori di qualità, sono state redatte, a cura degli uffici di competenza, le schede dei servizi selezionati.

Pertanto, la Carta dei Servizi della Provincia di Pesaro e Urbino si manifesta come **l'insieme di Schede di Servizi** redatte secondo standard omogenei.

La Carta dei Servizi rappresenta così uno **strumento dinamico suscettibile di essere aggiornato/ampliato** in una logica di miglioramento continuo nel perseguire nuove organizzazioni interne che dovessero crearsi.

In tale contesto sono state formulate le seguenti **Schede** di descrizione analitica dei servizi erogati, evidenziando modalità e standard di qualità.

Si specifica che, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei Servizi offerti dall'Ente, gli Uffici potranno aggiornare in tempo reale le Schede di loro competenza.

……..

*Nota bene: le **Schede dei Servizi** vengono aggiornate e **pubblicate separatamente***