La Carta dei servizi:
Strumento di Qualità

Provincia di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità

Indice

Saluti del Presidente 3

Ambito normativo - documentale di riferimento e provvedimenti correlati 4

Che cos'è la Carta dei Servizi 7

Validità della Carta dei servizi 14

I Principi Generali e gli obiettivi dei Servizi offerti dall'Ente 15

Il Sistema di Qualità del nostro Ente e i suoi strumenti 16

Reportistica e analisi grafiche relative ad Ufficio Competizioni Sportive (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) 28

I contenuti della Carta dei Servizi 32

Informazioni generali sui Servizi rilevanti per i destinatari della Carta (Cittadini/utenti, comuni del territorio) 33

I contenuti specifici della Qualità 35

Caso studio: UFFICIO COMPETIZIONI SPORTIVE SU STRADA 37

Saluti del Presidente

La centralità del cittadino è oggi uno dei concetti base della Pubblica Amministrazione: si è progressivamente passati da una struttura orientata al puro rispetto delle norme ad una finalizzata al soddisfacimento dei requisiti di efficacia, equità ed efficienza.

L'organizzazione del nostro Ente può e deve rispondere ai bisogni dei cittadini, delle imprese e dei comuni del territorio: il punto di vista dei nostri utenti diventa fondamentale.

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno **strumento di comunicazione istituzionale atto ad implementare la qualità dei servizi** che il nostro Ente eroga quotidianamente attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi: **il loro punto di vista diventa fondamentale**.

La Provincia di Alessandria attraverso la Carta dei Servizi **s'impegna a fornire** ai propri portatori d'interesse **informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi e le relative attività quotidiane**.

Ritengo che solo creando un canale di comunicazione personalizzato, incentrato sulle esigenze dei cittadini, delle imprese e dei comuni del nostro territorio, sia possibile avviare una **reale politica di ascolto** e valorizzazione degli stessi caratterizzando il rapporto tra Istituzione e cittadini, imprese e comuni del territorio sulla base di una **reciproca fiducia** e nell'ambito di una volontà e di un impegno condivisi per il bene degli individui, delle comunità e del territorio stesso.

Il Presidente della Provincia di Alessandria

Ambito normativo - documentale di riferimento e provvedimenti correlati

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel **1993** dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato, recepito in un atto normativo dalla **direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazionedei servizi pubblici**".

In materia è intervenuto, successivamente, **il Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273** il quale all'art. 2 ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi, entro centoventi giorni dall'emanazione dei decreti suindicati.

In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il **D.Lgs n. 286/1999** che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi. **Il Decreto Legge 24 gennaio 2012, n.1** c.d. decreto **"Cresci Italia"**, **convertito con modificazioni in L. n. 27/2012** ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti.

I più significativi provvedimenti intervenuti in materia da ultimi, sono la **Delibera CiVIT (=Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche) n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici)** della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale) infine la previsione normativa introdotta dal **D.Lgs n.33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.94 sull'erogazione dei Servizi pubblici;

- D.lgs 30 luglio 1999 n. 286 e s.m.i. "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche", a norma dell'art.11 della legge 15 marzo 1997 n. 59;

- D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, "testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", come successivamente modificato ed integrato;

- D.lgs 30 marzo 2001 n. 165, "norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", come successivamente modificato ed integrato;

- Legge 7 agosto 1990 n. 241, "nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", come successivamente modificato ed integrato;

- D.lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, "attuazione della legge 4 marzo 2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", come successivamente modificato ed integrato;

- D. lgs. 1° agosto 2011 n. 141 "modifiche ed integrazioni al d.lgs. 27.10.2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

- D. lgs. 6 settembre 2005 n. 206 - Codice del consumo;

- D. lgs 20 dicembre 2009 n.198, “attuazione dell’art. 4 della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici”;

- D. lgs 9 febbraio 2012, n.5, Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e sviluppo, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 aprile 2012, n.35;

- Deliberazioni Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle Amministrazioni pubbliche – CiVIT – n. 1/2010; n. 88/2010 e n. 3/2012;

- Legge 6 novembre 2012, n. 190, Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalita' nella pubblica amministrazione;

- D.lgs 14 marzo 2013 n.33 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicita', trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Che cos'è la Carta dei Servizi

"*La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.*
Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione".

(Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 prevede che:

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

- Eguaglianza;
- Imparzialità;
- Continuità;
- Diritto di scelta;
- Partecipazione;
- Efficienza;
- Efficacia.

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

- Semplificazione delle procedure;
- Informazione degli 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;

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

La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi rappresenta l'opportunità per attuare lo sviluppo e il consolidamento di una politica di Qualità all'interno del nostro Ente.

Il ruolo fondamentale della Carta dei Servizi è infatti quello di essere una sorta di **"patto"** che l'Amministrazione Provinciale stipula con i propri utenti (cittadini, aziende, comuni del territorio), riconoscendo specifici diritti ai propri utenti (cittadini, aziende, comuni del territorio) garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio offerto e prevedendo la possibilità di reclami da parte degli utenti stessi.

La Carta dei Servizi deve perciò essere guidata dalla corretta definizione di qualità, ossia **qualità** intesa come **rapporto** fra **prestazione del servizio offerto** e le **aspettative dei nostri utenti**.

E' fondamentale per l'Ente perché la Carta dei Servizi rappresenta un **punto di partenza e un punto di arrivo**, può infatti considerarsi come un processo circolare: parte dall'utente, dall'espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative e torna all'utente, con la garanzia degli impegni assunti dall'Amministrazione e la soddisfazione delle sue aspettative.

E' strategico per l'Ente perché la Carta rappresenta 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.**

La Carta dei Servizi deve perciò essere guidata dalla corretta definizione di qualità, ossia della **qualità** intesa come **rapporto fra prestazione del servizio offerto e le aspettative dei nostri utenti.**

In questi termini la Carta dei Servizi rappresenta uno **strumento fondamentale e strategico** che:

- presenta agli utenti tutti i servizi dell'Ente per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- promuove il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti;
- propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra la Provincia ed i propri utenti in fase di erogazione dei servizi provinciali;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi erogati dall'Ente.
- permette **un momento di analisi e di verifica** delle **modalità di funzionamento** dei servizi dell'Ente e delle loro attività teso al miglioramento continuo, attraverso il coinvolgimento dei vari portatori di interessi interni ed esterni.

La Carta dei Servizi è:

Lo strumento strategico di comunicazione diretto con i propri utenti (cittadini, imprese, comuni).

L'impegno dell'Amministrazione provinciale nei confronti dei propri utenti (cittadini, imprese, comuni).

Il punto di partenza. Congiuntamente alle Indagini di Customer Satisfaction è funzionale al miglioramento dei servizi che il nostro Ente offre quotidianamente agli utenti siano essi cittadini, imprese e comuni del nostro territorio.

In sintesi la Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione diretto con i propri utenti (cittadini/imprese/comuni del territorio);
- un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei propri utenti (cittadini/imprese/comuni del territorio);
- uno strumento di tutela degli interessi dei propri utenti (cittadini/imprese/comuni del territorio);
- un punto di partenza.

La Carta dei Servizi è così strutturata:

- I principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano i servizi dell'Ente;
- L'organizzazione interna dei servizi;
- La descrizione dei singoli servizi offerti;
- Le forme di partecipazione degli utenti;
- I progetti di miglioramento.

Validità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

La Provincia di Alessandria realizza annualmente Indagini di Customer Satisfaction per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali indagini sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Da questo punto di vista la Carta dei Servizi va vista anche come uno **strumento di comunicazione basato sul principio della trasparenza**, in modo che risultino evidenti le principali attività degli uffici, le procedure connesse e i relativi tempi di esecuzione - nel rispetto della normativa vigente - anche tramite accesso diretto alle informazioni.

La Carta dei Servizi della Provincia di Alessandria, può essere scaricata in formato pdf dal sito web della Provincia:

I Principi Generali e gli obiettivi dei Servizi offerti dall'Ente

I Servizi offerti dalla Provincia di Alessandria ai cittadini e alle imprese debbono garantire, in ossequio a quanto stabilito dalla Legge 241/90, il rispetto dei seguenti principi:

- **legalità:** l'erogazione dei servizi si basa su principi di legalità e avviene nel rispetto delle leggi e dei regolamenti;
- **imparzialità:** un comportamento obiettivo, corretto e imparziale nell'erogazione di un servizio;
- **uguaglianza** i servizi debbono essere erogati secondo regole uguali per tutti;
- **partecipazione** il cittadino può formulare osservazioni e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- **cortesia** informazioni fornite in maniera esaustiva, chiara e corretta, sempre nel rispetto degli interlocutori.

La redazione di questo documento vuole semplificare l'attività lavorativa di tutti quegli utenti che quotidianamente si rapportano con l'Ente Provincia di Alessandria e coi i suoi servizi facendo conoscere le tante attività e competenze che questo Ente garantisce.

Il Sistema di Qualità del nostro Ente e i suoi strumenti

La Carta dei Servizi e i suoi contenuti rappresentano il punto di partenza e il punto arrivo per intraprendere un percorso di qualità.

In questo senso, la Carta rappresenta uno strumento che si inserisce in un sistema più ampio.

Tale sistema comprende:

- **Le indagini di Customer Satisfaction**

Tali indagini sono finalizzate a conoscere sia come i cittadini/ i comuni del territorio 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/ dei comuni del territorio 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/ i comuni del territorio sulla qualità.

La Provincia di Alessandria persegue l'obiettivo di migliorare costantemente i propri servizi e conduce indagini campionarie per conoscere il livello di soddisfazione degli utenti.

A tale scopo è stato predisposto un questionario sulla qualità, conformemente a quanto previsto dall'art. 147 del D.Lgs 267/2000, così come modificato dal D.L. 174/2012, convertito in L. 213/2012 e dal Regolamento provinciale per la disciplina degli strumenti e delle metodologie per i controlli interni, ai sensi dell'art. 3 comma 2 del d.l. 174/2012, convertito in L. 213/2012 e in base al D.Lgs. 150/2009 "Ottimizzazione dell'attività del lavoro pubblico e di trasparenza delle pubbliche amministrazioni", **come recentemente modificato** dal D.lgs. 74/2017, è disposto all'art. 19 bis comma 2 (partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali): **"Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi (…)"**.

L'Amministrazione, nell'ambito del rilevamento della Customer Satisfaction generale e al fine di prendere atto delle reali esigenze collettive, effettua un monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti attraverso la predisposizione di un questionario - compilabile direttamente via web sul portale - che permette di votare con un punteggio **(5 = Insufficiente, 6= sufficiente, 7= discreto, 8 = buono, 9= ottimo)** i seguenti fattori di valutazione: **orario di apertura degli uffici, competenza e professionalità, cortesia e disponibilità, accesso alle informazioni, tempi di istruttoria, snellezza e semplicità delle procedure, tempestività della comunicazione, chiarezza modulistica, orientamento uffici.**

Per ottenere il maggior numero di valutazioni possibile, viene richiesto al personale che si rapporta con il pubblico di sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario, e soprattutto ad aggiungere commenti e/o osservazioni: l'Amministrazione ritiene infatti che una migliore qualità dei servizi passi anche attraverso una migliore conoscenza delle utenze.

A partire dall'anno 2015 sono stati inseriti nuovi campi compilabili riguardanti alcune informazioni socio-demografiche (sesso, età, provenienza, titolo di studio, professione dell'utenza) e la frequenza di utilizzo dei servizi dell'Ente.

A partire dall'anno 2016 è stato disposto che ogni struttura ed ufficio provinciale avente relazioni con il pubblico distribuisse alle utenze copie cartacee del questionario: ne è conseguito un notevole incremento del numero di questionari compilati in confronto alle annate precedenti.

Tutto questo allo scopo di raccogliere più informazioni e rendere più approfondita ed accurata l'analisi statistica.

Per ottenere il maggior numero di valutazioni possibili, **nel 2016** è stato richiesto **al personale che si rapporta quotidianamente con il pubblico** di distribuire copie cartacee del questionario, di sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario e soprattutto di invitarla ad aggiungere commenti e/o osservazioni.

Ne è conseguito (come da tabella sottostante) **un notevole incremento del numero di questionari compilati in confronto alle annate precedenti: una migliore qualità dei servizi si sviluppa anche attraverso una migliore conoscenza delle utenze**.

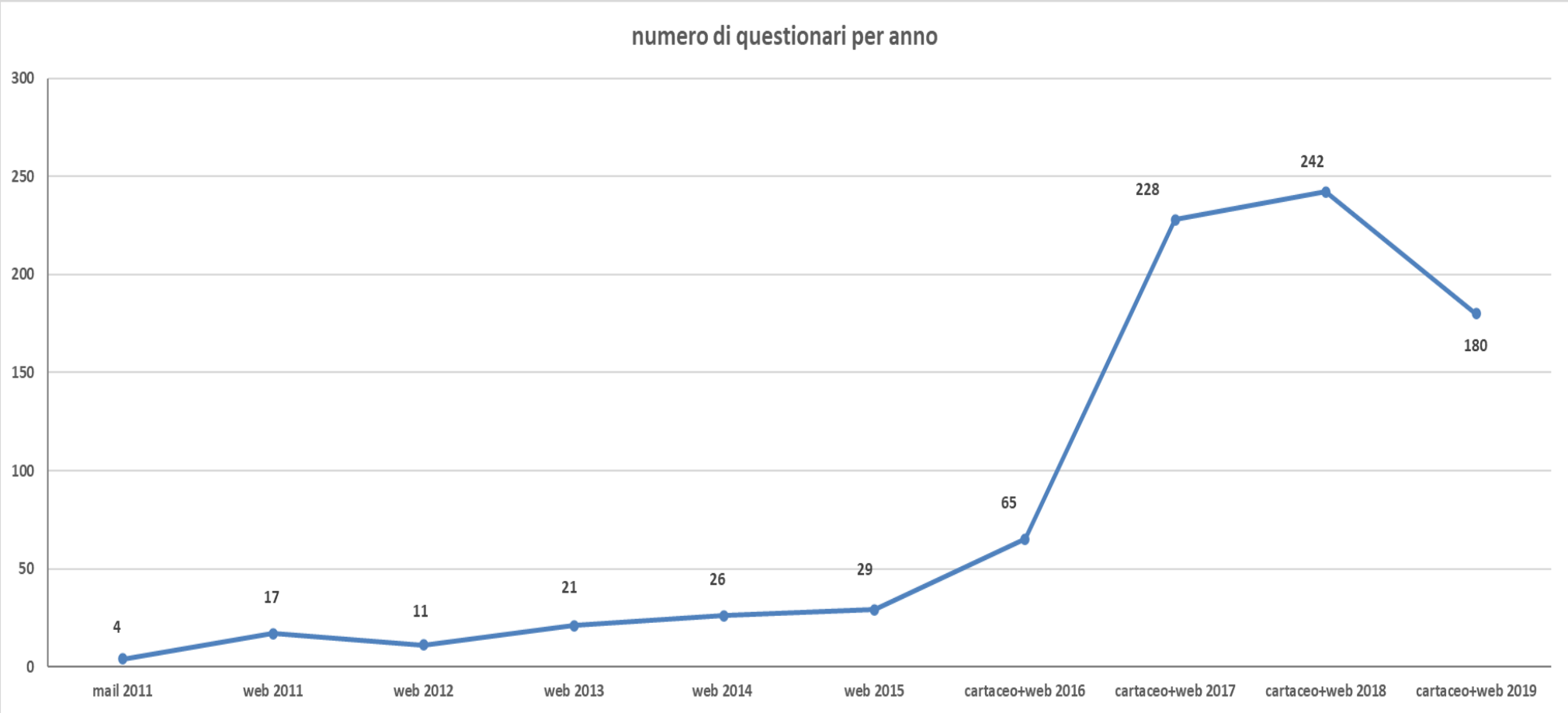
NUMERO QUESTIONARI COMPILATI

(Anni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 - 2018 a confronto)

Tabella e grafico: Numero di questionari ricevuti

tipologia di invio	numero
mail 2011	4
web 2011	17
web 2012	11
web 2013	21
web 2014	26
web 2015	29
cartaceo+web 2016	65
cartaceo+web 2017	228
cartaceo+web 2018	242
cartaceo+web 2019	180
TOTALE	**823**

Dal grafico risulta evidente come il numero di questionari sia in media notevolmente aumentato nel corso degli anni: da **4** questionari ricevuti **(2011)** a **180** questionari **(2019).**



Volendo tracciare un bilancio, possiamo affermare che il punteggio medio assegnato alla Provincia per l'anno 2019 - considerando l'indagine di Customer Satisfaction nel suo complesso - è di **8,30 punti**: un risultato incoraggiante, se rapportato a quello conseguito nella annata 2018 (8,10). In effetti, il periodo 2014-2018 ha mostrato una tendenza all'aumento del punteggio medio ottenuto dalla Provincia presso le utenze: il giudizio espresso è cresciuto dal 5,88 del 2014 al 6,48 nel 2015, al 7,65 nel 2016, all'8,68 nel 2017, all'8,10 nel 2018 fino all'8,30 nel 2019 : tra i fattori che hanno mostrato un più significativo progresso troviamo **cortesia e disponibilità** (da 5,50 nel 2014 a 8,57 nel 2019: **+3,07**), **snellezza e semplicità procedure** (da 5,58 nel 2014 a 8,19 nel 2019: **+2,61**), **orientamento uffici (**da 5,73 nel 2014 a 8,28 nel 2019: **+2,55).**

Relazione di Customer Satisfaction -

(Anni 2014 - 2015 - 2016 - 2017 – 2018 - 2019 a confronto)

Voto medio assegnato dagli utenti esterni al nostro Ente:

(5 = Insufficiente, 6= sufficiente, 7= discreto, 8 = buono, 9= ottimo)

Customer 2014 - 2015 - 2016 - 2017 – 2018 – 2019 a confronto

Voto medio Customer 2014 =5,88

Voto medio Customer 2015 =6,48

Voto medio Customer 2016 =7,65

Voto medio Customer 2017 =8,68

Voto medio Customer 2018 =8,10

Voto medio Customer 2019 =8,30

Incremento complessivo registrato = +2,42

La realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction può essere finalizzata:

- a definire e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- a progettare i sistemi di erogazione dei servizi.

Per politiche pubbliche intendiamo in modo sintetico le scelte prioritarie delle amministrazioni finalizzate ad ottenere benefici esterni per la comunità. La realizzazione delle politiche pubbliche comporta la definizione di:

- direzioni da seguire;
- obiettivi da raggiungere;
- vincoli entro cui operare;
- linee guida (come agire per ottenere gli obiettivi);
- valutazione dell'impatto

La Customer Satisfaction può diventare, nella logica della qualità, uno strumento rilevante per definire le priorità e verificare l'efficienza delle politiche pubbliche in quanto:

- **Può rappresentare ed evidenziare i bisogni e le attese degli utenti**

I bisogni e le attese degli utenti, attraverso la Customer Satisfaction, possono essere individuati, ordinati per priorità e definiti in termini di prestazione minima accettabile e di prestazione ideale.
Le priorità vengono, allora, definite dai bisogni ritenuti importanti dagli utenti per i quali il livello di soddisfazione non è in linea con le attese.

- **Può favorire la comprensione dei bisogni latenti**

Ricercare la soddisfazione degli utenti può aiutare le Amministrazioni Pubbliche a sviluppare la sensibilità e le capacità di cogliere i segnali deboli, di anticipare i bisogni, di scoprire i bisogni latenti.
La capacità di comprensione dei bisogni latenti costituisce un forte stimolo all'innovazione dei servizi e alla definizione di nuove risposte ai bisogni.

- **Può aiutare a cogliere idee, spunti, suggerimenti**

L'ascolto attento è una fonte inesauribile di proposte, suggerimenti, stimoli alla definizione di interventi sempre più efficaci.
La Customer Satisfaction può coniugare il flusso delle informazioni che proviene dall'esterno con quello che proviene dall'interno.

- **Può facilitare il superamento dei vincoli interni**

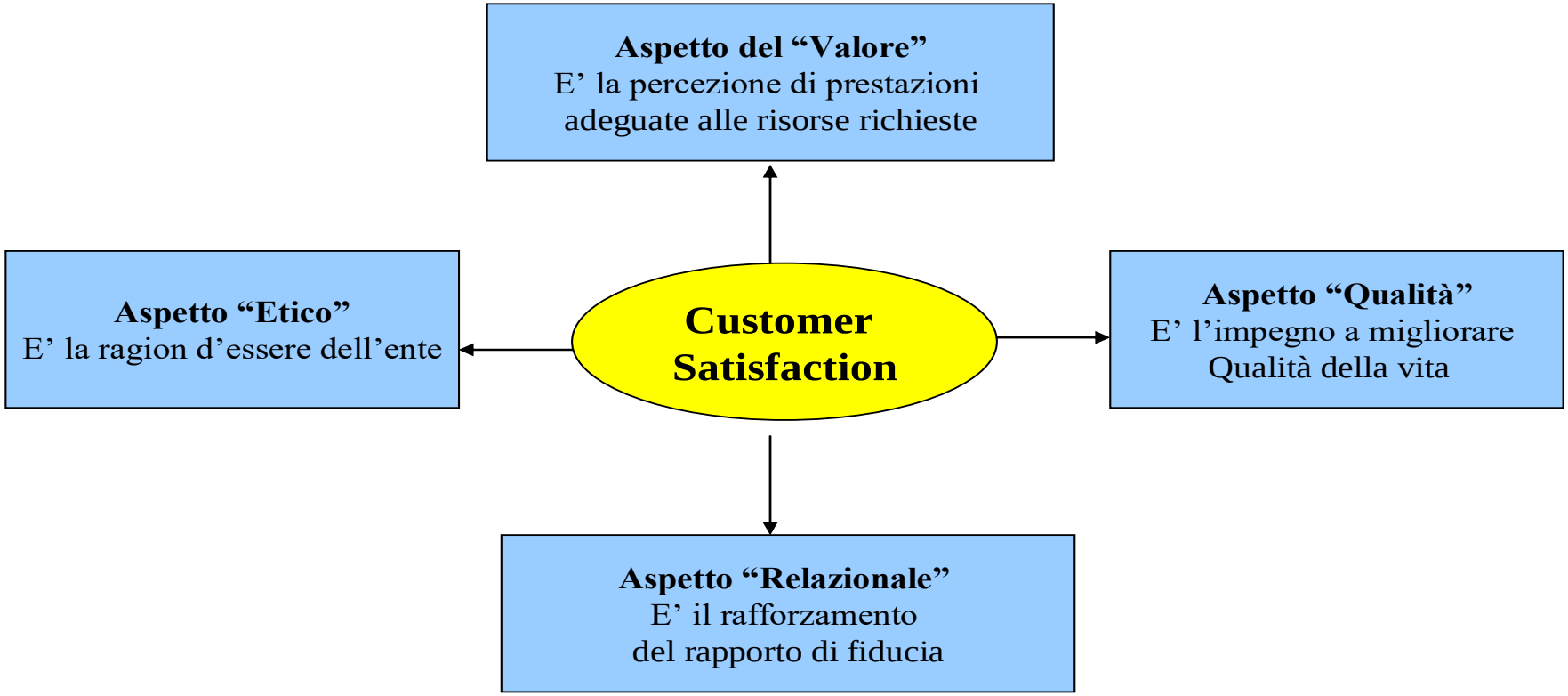
A volte i vincoli interni dati dall'agire ripetitivo e routinario sono un freno invisibile ma potente alla capacità delle Amministrazioni di orientare l'azione verso l'utente.

- **Può supportare la verifica e la comprensione dell'efficacia delle politiche**

Il monitoraggio sistematico, nel tempo, del livello di soddisfazione degli utenti può affinare la capacità delle Amministrazioni Pubbliche di rispondere ai bisogni della comunità.
Il controllo e la verifica di come le utenze percepiscono i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione può aiutare la stessa a comprendere se e in quale misura le politiche attivate abbiano raggiunto i loro scopi.

La figura 1, di seguito riportata, visualizza le **4 valenze** congiunte della Customer Satisfaction.

Figura 1 Le quattro valenze della Customer Satisfaction



La Customer satisfaction come criterio di valutazione della performance amministrativa

Una buona Amministrazione è una Amministrazione capace di operare secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.
Per raggiungere questi obiettivi sappiamo quanto sia importante considerare anche la soddisfazione degli utenti rispetto alle scelte operate dall'amministrazione: ecco perché le indagini di Customer Satisfaction non sono un obiettivo in sé ma uno strumento delle strategie di gestione delle politiche pubbliche basate anche sull'ascolto e la partecipazione degli utenti.
Il valore strategico di queste iniziative dovrebbe consistere nel fatto che servono a individuare **il potenziale di miglioramento dell'amministrazione**, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa Amministrazione.
La Customer Satisfaction è dunque **uno strumento di gestione e valutazione dell'organizzazione**, delle persone e delle competenze presenti, delle tecnologie utilizzate, dei processi seguiti, delle risorse impiegate e dei risultati prodotti. **Ecco perché è necessario che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata.**

Utilità e obiettivi dell'indagine di customer satisfaction

Nella Pubblica Amministrazione le indagini di Customer Satisfaction servono:

1. a definire e valutare l'efficacia delle *politiche pubbliche*, dove per *politiche pubbliche* si intende, in modo sintetico, le scelte prioritarie dell'Amministrazione finalizzate ad ottenere benefici esterni sulla comunità.

2. a progettare i sistemi di erogazione dei servizi.

Ma con quali obiettivi?

La soddisfazione dell'utente è un fenomeno complesso, ma può tuttavia essere misurato in modo semplice assumendo che ciascun fattore della qualità ovvero ciascuna caratteristica del prodotto/servizio, provochi una percezione superiore, uguale o inferiore alle aspettative, associata ad una definita intensità di insoddisfazione.
In sintesi gli obiettivi della Customer Satisfaction li possiamo riassumere così:

• Analizzare la soddisfazione del cliente/utente rispetto al servizio reso, sulla base di giudizi di qualità;

• Analizzare la soddisfazione del cliente/utente per ogni elemento della catena del valore del servizio reso
(essendo l'Amministrazione Provinciale Ente di servizi).

Da tenere comunque presente che nella P.A, senza entrare nel merito delle connessioni metodologiche e organizzative del legame tra soddisfazione e qualità, la rilevazione della customer satisfaction può essere considerata anche da altri tre aspetti, quali:

Aspetto "Etico"

E' **la ragion d'essere dell'Ente** che ha la **mission di servire il cittadino**, **di assicurare condizioni di soddisfazione e di sviluppo**, **di migliorare la qualità della vita**.

Aspetto "Relazionale"

E' il rafforzamento del **rapporto di fiducia** che l'Amministrazione Pubblica deve acquisire dal cittadino.

Aspetto del "Valore"

E' **la percezione di prestazioni adeguate alle risorse richieste**, ovvero la percezione del utente/cliente di aver speso bene le proprie risorse (tempo, denaro, incombenze) avendo ottenuto il massimo possibile rispetto alle sue aspettative

Risultati per i cittadini e per l'Amministrazione

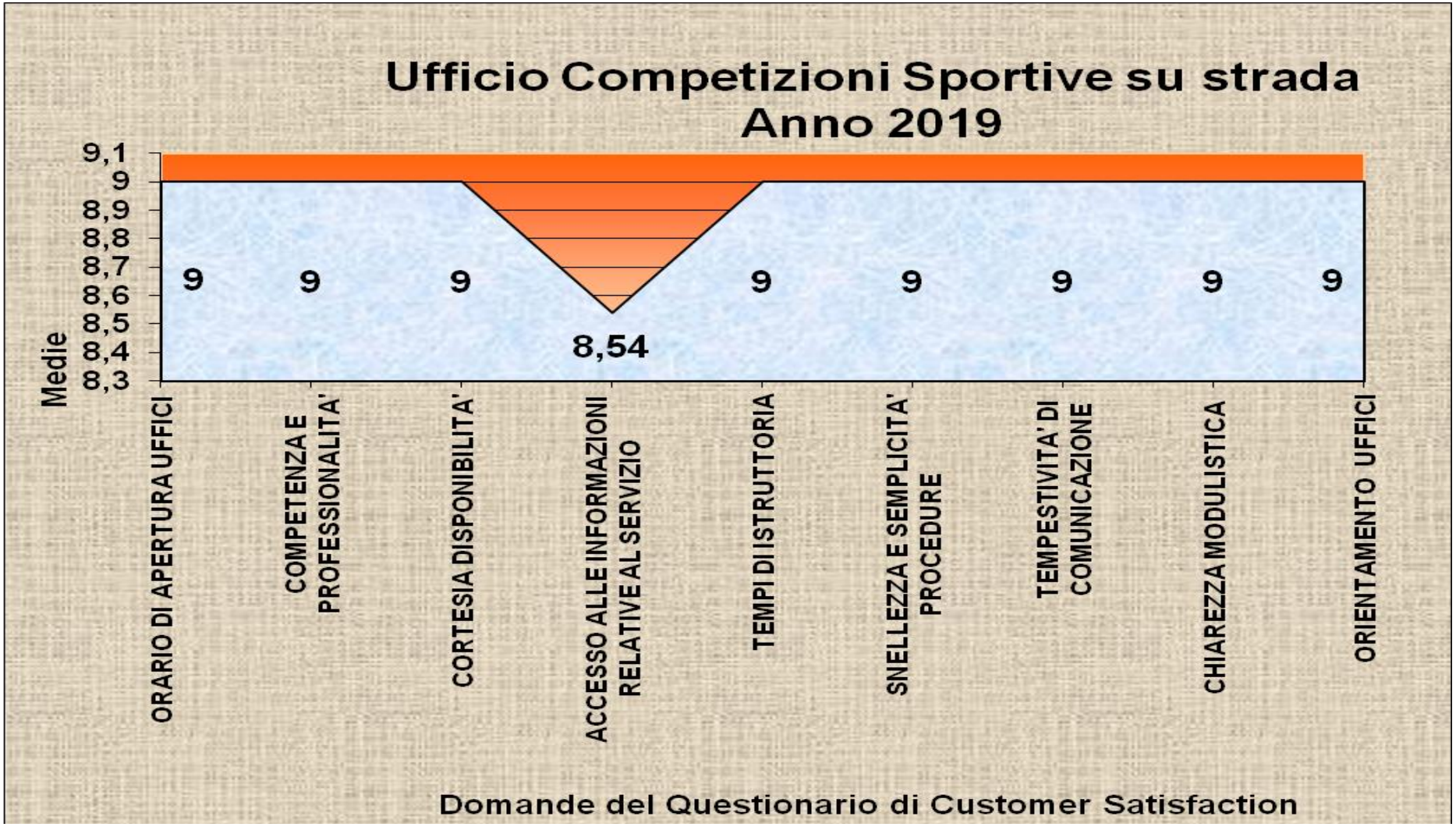
Per l'Amministrazione l'ascolto può costituire **uno strumento di governo delle politiche pubbliche** e **di gestione del consenso** intorno alle scelte di governo dell'amministrazione riducendo i conflitti e sostanziando il concetto di democrazia **Per i cittadini e gli utenti dei servizi la partecipazione** può costituire **una forma di controllo dell'impiego delle risorse pubbliche** a cui i cittadini, come co-finanziatori, concorrono in forma diretta e/o indiretta **e una forma di esercizio legittimo del ruolo di elettori** che non deve esprimersi necessariamente e solo attraverso gli organismi di rappresentanza La somma di questi risultati vede l'amministrazione e i cittadini come soggetti non più separati e in cerca di una relazione comunicativa, ma un unico soggetto in cui la comunicazione si esercita reciprocamente per la definizione e il raggiungimento dell'interesse generale.

Reportistica e analisi grafiche relative ad Ufficio Competizioni Sportive (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)

Anno 2019

Tabella e grafico: Media dei voti espressi dalle utenze per ciascuna domanda del questionario di Customer relativamente all'attività svolta dal Servizio Competizioni Sportive su strada

Valore medio complessivo espresso da parte degli utenti	**8,95**
ORARIO DI APERTURA UFFICI	9
COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	9
CORTESIA DISPONIBILITA'	9
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	8,54
TEMPI DI ISTRUTTORIA	9
SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	9
TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	9
CHIAREZZA MODULISTICA	9
ORIENTAMENTO UFFICI	9

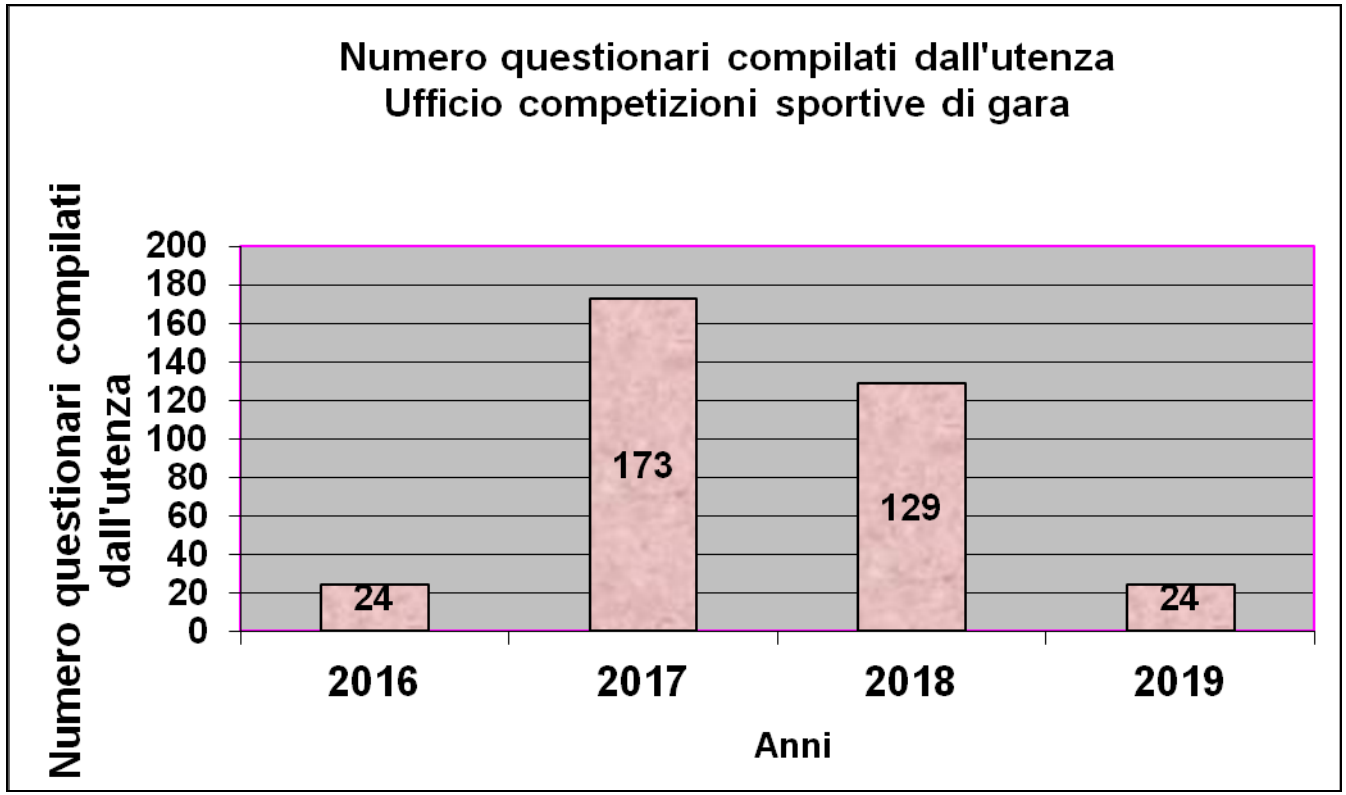

Ufficio Competizioni Sportive su strada
Anno 2019
Medie
9,1
9
8,9
8,8
8,7
8,6
8,5
8,4
8,3
9
9
9
8,54
9
9
9
9
9
ORARIO DI APERTURA UFFICI
COMPETENZA E PROFESSIONALITA'
CORTESIA DISPONIBILITA'
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO
TEMPI DI ISTRUTTORIA
SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE
TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE
CHIAREZZA MODULISTICA
ORIENTAMENTO UFFICI
Domande del Questionario di Customer Satisfaction

NUMERO QUESTIONARI COMPILATI DALL'UTENZA RELATIVAMENTE ALL'ATTIVITA' SVOLTA DAL

UFFICIO COMPETIZIONI SPORTIVE SU STRADA

CONFRONTO STORICO ANNI 2016 - 2017- 2018 -2019

	2016	2017	2018	2019
Numero questionari ricevuti dal Servizio	24	173	129	24


Numero questionari compilati dall'utenza
Ufficio competizioni sportive di gara
Numero questionari compilati dall'utenza
200
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
24
173
129
24
2016
2017
2018
2019
Anni

Carta dei Servizi

I contenuti della Carta dei Servizi

- Le informazioni generali sui Servizi rilevanti per il destinatario della Carta (cittadini/utenti, comuni del territorio);
- I Contenuti di senso;
- I Contenuti specifici della Qualità.

Informazioni generali sui Servizi rilevanti per i destinatari della Carta (Cittadini/utenti, comuni del territorio)

La Carta dei Servizi permette di effettuare una fotografia dell'Ente attraverso i servizi che lo compongono: attraverso la presentazione dei vari servizi si rende possibile all'utente la comprensione delle modalità di funzionamento.
Tale fotografia deve tenere conto delle informazioni rilevanti per il destinatario della carta: occorre uscire dall'autoreferenzialità e ascoltare le richieste del destinatario della Carta e offrirgli informazioni sintetiche, attendibili e coerenti con le sue attese.

I contenuti di senso

I contenuti di senso comunicano all'esterno le finalità che l'organizzazione si propone con l'adozione della Carta, l'identità e i valori del soggetto erogatore e/o dei servizi erogati.
Si tratta della presentazione della vision, della mission e dei valori del Servizi.

- **Vision**

Esprime come l'Ente e la sua organizzazione vuole essere e come vuole essere percepita.

➢ Mission

Esprime l'obiettivo primario dell'Ente e dei suoi Servizi.
La mission risponde a tre domande fondamentali:

1. Chi siamo?
2. Cosa vogliamo fare?
3. Perché lo facciamo?

➢ Valori

Rappresentano le attitudini nel senso più ampio del termine di un Ente e dell'organizzazione dei suoi Servizi:

- la centralità dei bisogni degli utenti;
- l'attenzione alla continuità dei servizi, regolare, senza interruzioni affrontando eventuali problemi organizzativi e gestionali con tempestività;
- l'attenzione alle risorse: valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose;
- l'attenzione al benessere, lavorando per conservare la voglia e la capacità di fare di ognuno, favorendo il massimo coinvolgimento degli utenti in attività relazionali e in rapporti interpersonali, sia all'interno che all'esterno;

- l'attenzione alla sicurezza, cercando di riprodurre un ambiente famigliare e accogliente che garantisca la sicurezza e tuteli gli utenti;

- l'attenzione alla partecipazione degli utenti in modo tale da tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, garantendo il diritto di accesso alle informazioni, favorendo l'esplicitazione di osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio; acquisendo annualmente attraverso le indagini di Customer Satisfaction la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi.

I contenuti specifici della Qualità

E' in questa parte della Carta che maggiormente si concretizza il doppio ruolo della Carta di:

- Strumento di garanzia, tutela e partecipazione degli utenti (i cittadini e/o i comuni del territorio), sia nella elaborazione/definizione dei requisiti del servizio sia nella valutazione del servizio;

- Strumento di miglioramento continuo.

DIREZIONE VIABILITA' 1 E TRASPORTI

SERVIZI TECNICI AREA 1

UFFICIO COMPETIZIONI SPORTIVE SU STRADA

Caso studio: UFFICIO COMPETIZIONI SPORTIVE SU STRADA

Questo servizio dipende dalla:

1) Direzione Viabilità 1 e Trasporti

2) Servizi Tecnici Area 2

Referente: Marco Crociara

Staff: Arcangelo Paolillo

Indirizzo: Via Porta, 9, 15121 Alessandria

Telefono: 0131304941

Fax: 0131303712

Email:
marco.crociara@provincia.alessandria.it

arcangelo.paolillo@provincia.alessandria.it

Pec: competizioni.sportive@cert.provincia.alessandria.it

L'Ufficio Competizioni Sportive su Strada:

- Rilascia autorizzazioni e nulla osta per lo svolgimento di competizioni atletiche, ciclistiche e con animali o con veicoli a trazione animale, oltre a quelle di tipo motoristico, di cui all'art. 9 del Codice della Strada e suo Regolamento di attuazione.

- Svolge attività di sportello.

- Cura i rapporti con gli altri Enti competenti in materia, nonché con i vari Reparti Stradali della Direzione Viabilità 1 e Direzione Viabilità 2.

- In contatto con i Reparti Stradali e con la Direzione Avvocatura Ufficio Gestione Stragiudiziale Risarcimenti, acquisisce informazioni e documentazione relative ai danni causati da sinistri occorsi al patrimonio stradale provinciale e sue pertinenze.

- Valuta l'opportunità dell'istruzione delle pratiche, stima il valore del danno subito e l'entità dei ripristini dei luoghi alle condizioni preesistenti, sulla scorta dei preventivi acquisiti e integrati con le spese di manodopera e impiego di mezzi e materiali della Provincia, inoltra la pratica alla Direzione Avvocatura per gli adempimenti di competenza e, con tale Direzione, mantiene i dovuti contatti e fornisce adeguata collaborazione tecnica ed amministrativa atta alla tutela degli interessi dell'Ente, archivia ed aggiorna, anche in data-base informatico, l'avvio, l'iter e la conclusione di ogni istruttoria.

Servizi all'utente:

- Autorizzazione all’esecuzione di competizioni sportive su strade

LA NORMATIVA

Art. 9 del Codice della Strada, D. Lgs. n. 285/92

9. Competizioni sportive su strada

1. Sulle strade ed aree pubbliche sono vietate le competizioni sportive con veicoli o animali e quelle atletiche, salvo autorizzazione. L'autorizzazione è rilasciata dal comune in cui devono avere luogo le gare atletiche e ciclistiche e quelle con animali o con veicoli a trazione animale. Essa è rilasciata dalla regione e dalle province autonome di Trento e di Bolzano per le gare atletiche, ciclistiche e per le gare con animali o con veicoli a trazione animale che interessano più comuni. Per le gare con veicoli a motore l'autorizzazione è rilasciata, sentite le federazioni nazionali sportive competenti e dandone tempestiva informazione all'autorità di pubblica sicurezza: dalla regione e dalle province autonome di Trento e di Bolzano per le strade che costituiscono la rete di interesse nazionale; dalla regione per le strade regionali; dalle province per le strade provinciali; dai comuni per le strade comunali. Nelle autorizzazioni sono precisate le prescrizioni alle quali le gare sono subordinate. *(comma così sostituito dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

2. Le autorizzazioni di cui al comma 1 devono essere richieste dai promotori almeno quindici giorni prima della manifestazione per quelle di competenza del sindaco e almeno trenta giorni prima per le altre e possono essere concesse previo nulla osta dell'ente proprietario della strada. *(comma così modificato dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

3. Per le autorizzazioni relative alle competizioni motoristiche i promotori devono richiedere il nulla osta per la loro effettuazione al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, allegando il preventivo parere del C.O.N.I. Per consentire la formulazione del programma delle competizioni da svolgere nel corso dell'anno, qualora venga riconosciuto il carattere sportivo delle stesse e non si creino gravi limitazioni al servizio di trasporto pubblico, nonché al traffico ordinario, i promotori devono avanzare le loro richieste entro il trentuno dicembre dell'anno precedente. Il preventivo parere del C.O.N.I. non è richiesto per le manifestazioni di regolarità a cui partecipano i

veicoli di cui all'articolo 60, purché la velocità imposta sia per tutto il percorso inferiore a 40 km/h e la manifestazione sia organizzata in conformità alle norme tecnico sportive della federazione di competenza. *(comma così sostituito dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

4. L'autorizzazione per l'effettuazione delle competizioni previste dal programma di cui al comma 3 deve essere richiesta, almeno trenta giorni prima della data fissata per la competizione, ed è subordinata al rispetto delle norme tecnico sportive e di sicurezza vigenti e all'esito favorevole del collaudo del percorso di gara e delle attrezzature relative, effettuato da un tecnico dell'ente proprietario della strada, assistito dai rappresentanti dei Ministeri delle infrastrutture e dei trasporti, unitamente ai rappresentanti degli organi sportivi competenti e dei promotori. Tale collaudo può essere omesso quando, anziché di gare di velocità, si tratti di gare di regolarità per le quali non sia ammessa una velocità media eccedente 50 km/h sulle tratte da svolgersi sulle strade aperte al traffico e 80 km/h sulle tratte da svolgersi sulle strade chiuse al traffico; il collaudo stesso è sempre necessario per le tratte in cui siano consentite velocità superiori ai detti limiti. *(comma così modificato dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

5. Nei casi in cui, per motivate necessità, si debba inserire una competizione non prevista nel programma, i promotori, prima di chiedere l'autorizzazione di cui al comma 4, devono richiedere al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti il nulla osta di cui al comma 3 almeno sessanta giorni prima della competizione. L'autorità competente può concedere l'autorizzazione a spostare la data di effettuazione indicata nel programma quando gli organi sportivi competenti lo richiedano per motivate necessità, dandone comunicazione al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti. *(comma così sostituito dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

6. Per tutte le competizioni sportive su strada, l'autorizzazione è altresì subordinata alla stipula, da parte dei promotori, di un contratto di assicurazione per la responsabilità civile di cui all'articolo 3 della legge 24 dicembre 1969, n. 990 , e successive modificazioni e integrazioni. L'assicurazione deve coprire altresì la responsabilità dell'organizzazione degli altri obbligati per i danni comunque causati alle strade e alle relative attrezzature. I limiti di garanzia sono previsti dalla normativa vigente. *(comma così modificato dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

6-bis. Quando la sicurezza della circolazione lo renda necessario, nel provvedimento di autorizzazione di competizioni ciclistiche su strada, può essere imposta la scorta da parte di uno degli organi di cui all'articolo 12,

comma 1, ovvero, in loro vece o in loro ausilio, di una scorta tecnica effettuata da persone munite di apposita abilitazione. Qualora sia prescritta la scorta di polizia, l'organo adito può autorizzare gli organizzatori ad avvalersi, in sua vece o in suo ausilio, della scorta tecnica effettuata a cura di personale abilitato, fissandone le modalità ed imponendo le relative prescrizioni.

6-ter. Con disciplinare tecnico, approvato con provvedimento dirigenziale del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, di concerto con il Ministero dell'interno, sono stabiliti i requisiti e le modalità di abilitazione delle persone autorizzate ad eseguire la scorta tecnica ai sensi del comma 6-bis, i dispositivi e le caratteristiche dei veicoli adibiti al servizio di scorta nonché le relative modalità di svolgimento. L'abilitazione è rilasciata dal Ministero dell'interno.

6-quater. Per le competizioni ciclistiche o podistiche, ovvero con altri veicoli non a motore o con pattini, che si svolgono all'interno del territorio comunale, o di comuni limitrofi, tra i quali vi sia preventivo accordo, la scorta può essere effettuata dalla polizia municipale coadiuvata, se necessario, da scorta tecnica con personale abilitato ai sensi del comma 6-ter. *(commi introdotti dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

7. Al termine di ogni competizione il prefetto comunica tempestivamente al Ministero dei lavori pubblici, ai fini della predisposizione del programma per l'anno successivo, le risultanze della competizione precisando le eventuali inadempienze rispetto alla autorizzazione e l'eventuale verificarsi di inconvenienti o incidenti.

7-bis. Salvo che, per particolari esigenze connesse all'andamento plano-altimetrico del percorso, ovvero al numero dei partecipanti, sia necessaria la chiusura della strada, la validità dell'autorizzazione è subordinata, ove necessario, all'esistenza di un provvedimento di sospensione temporanea della circolazione in occasione del transito dei partecipanti ai sensi dell'articolo 6, comma 1, ovvero, se trattasi di centro abitato, dell'articolo 7, comma 1. *(comma introdotto dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

8. Fuori dei casi previsti dal comma 8-bis, chiunque organizza una competizione sportiva indicata nel presente articolo senza esserne autorizzato nei modi previsti è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro centotrentuno ad euro cinquecentoventiquattro, se si tratta di competizione sportiva atletica, ciclistica o con animali, ovvero di una somma da euro seicentocinquantacinque ad euro duemilaseicentoventitre, se

si tratta di competizione sportiva con veicoli a motore. In ogni caso l'autorità amministrativa dispone l'immediato divieto di effettuare la competizione, secondo le norme di cui al capo I, sezione II, del titolo VI. *(comma così sostituito dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

8-bis. Chiunque organizza una competizione sportiva in velocità con veicoli a motore indicata nel presente articolo senza esserne autorizzato nei modi previsti è punito con l'arresto da uno ad otto mesi e con l'ammenda da euro cinquecento ad euro cinquemila. Alla stessa pena soggiace chiunque, a qualsiasi titolo, partecipa alla competizione non autorizzata. All'accertamento del reato consegue la sanzione amministrativa accessoria della sospensione della patente da due a sei mesi ai sensi del capo II, sezione II, del titolo VI. In ogni caso l'autorità amministrativa dispone l'immediato divieto di effettuare la competizione, secondo le norme di cui al capo I, sezione II, del titolo VI. Con la sentenza di condanna è sempre disposta la confisca dei veicoli dei partecipanti. *(comma introdotto dall'art. 2 del d.lgs. n. 9 del 2002)*

9. Chiunque non ottemperi agli obblighi, divieti o limitazioni a cui il presente articolo subordina l'effettuazione di una competizione sportiva, e risultanti dalla relativa autorizzazione, è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da lire 121.200 a lire 484.800, se si tratta di competizione sportiva atletica, ciclistica o con animali, ovvero di una somma da lire 242.400 a lire 969.600, se si tratta di competizione sportiva con veicoli a motore.

Legge regionale 26 aprile 2000, n. 44
Art. 80
(Competizioni su strade regionali)

1. È trasferito alle province il rilascio delle autorizzazioni di competenza regionale per l'espletamento di gare con autoveicoli, motoveicoli e ciclomotori, nonchè gare atletiche, ciclistiche, con animali o con veicoli a trazione animale di cui all'articolo 9, comma 1, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Nuovo codice della strada)

2. L'autorizzazione è rilasciata, nel rispetto delle procedure previste dall'articolo 9 del d.lgs. 285/1992, dalla provincia in cui ha luogo la partenza della gara, previa intesa con le altre province interessate.

Autorizzazione all'esecuzione di competizioni sportive su strade

Descrizione dell'attività:

Attività di rilascio di autorizzazioni e nulla osta per lo svolgimento su strada di Competizioni Atletiche / Podistiche, Ciclistiche, con Animali, con Veicoli a Trazione Animale e Motoristiche, ai sensi dell'art. 9 del Codice della Strada, D. Lgs. n. 285/92.

L'autorizzazione viene richiesta nel caso in cui il percorso di gara interessa più di un comune; il nulla osta viene richiesto nel caso in cui il percorso di gara ricada nel territorio di un singolo comune e siano interessate delle Strade Provinciali.

Normativa: Art. 9 del Codice della Strada, D. Lgs. n. 285/92

Referente: Marco Crociara

Indirizzo: Via Porta, 9, 15121 Alessandria

Telefono: 0131304941 0131304833

Fax: 0131303711

Email: marco.crociara@provincia.alessandria.it

Cosa fornisce/rilascia all'utente: Autorizzazione

Cosa occorre: Modulistica da ritirare presso l'Ufficio o scaricabile da questa pagina

Spese: diritti di istruttoria come definiti dalla D.G.P. n. 203-78595 del 11.07.12.

Tempi standard del procedimento: La domanda da parte delle Società Sportive /Organizzatori deve essere presentata almeno 30 giorni prima della data fissata per lo svolgimento della competizione e l'Ufficio si impegna ad esprimersi in merito almeno entro 3 giorni prima della data prevista per lo svolgimento della competizione.
Istanza in bollo euro 16,00 più una marca da bollo allegata da applicare sul provvedimento di autorizzazione.
Escluse le Associazioni Sportive Dilettantistiche (A.S.D.) senza fini di lucro poiché esenti da imposta di bollo.