

La Carta dei servizi : ponte tra pubblico e privato

La **Carta dei servizi**, o “del servizio”, ha la funzione di regolamentare il rapporto tra un ente affidante un servizio o una prestazione e un privato affidatario.

Conseguentemente, la sua funzione è di stabilire gli impegni del soggetto gestore nei confronti dei cittadini/clienti/utenti.

L'ente dovrebbe provvedere ad una definizione della Carta con il privato gestore, affinché assuma a tutta gli effetti un carattere vincolante per le parti e venga inserita nel contratto di servizio.

Ciò al fine di individuare congiuntamente anche gli standard del servizio nonché le modalità di gestione dei reclami e le modalità di realizzazione delle indagini di customer satisfaction.

La **Carta dei Servizi** deve essere per questo motivo definita con un carattere dinamico ed evolvere nel tempo in base all'evoluzione dei bisogni e della aspettative dei cittadini/utenti.

Carta dei Servizi : patto tra erogatore e utente

La Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini viene istituita con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e viene applicata in primo luogo al settore dei beni di pubblica utilità. Questa direttiva, da titolo “**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**” fissa i principi cui si deve uniformare l'erogazione dei servizi pubblici a tutela dei cittadini.

Specifica quindi le modalità di costruzione della carta intesa come patto che l'ente, sia esso pubblico o privato, stipula

con i cittadini al fine di garantire l'erogazione dei servizi stessi.

Rilevante è sicuramente anche il fatto che tale Direttiva introduca il riconoscimento del diritto dell'utente al rimborso, da parte dei soggetti erogatori, ogni qualvolta "il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati".

Si stipula, quindi, un vero e proprio patto con l'utenza e ci si impegna a rispettare i sei principi fondamentali indicati proprio in questa direttiva:

- eguaglianza dei diritti degli utenti;
- imparzialità dei comportamenti degli erogatori dei servizi nei confronti degli utenti;
- continuità nell'erogazione del servizio, attraverso la regolarità dello stesso, la fornitura dei servizi sostitutivi e la massima informazione sui servizi minimi garantiti in caso di scioperi;
- diritto di scelta da parte dell'utente fra i diversi soggetti erogatori sul territorio;
- partecipazione dell'utente alla prestazione; efficienza ed efficacia del servizio pubblico per le quali va ricercato il miglioramento continuo.

Predisponendo la **Carta dei servizi**, chi gestisce il servizio offerto s'impegna con l'utente a rispettare tali principi, condividendoli con tutti i dipendenti, attraverso l'adozione di standard qualitativi, ovvero impegni rispetto a specifici aspetti del servizio, e quantitativi affinché siano direttamente misurabili.

Con la medesima l'erogatore deve, inoltre, garantire una semplificazione delle procedure che faciliti l'informazione e gli adempimenti a carico dell'utente ed a rendere trasparenti le modalità di costruzione ed erogazione dei servizi. Infine, il privato gestore sarà vincolato al dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso una rilevazione di customer satisfaction, con relazioni sui risultati ottenuti.

La Carta, così strutturata, costituisce un importante riferimento per tutti gli utenti, i quali potranno conoscere agevolmente i servizi e le loro modalità di erogazione.

La definizione di standard qualitativi e quantitativi e la continua verifica con l'utenza della loro efficacia, consentono di perseguire un miglioramento costante dei processi.

Se hai apprezzato il nostro articolo e vuoi aiutarci a sviluppare il nostro progetto di informazione, aggiungi la nostra pagina facebook ai tuoi preferiti ed invita i tuoi contatti a fare altrettanto