

Comune di Rovigo



Carta del Servizio

Appalti di Opere Pubbliche



Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

Il Sindaco
Paolo Avezzù

L'Assessore alla Qualità e URP
Gabriele Della Gatta

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	8
4. Modalità di accesso e fruizione	10
5. Destinatari	10
6. Orari d'accesso al pubblico	10
7. Ubicazione degli uffici e dei servizi	10
8. Personale operante nei servizi	11
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	11
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	13
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	15
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	17
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	18

Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

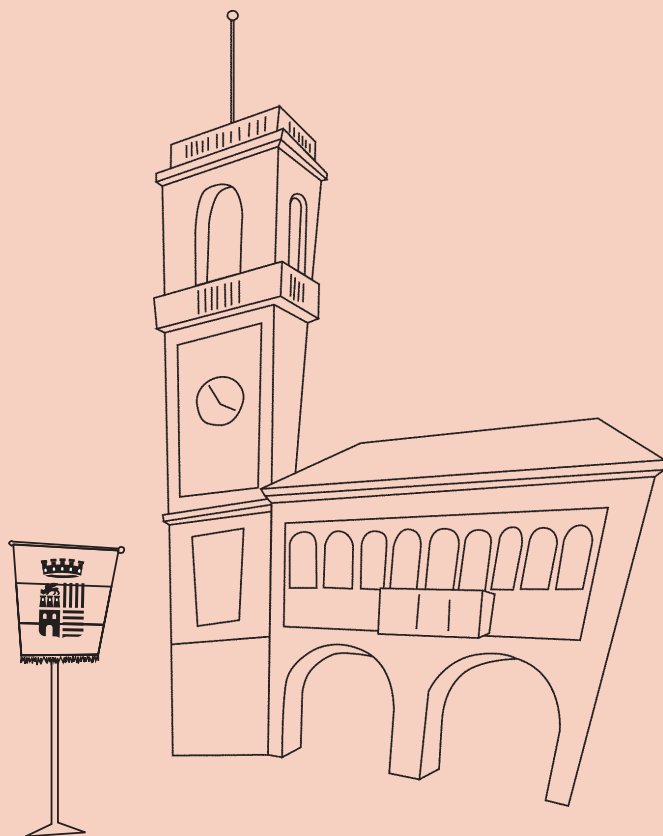
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Carta del Servizio Appalti di Opere Pubbliche

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del servizio è la gestione delle gare d'appalto ad evidenza pubblica per l'affidamento dei Lavori Pubblici, promuovendone il miglioramento della qualità attraverso una corretta e trasparente applicazione della normativa in materia, intesa a consentire un'ampia partecipazione alle Imprese nell'ottica della "par condicio" e della libera circolazione dei beni e servizi .

2. Attività del servizio

Il servizio appalti si occupa principalmente della predisposizione e stesura dei bandi di gara per gli affidamenti di lavori pubblici mediante pubblici incanti, nonché delle lettere invito nei casi in cui sia consentito il ricorso alla trattativa privata con procedura concorrenziale, e di altre attività istituzionali connesse e conseguenti alle procedure anzidette (verbalizzazioni delle sedute di gara, provvedimenti di aggiudicazione, verifica requisiti di partecipazione ed altro).

3. Oggetto del servizio

a) PROVVEDIMENTI

- Delibere di Giunta Comunale di approvazione dei progetti preliminari , definitivi e/o esecutivi;
- Determinazioni Dirigenziali di approvazione dei progetti esecutivi;
- Determinazioni Dirigenziali a contrattare (art.192 del D.lgv 267/2000) e modalità di scelta del contraente;
- Determinazioni Dirigenziali di approvazione spesa per pubblicazione bandi di gara

su quotidiani;

- Determinazioni Dirigenziali di liquidazione preventivi di spesa per pubblicazioni bandi di gara;
- Determinazioni Dirigenziali di approvazione della spesa ed affidamento interventi manutentivi di modesto importo su presentazione di preventivo/i richiesti a Ditte;
- Determinazioni Dirigenziali di aggiudicazione definitiva;
- Determinazioni Dirigenziali di modifica e trasformazioni societarie;
- Determinazioni Dirigenziali di autorizzazioni a subappalti.

b) ATTI

- Stesura Bandi di gara di pubblico incanto e lettere invito per trattative private;
- Trasmissione bandi di gara di pubblico incanto alla Regione Veneto;
- Trasmissione esiti di alla Regione Veneto ed URP;
- Partecipazione sedute di gara;
- Rilascio attestazione di “presa visione“ e/o liste delle categorie, previa verifica dei requisiti dei soggetti ai quali viene rilasciata l’attestazione stessa;
- Redazione verbali di gara;
- Verifica, a campione e per l’impresa a cui è stato affidato il lavoro , della documentazione resa in sede di gara;
- Comunicazione al soggetto aggiudicatario dell’intervenuto affidamento dell’opera; Raccolta documenti per inoltrare atti all’Ufficio Contratti per stipula contratto d’appalto;
- Restituzione polizza provvisoria di partecipazione alle gare di pubblico incanto alle imprese non aggiudicatarie dell’opera;
- Predisposizione scritture private;
- Redazione schede da inviare all’Osservatorio OO.PP. per appalti superiori a €150.000,00;
- Predisposizione atti per rilevazione trimestrale da inviare all’Osservatorio OO.PP. per affidamenti inferiori ad €150.000,00;
- Compilazione e trasmissione modelli GAP.

4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni di natura amministrativa in ordine alla partecipazione alle gare , fornite dal personale addetto al servizio;
- Consegna elaborati di gara.

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto personalmente o telefonicamente ai seguenti numeri:
0425/206251 (informazioni presso il Responsabile della Sezione Appalti)
0425/206250 - 0425/206119 (informazioni presso il personale amministrativo)

5. Destinatari

- a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

6. Orari d'accesso al pubblico

Martedì e Giovedì (solo pomeriggio): dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Venerdì (solo mattino): dalle ore 10.30 alle ore 13.00

7. Ubicazione degli uffici

Settore OO.PP. - Gestione Patrimonio - Gestione Tecnica

Sezione Amministrativa OO.PP. (IV piano)

Piazza Vittorio Emanuele II° n 1 - 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/206296 Fax: 0425/206255

e-mail: lavoripubblici@comune.rovigo.it

8. Personale operante nel servizio

N. 6 persone

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, nel rispetto, comunque, dell'osservanza della normativa di riferimento in materia di OO.PP. :
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Lavori Pubblici";
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle Imprese interessate.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Settore OO.PP. – Servizio Appalti impronta la propria azione organizzativa e di

erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Gli operatori del Servizio Appalti ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile della Sezione Appalti si impegna a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile della Sezione si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure il Settore OO.PP. - Servizio Appalti attiva, ad ogni modifica della normativa in materia di OO.PP. (provvedimenti giurisprudenziali e determinazioni di Organismi di riferimento operanti nell'ambito dei Lavori Pubblici), un gruppo di lavoro composto dal responsabile del Procedimento, dal responsabile della Sezione Appalti e dagli operatori del servizio. Tale gruppo si propone l'obiettivo di produrre la revisione della modulistica di supporto all'utente per l'attivazione del procedimento in esame, introducendo, ove necessario, criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Settore OO.PP. - Sezione Appalti promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento inter-settoriale a riunione programmata allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9.c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Settore OO.PP. - Sezione Appalti adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9.f;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente:

- il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
- il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
- informa tempestivamente gli utenti e gli ordini professionali interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9.b);
- indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Responsabile della Sezione Appalti, d'intesa con il Dirigente del Settore OO.PP. ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile della Sezione Appalti attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso. Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo

Ogni utente può presentare ricorso agli Organi Giudiziari nei modi, tempi e forme previste dalla normativa vigente .

c) procedure di registrazione interne delle anomalie

Il Responsabile della Sezione Appalti, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore OO.PP., Responsabile della Qualità del settore, affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio Appalti sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del Procedimento (r);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge .

Qualora il tecnico progettista incaricato o il richiedente stesso non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, tecnici e richiedenti per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile del procedimento (r) e supporto (s)	Termine previsto dalla normativa	Termine impegno di definizione della pratica
DELIBERE DI GIUNTA COMUNALE DI APPROVAZIONE PROGETTI	r : Moscardi s : Raspi, Prosdocimi, Andreoli, Ravara	1 anno	30 giorni
DETERMINE DIRIGENZIALI APPROVAZIONE PROGETTI ESECUTIVI	r : Moscardi s : Raspi, Prosdocimi, Andreoli, Ravara	Non specificato	30 giorni
DETERMINE DIRIGENZIALI A CONTRATTARE E MODALITÀ DI SCELTA CONTRAENTE	r : Moscardi s : Raspi, Prosdocimi, Andreoli	Non specificato	30 giorni
DETERMINE DIRIGENZIALI APPROVAZIONE SPESA PUBBLICAZIONE BANDI SU QUOTIDIANI	r : Moscardi s : Raspi, Prosdocimi, Andreoli	60 giorni	15 giorni
DETERMINE DIRIGENZIALI DI LIQUIDAZIONE FATTURE PER PUBBLICAZIONE BANDI SU QUOTIDIANI	r : Moscardi s : Raspi, Prosdocimi, Andreoli	Non specificato	30 giorni
DETERMINE DIRIGENZIALI APPROVAZIONE SPESA ED AFFIDAMENTI INTERVENTI MANUTENTIVI DI MODESTO IMPORTO	r : Moscardi s : Raspi, Sacco, Andreoli	60 giorni	30 giorni
DETERMINE DIRIGENZIALI DI AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA	r : Moscardi s : Raspi, Prosdocimi, Andreoli	Non specificato	30 giorni
DETERMINE DIRIGENZIALI MODIFICA E TRASFORMAZIONE SOCIETARIE	r : Moscardi s : Andreoli	Non specificato	30 giorni
DETERMINE DIRIGENZIALI DI AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO	r : Moscardi s : Raspi, Prosdocimi	45 giorni	30 giorni
STESURA BANDI DI GARA DI PUBBLICO INCANTO E LETTERE INVITO PER TRATTATIVE PRIVATE	r : Moscardi s : Raspi, Prosdocimi, Andreoli	Non specificato	20 giorni
REDAZIONE SCHEDE DA INVIARE ALL'OSSERVATORIO PER APPALTI SUPERIORI AD EURO 150.000,00	r : Moscardi s : Sacco	30 giorni	25 giorni
REDAZIONE SCHEDE DA INVIARE ALL'OSSERVATORIO PER APPALTI INFERIORI AD EURO 150.000,00	r : Moscardi s : Sacco, Andreoli, Adamo	120 giorni	110 giorni
ATTI VARI (MODELLI GAP , RILEVAZIONI STATISTICHE , ISTANZE)	r : Moscardi s : Raspi, Prosdocimi, Sacco, Andreoli, Adamo	Non specificato	90 giorni

12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	9 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	8 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi generalmente previsti
	N° istanze accolte o rigettate nei termini massimi /N° istanze presentate	95%
	N° istanze accolte o rigettate dopo i termini massimi (salvo ritardi imputabili al richiedente)	5%
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 1999 in poi: 2 gg. Ricerca pratiche antecedenti il 1999: 5 gg.
ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti in una pratica complessa (ragioneria)	Impegno a raggiungere entro il 31/12/2004 tale uniformità e compatibilità
	Tavolo di Coordinamento Intersettoriale	Avviamento
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Si Ben visibile ed aggiornata
	Accesso diretto alle principali banche dati, comunali ed extracomunali (ad es. Regione Veneto)	Accesso alle banche dati comunali ed alle extracomunali pertinenti all'attività entro il 31/12/2004
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale - disponibile anche sul sito Web
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome e nome ben visibile

segue...

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N° 6 persone
VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE	N° di ricorsi amministrativi presentati/Totale pratiche evase	1%
	N° di ricorsi amministrativi accolti/Totale ricorsi presentati	1%

13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile della Sezione Appalti produce al Dirigente del Settore OO.PP. un Rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei ricorsi da parte degli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi gli ordini professionali, la generalità di tutti gli utenti e le associazioni degli stessi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Responsabile della Sezione Appalti, d'intesa con il dirigente del Settore OO.PP. , aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore ai Lavori Pubblici.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • www.iar-restauri.it



COMUNE DI ROVIGO

Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail urp@comune.rovigo.it

www.comune.rovigo.it