LINEE GUIDA CARTA DEI SERVIZI

Carta dei servizi: inquadramento generale

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale l'Ente assume impegni concreti verso gli utenti, definisce gli standard di qualità dei servizi erogati e stabilisce strumenti di tutela e partecipazione.

L'art 32 del D.Lgs. 33/2013 prescrive gli obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati e più precisamente:

> *1. Le pubbliche amministrazioni (e i gestori di pubblici servizi) pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.*
> *2. Le pubbliche amministrazioni (e i gestori di pubblici servizi), individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano: a) i costi contabilizzati e il relativo andamento nel tempo.*

Costituisce inoltre uno strumento attuativo della riforma sulla qualità dei servizi pubblici, come previsto dalle Linee guida CiVIT n. 3/2012, che indicano l'obbligo di includere l'elenco dei servizi e i relativi standard nella Carta dei Servizi

Sono in particolare tenuti alla pubblicazione sia le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, co. 2 del d.lgs. 165/2001, sia i gestori di servizi pubblici.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si basa su alcuni principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità**: tutti gli utenti hanno uguali diritti, senza discriminazioni di alcun tipo
- **Continuità e regolarità del servizio**: i servizi sono erogati in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ingiustificate.
- **Partecipazione**: l'utente ha diritto a partecipare e contribuire alla valutazione della qualità del servizio.
- **Efficienza ed efficacia**: l'Ente persegue il miglior uso delle risorse e il continuo miglioramento dei servizi
- **Accessibilità**: l'Ente si impegna a garantire accessibilità fisica, culturale e digitale ai servizi, con particolare attenzione alle persone con disabilità come richiesto dal D.Lgs. 222/2023, art. 7

Quadro normativo e regolamentare

La Carta dei Servizi è adottata in conformità alle seguenti disposizioni normative e regolamentare:

- D.Lgs. 33/2013, art. 32 – Obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi.
- D.Lgs. 222/2023, art. 7 – Obbligo di indicare livelli di qualità accessibili per persone con disabilità.
- D.Lgs. 198/2009 – Azioni collettive per la violazione degli standard di qualità e della Carta dei Servizi.
- Linee guida CiVIT n. 88/2010 – Definizione degli standard di qualità dei servizi.
- Linee guida CiVIT n. 89/2010 – Misurazione e valutazione della performance.
- Delibera CiVIT n. 3/2012 – Miglioramento degli strumenti di qualità e Carta dei Servizi.

Struttura e contenuto

Come ricordano le FAQ ANAC "la carta dei servizi, anche in considerazione delle funzioni, delle dimensioni e dell'organizzazione del soggetto su cui grava l'obbligo di pubblicazione, può alternativamente consistere in un unico documento o essere articolata in più documenti, distinti per materia o per divisioni/articolazioni dell'ente".

La Delibera CiVIT 3/2012 prevede che l'Ente pubblichi un elenco completo e aggiornato annualmente dei servizi erogati, con:

- descrizione del servizio;
- destinatari;
- modalità di accesso;
- canali di erogazione (front-office, online, telefonici, su prenotazione ecc.)

Per ogni servizio dovrebbero essere specificati:

- Orari
- Sedi
- Modalità digitali
- Tempi di attesa previsti
- Documentazione richiesta
- Indicazione delle procedure semplificate e digitalizzate

- Indicazione dei diritti e della modalità con cui esigerli (ad es. reclami, segnalazioni di disservizio, richieste di accesso civico…): ciò anche al fine di prevenire eventuali azioni collettive ex D.Lgs. 198/2009.

IL MODELLO DI CARTA DEI SERVIZI PROPOSTO DA FE.D.MAN.

Il modello di Carta dei Servizi "a schede".

Alla luce di quanto sopra si suggerisce pertanto l'adozione di una Carta dei Servizi comunali strutturata "a schede", secondo un approccio che detti sia le linee generali applicabili a tutti i servizi offerti, sia singole schede specifiche per ciascun servizio offerto, in modo da facilitare l'accesso alle informazioni per tutti i cittadini e rispondere alle loro esigenze di accessibilità ed usabilità, fornendo loro una comunicazione più chiara e semplice da fruire.

Il modello di Carta dei Servizi proposto prevede quindi la seguente struttura:

- una **parte generale**, in cui sono fissati i principi generali elencati *supra* e in cui poter altresì indicare gli standard di qualità generali (non immediatamente esigibili dall'utente) con riferimento alla qualità media in un dato periodo (ad es. tasso medio di soddisfazione annuale ≥ 80%; numero medio di pratiche evase nei tempi previsti ≥ 90%). La parte generale contiene anche una scheda indice che riassume i servizi comunali (adattabile) raggruppati per ambito di intervento e che precede le singole schede dei servizi stessi; e

- **singole schede specifiche**, riferite ad ogni servizio offerto dall'Ente, che descrivano in modo chiaro e immediato il servizio offerto, le modalità di accesso, i contatti e gli standard di qualità direttamente verificabili ed esigibili dall'utente (ad es. risposta alle email certificate entro 5 giorni lavorativi; appuntamento garantito entro massimo 15 giorni)

Pensare a una Carta dei Servizi organizzata a schede significa anche consentire di interrogarsi sull'efficacia reale dei servizi: se la loro organizzazione, fruibilità e contenuti siano veramente utili a tutta la cittadinanza. Questo approccio consente di progettare e ottimizzare i servizi partendo dall'idea che ogni servizio comunale risponda ai bisogni dei cittadini, anche di quelli più fragili, come minori, anziani, persone con disabilità, persone con malattie temporanee che limitano la mobilità o l'autonomia e persone con malattie croniche. L'obiettivo è garantire che ogni cittadino possa comprendere, accedere e usufruire dei servizi in modo equo e inclusivo.

Accessibilità e fruibilità della Carta dei Servizi.

Sempre nell'ottica di garantire piena accessibilità e fruibilità della Carta dei Servizi per tutti i cittadini, in ottemperanza ai principi di pari opportunità e non discriminazione, si propone

altresì di prevedere l'adozione di una Carta dei Servizi che risponda pienamente ai criteri ed alle esigenze di accessibilità ed usabilità.

Secondo le modifiche apportate dal D. Lgs. n. 222/2023 in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità (cfr, in particolare gli artt. 7 e 8), le Pubbliche Amministrazioni sono ora tenute a indicare nella "Carta dei Servizi" i livelli di qualità relativi all'accessibilità per le persone con disabilità. È importante notare che tale indicazione deve includere anche, per le varie disabilità:

- i diritti, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura, compresi quelli di natura risarcitoria; e
- le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte.

Vengono inoltre introdotte nuove misure di tutela per garantire l'inclusione sociale e l'accessibilità, estendendo la possibilità di agire in giudizio anche per violazioni dei livelli di qualità essenziali per l'inclusione sociale.

In tale ottica, si suggerisce di redigere e mettere a disposizione la Carta dei Servizi sia in formato cartaceo sia in versione web accessibile, permettendo pertanto all'Ente di raggiungere un pubblico ampio e diversificato nel pieno rispetto di tutti i cittadini e le cittadine.

Si propone inoltre di prevedere la redazione della Carta dei Servizi in una versione "Easy to Read", cioè in un linguaggio chiaro e semplificato che consenta la comprensione anche alle persone con difficoltà cognitive, linguistiche o sensoriali, permettendo loro di capire facilmente quali servizi vengono offerti, come usarli e quali diritti hanno.

Una struttura essenziale e leggibile rende la Carta uno strumento di partecipazione effettiva, che favorisce autonomia, trasparenza e inclusione.

Sempre in tale ottica, è possibile pensare di poter arricchire le schede con strumenti multimediali e inclusivi, quali a mero titolo esemplificativo: filmati che spiegano passo passo i servizi, versioni in Braille, video con interprete LIS e materiali in Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA).

Queste soluzioni garantiscono che ogni cittadino, indipendentemente dalle proprie abilità sensoriali, cognitive o linguistiche, possa comprendere, usare e partecipare attivamente ai servizi del Comune.

Infine, nell'ottica di rendere questo percorso ancora più efficace, e anche al fine di prevenire reclami o, ancor peggio, azioni collettive, si propone l'attivazione di uno sportello almeno

bimestrale di interlocuzione con operatori formati sull'accessibilità comunicativa: uno spazio dedicato all'ascolto, alla raccolta di suggerimenti e alla co-costruzione di miglioramenti continui, così che la comunità possa contribuire attivamente alla qualità della comunicazione e dei servizi.

Metodologia e procedura: la fase iniziale di ricognizione.

Metodologicamente si propone ai Comuni di effettuare una ricognizione dei servizi offerti, e - per ogni servizio individuato - compilare una scheda con l'indicazione delle informazioni principali concernenti il servizio offerto, tra cui: gli orari nei quali il servizio viene offerto, la persona responsabile del medesimo ed i suoi contatti principali (es: mail, telefono, etc), le principali attività di cui il servizio si compone, etc.

Metodologia e procedura: la fase di monitoraggio

Per assicurare un adeguato monitoraggio di verifica e valutazione del modello, è importante che l'Ente si impegni a:

- effettuare indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza, obbligatorie secondo CiVIT 3/2012, eventuali consultazioni pubbliche e focus group con utenti e stakeholder – ivi incluse indagini concernenti l'accessibilità e l'inclusione; e
- procedere alla pronta pubblicazione dei risultati e azioni di miglioramento.

L'Ente deve altresì aggiornare entro il 31 gennaio di ogni anno l'elenco dei servizi e gli standard: gli aggiornamenti vanno pubblicati nella sezione "Trasparenza – Dati sui servizi erogati" del sito web istituzionale.

Si segnala, inoltre, che da parte dei Comuni va posta inoltre particolare attenzione alla redazione e revisione degli attuali Regolamenti, ed in particolare a quelli afferenti al diritto di accesso alle informazioni, agli atti e ai documenti amministrativi, nonché del procedimento amministrativo, e all'accesso civico e accesso civico generalizzato, al fine di allinearli agli obiettivi della Carta dei Servizi.

In particolare, i suggerisce che i Regolamenti contengano:

- riferimenti chiari e obbligatori all'accessibilità per persone con disabilità (e over 65), che includano:
  - accesso fisico (strutture, eventi, spazi pubblici).
  - accessibilità digitale e delle informazioni (documenti, materiali promozionali, siti web), in conformità a quanto previsto dalla Legge 4 gennaio 2004, n. 4, e

dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 106, in tema di accesso agli strumenti informatici da parte delle persone con disabilità.
- accessibilità procedurale (iter semplificati e flessibili per richieste e partecipazione).

- semplificazione degli iter burocratici e del linguaggio, prevedendo:
  - modalità agevolate per persone con disabilità e loro caregiver.
  - eventuale assistenza specifica (telefonica, digitale o in presenza) per guidare le persone con disabilità nei processi amministrativi.
  - di evitare il più possibile terminologia burocratica e legale non adattata a un pubblico con difficoltà di comprensione, prevedendo eventualmente la possibilità di fornire versioni dei regolamenti in linguaggio semplificato, con spiegazioni chiare e orientate alla comprensione dei diritti e delle procedure e prevedendo di integrare una guida pratica per l'utente con esempi e modulistiche che rendano le procedure più trasparenti e più accessibili a chi non conosce tecnicismi giuridici e amministrativi.

Allegati

Si allegano qui di seguito:

1) Un possibile testo della Parte generale della Carta dei Servizi e della scheda di rilevazione dei servizi

2) Una lista di esempi pratici

3) Una esemplificazione della parte generale del modello di Carta dei Servizi scritta in "Easy to Read";

4) Un esempio della scheda dei servizi di trasporto della Provincia di Lecco in "Easy to Read".

ALLEGATO 1

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ……

PARTE GENERALE

Con la presente Carta dei Servizi il Comune di (NOME COMUNE) intende

- presentare ai cittadini i servizi erogati al fine di facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissare gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi e fornire ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto.

Il fondamento ispiratore della presente Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza e 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.

La Carta si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza e imparzialità: tutti gli utenti hanno uguali diritti, senza discriminazioni di alcun tipo. I servizi vengono erogati secondo criteri di imparzialità ed equità.
- Continuità, regolarità e gratuità dei servizi: i servizi sono erogati in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ingiustificate. I servizi vengono erogati gratuitamente, salvo il pagamento di eventuali imposte di bollo o eventuali rimborsi di costo di materiali di consumo.
- Trasparenza: gli atti sono accessibili nelle modalità stabilite dalla legge. È possibile conoscere il responsabile del singolo procedimento ed i tempi di conclusione dello stesso;
- Riservatezza: viene garantita la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate, dei servizi erogati. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.
- Partecipazione: l'utente ha diritto a partecipare e contribuire alla valutazione della qualità del servizio.
- Efficienza ed efficacia: l'Ente persegue il miglior uso delle risorse e il continuo miglioramento dei servizi
- Accessibilità: l'Ente si impegna a garantire accessibilità fisica, culturale e digitale ai servizi, con particolare attenzione alle persone con disabilità come richiesto dal D.Lgs. 222/2023, art.7.

Tutti i cittadini e le cittadine:

- hanno il diritto di accesso alle informazioni che riguardano loro in possesso del Comune, secondo le modalità stabilite dal "Regolamento Comunale ";
- hanno la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste nelle forme previste da..... ;
- hanno la possibilità di prestare la propria opera volontaria per collaborare con il Comune nell'erogazione dei servizi nelle forme previste da ;
- sono tutelati/e dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori e le operatrici sono tenuti/e a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che riguardano il singolo cittadino e la singola cittadina, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;

Il Comune si impegna a garantire:

Tempestività: il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte entro i tempi previsti dal "Regolamento ….." e dalle schede dei servizi di seguito allegate.

Trasparenza: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le omunicazioni ai cittadini e alle cittadine e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi della normativa vigente in materia.

Cortesia e disponibilità: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori e delle proprie collaboratrici sia improntato a correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli/le utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi/e ultimi/e sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Chiarezza e identificabilità: gli operatori e le operatrici dei servizi si impegnano, nei rapporti con gli/le utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai/alle destinatari/e; gli stessi operatori e operatrici garantiscono all'utenza la propria agevole identificabilità.

La presente Carta è suddivisa per servizi. Per ogni servizio vengono dichiarate le modalità di erogazione dello stesso, le modalità di accesso, i contatti e gli standard di qualità che il Comune si impegna a garantire in termini di tempestività, accessibilità e possibilità di presentazione di reclami e segnalazioni.

Il monitoraggio della qualità dei servizi è continuo e basato su obiettivi misurabili, così come indicati nella tabella seguente:

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard Minimo	Standard Ottimale
Accessibilità	Ore/settimana di apertura dei servizi	ore/settimana	ore/settimana
Tempestività	Tempo valutazione domanda (Prima risposta)	…. Gg.lavorativi	…. Gg.lavorativi
Soddisfazione Utenti	Survey annuale	…..	…..
Risposta a Reclami	Tempo evasione	…. Gg.lavorativi	…. Gg.lavorativi
Monitoraggio e Revisione	Aggiornamento della Carta	annuale	semestrale

Indice delle schede di rilevazione dei servizi:

1. Servizio X
2. Servizio Y
3. Servizio Z
4. Servizi ABC

……..

N.B. Ogni Comune può adattare le schede aggiungendo, togliendo o raggruppando servizi secondo le proprie esigenze e caratteristiche territoriali.

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ……
SCHEDA RILEVAZIONE SERVIZIO

Sezione 1. ANALISI DEL SERVIZIO EROGATO

Denominazione servizio
Descrizione e oggetto del servizio

Destinatari

Modalità di erogazione

Modalità di accesso al servizio	Sportello Indirizzo Telefono Mail pec sito
Modulistica	https:\\www
Orari di apertura	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Ulteriori informazioni e contatti	Funzionario di riferimento

Sezione 2: STANDARD DI QUALITA'

ACCESSIBILITA'

Accessibilità fisica	Apertura dell'ufficio: giorni orario
Accessibilità multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web (SI/NO) In caso SI indicare i canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio

TEMPESTIVITA'

Tempi di risposta	nn. di giorni massimi intercorrenti tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio

TRASPARENZA

Modulistica on line del servizio	SI/NO (inserire il link)
Modulistica on line per l'esercizio del diritto di accesso agli atti	SI/NO (inserire il link)
Informazioni on line sulle modalità di contatto per la fruizione del servizio	
Modalità presentazione reclami e segnalazioni sul servizio	….. Pec: tempi di risposta:

ALLEGATO 2 - ESEMPI PRATICI:

SCHEDA DI ANALISI DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Denominazione servizio	**Servizi Demografici (Anagrafe, Stato Civile)**

Descrizione e oggetto del servizio

I servizi demografici del Comune gestiscono anagrafe, stato civile, servizi elettorali e leva. Si occupano di registrare e certificare i dati della popolazione, come nascite, matrimoni e decessi, rilasciare carte d'identità e tessere elettorali, e tenere aggiornate le liste elettorali e i registri anagrafici.

Queste funzioni vengono svolte dal Comune per conto dello Stato, infatti il Sindaco è fficiale di stato civile e ha il compito (attraverso dipendenti comunali appositamente delegati) di accertare e acclarare gli status dei cittadini: cittadinanza, nascita, matrimonio, unione civile, morte. Per conto dello Stato, poi il Comune tiene l'anagrafe della popolazione residente, cioè la banca dati di coloro che hanno stabilito la loro residenza nel Comune.

Ulteriore compito del Comune è la tenuta, la revisione e l'aggiornamento delle liste elettorali, cioè la valutazione sulla base di documentazione se il cittadino ha i requisiti per essere elettore ..... ecc ecc

Destinatari	Cittadini e cittadine

Modalità di erogazione

Modalità di accesso al servizio	Sportello: orari Indirizzo Telefono Mail pec sito
Modulistica	https:\\www
Orari di apertura	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Ulteriori informazioni e contatti	Funzionario di riferimento

STANDARD DI QUALITA'

ACCESSIBILITA'

Accessibilità fisica	Apertura dell'ufficio: giorni orario
Accessibilità multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web (SI/NO) In caso SI indicare i canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio: esempio: • Richiesta CIE (link) •

TEMPESTIVITA'

Tempi di risposta	es. Rilascio CIE su appuntamento entro 10 giorni; consegna entro 6 giorni. • es. Cambio di residenza: registrazione entro 5 giorni e accertamento entro 45 giorni. • es. Trascrizione atti di nascita, matrimonio e morte entro 3 giorni lavorativi.

TRASPARENZA

Modulistica on line del servizio	SI/NO (inserire il link)
Modulistica on line per l'esercizio del diritto di accesso agli atti	SI/NO (inserire il link)
Informazioni on line sulle modalità di contatto per la fruizione del servizio	
Modalità presentazione reclami e segnalazioni sul servizio	Pec: tempi di risposta:

SCHEDA DI ANALISI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Denominazione servizio **Ufficio Relazioni con il pubblico**

Descrizione e oggetto del servizio

L'Ufficio è il punto di contatto tra i cittadini e l'ente per garantire l'accesso a informazioni, servizi e per esercitare il diritto di partecipazione. Ha compiti di ascolto, informazione e gestione delle richieste, dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini, per migliorare la trasparenza e la qualità dei servizi offerti.

Gestisce la prenotazione e l' orientamento per tutti i servizi comunali.

Ha il compito di aggiornare costantemente le informazioni sul sito istituzionale nella sezione Trasparenza.

. ….. ecc ecc

Destinatari Cittadini e cittadine , imprese, ….

Modalità di erogazione

Modalità di accesso al servizio	Sportello: orari Indirizzo Telefono Mail pec sito
Modulistica	https:\\www
Orari di apertura	
Eventuali costi a carico dell'utente	
Ulteriori informazioni e contatti	Funzionario di riferimento

STANDARD DI QUALITA'

ACCESSIBILITA'

Accessibilità fisica Apertura dell'ufficio:

	giorni orario
Accessibilità multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web (SI/NO) In caso SI indicare i canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio
TEMPESTIVITA'	
Tempi di risposta	Es. Informazioni immediate allo sportello e risposta alle email entro 3 giorni lavorativi.
TRASPARENZA	
Modulistica on line del servizio	SI/NO (inserire il link)
Modulistica on line per l'esercizio del diritto di accesso agli atti	SI/NO (inserire il link)
Informazioni on line sulle modalità di contatto per la fruizione del servizio	
Modalità presentazione reclami e segnalazioni sul servizio	Pec: tempi di risposta:

esempi attività: SUAP – Sportello Unico Attività Produttive

- SCIA: protocollazione immediata, controlli entro 5 giorni.
- Attività temporanee: autorizzazioni entro 15 giorni.
- Assistenza tecnica dedicata con risposta via PEC entro 3 giorni.

esempi attività: Tributi Locali (IMU, TARI, CUP)

- Calcolo IMU assistito su richiesta entro 5 giorni.
- Emissione annuale avvisi TARI entro maggio.
- Rimborsi per somme non dovute entro 90 giorni.
- Sportello tributi su appuntamento garantito entro 7 giorni.

esempi attività: Servizi per persone con disabilità

- Assistenza domiciliare comunale (SAD)
- Contrassegno parcheggio disabili
- Servizi di trasporto dedicati (es. "Auto Amica")
- Centro Diurno

esempi attività: Servizi per anziani

- Agevolazioni per rette RSA
- Assistenza domiciliare (SAD)
- Servizi di trasporto dedicati

ALLEGATO 3

Per esemplificare la parte generale scritta in "Easy to Read" potrebbe essere:

1. UNA CARTA PER TUTTI - (PARTE GENERALE IN EASY TO READ)

LA CARTA DEI SERVIZI È UN DOCUMENTO CHE SPIEGA COME IL COMUNE DI (NOME) OFFRE I SUOI SERVIZI.
CON LA CARTA, IL COMUNE PRENDE DEGLI IMPEGNI VERSO I CITTADINI.

LA CARTA DICE:
- QUALI SONO I SERVIZI CHE IL COMUNE DÀ AI CITTADINI
- COME VENGONO DATI QUESTI SERVIZI E COME POSSONO MIGLIORARE
- COSA POSSONO FARE I CITTADINI SE QUESTI SERVIZI HANNO DEI PROBLEMI

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI SONO:

UGUAGLIANZA: TUTTI I CITTADINI HANNO GLI STESSI DIRITTI. I SERVIZI DEVONO ESSERE OFFERTI IN MODO GIUSTO PER TUTTI, SENZA PREFERENZE.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ: I SERVIZI DEVONO FUNZIONARE BENE, SEMPRE E SENZA INTERRUZIONI SENZA MOTIVO. ALCUNI SERVIZI SONO GRATUITI, TRANNE IN CASI IN CUI È NECESSARIO PAGARE MARCHE DA BOLLO O MATERIALI.

TRASPARENZA: LE PERSONE DEVONO POTER SAPERE COME FUNZIONANO GLI UFFICI, CHI SI OCCUPA DELLE PRATICHE E QUANTO TEMPO SERVE PER FINIRLE.

RISERVATEZZA: I DATI PERSONALI DELLE PERSONE SONO PROTETTI. OGNUNO PUÒ CONOSCERE LE INFORMAZIONI CHE LO RIGUARDANO E COME VENGONO USATI I SUOI DATI.

PARTECIPAZIONE: I CITTADINI POSSONO DIRE LA LORO OPINIONE E AIUTARE IL COMUNE A CAPIRE SE I SERVIZI SONO BUONI.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: IL COMUNE DEVE USARE BENE LE RISORSE E MIGLIORARE SEMPRE I SUOI SERVIZI.

ACCESSIBILITÀ: IL COMUNE SI IMPEGNA A RENDERE I SERVIZI FACILI DA USARE PER TUTTI, ANCHE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ.

DIRITTI DEL CITTADINO:

- OGNI CITTADINO HA IL DIRITTO DI CONOSCERE LE INFORMAZIONI CHE IL COMUNE POSSIEDE SU DI LUI, SECONDO IL REGOLAMENTO COMUNALE.
- LE INFORMAZIONI PERSONALI E SENSIBILI (COME LA SALUTE) SONO PROTETTE: TUTTI GLI OPERATORI DEVONO MANTENERLE RISERVATE.
- IL CITTADINO PUÒ INVIARE RECLAMI, SUGGERIMENTI O RICHIESTE.

- Il cittadino può collaborare come volontario per aiutare il Comune nei servizi.

Impegni del Comune:

- **Risposta rapida:** il Comune risponde a richieste, reclami e proposte nei i tempi stabiliti dal regolamento comunale e dalle schede.
- **Trasparenza:** le comunicazioni del Comune devono essere chiare e facili da capire. I documenti devono essere accessibili.
- **Cortesia e disponibilità:** gli operatori del Comune devono comportarsi in modo corretto, cortese e disponibile, collaborando con i cittadini per fornire un servizio migliore.
- **Chiarezza e identificabilità:** gli operatori devono usare un linguaggio semplice e chiaro. Devono essere sempre facilmente riconoscibili.

La Carta dei Servizi del Comune è divisa in schede.

Ogni scheda spiega un servizio in modo chiaro e semplice.

Per ogni servizio vengono spiegati:

- come funziona;
- come si può usare;
- a chi rivolgersi;
- quali qualità e tempi il Comune promette di rispettare;
- come fare reclami o segnalazioni se qualcosa non va.

Le schede sono:

- in Carta
- Online, accessibile a tutti

Le schede possono avere anche strumenti speciali:

- Video che spiegano i servizi passo dopo passo
- Versioni in Braille
- Video con interprete LIS
- Materiali in Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA)

Così tutti i cittadini possono capire, usare e partecipare ai servizi, anche chi ha difficoltà sensoriali, cognitive o linguistiche.

ORGANIZZARE LA CARTA A SCHEDE AIUTA ANCHE A CAPIRE SE I SERVIZI FUNZIONANO DAVVERO PER TUTTI.
SERVE A MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE, L'ACCESSO E I CONTENUTI DEI SERVIZI.

..... ECC

ALLEGATO 4 - Un esempio della scheda dei servizi di trasporto della Provincia di Lecco in EASY TO READ

Per fare un ulteriore esempio di scheda in EASY TO READ: abbiamo provato a semplificare la scheda dei servizi di trasporto della Provincia di Lecco. Il confronto tra il testo seguente e la scheda dei servizi originale consente di cogliere le differenze in termini di semplificazione e leggibilità.

CARTA DELLA MOBILITÀ DELLA PROVINCIA DI LECCO 2025

SCHEDA DEL SERVIZIO (EASY-TO-READ)

1. COS'È QUESTA CARTA?

QUESTA CARTA È L'APPLICAZIONE DELLA "CARTA DEI SERVIZI" NEL SETTORE DEI TRASPORTI E DICE COSA LE AZIENDE DI TRASPORTO DEVONO GARANTIRE AI CITTADINI DELLA PROVINCIA DI LECCO.

2. CHI GESTISCE IL SERVIZIO?

IL SERVIZIO È GESTITO DA UNA SOCIETÀ CHIAMATA **LECCO TRASPORTI**, CHE È UN CONSORZIO FORMATO DA DIVERSE AZIENDE DI TRASPORTO.

LE PRINCIPALI AZIENDE DEL CONSORZIO SONO:

- **ARRIVA ITALIA S.R.L.**
- **LINEE LECCO S.P.A**
- **ASF AUTOLINEE S.R.L. ADDABUS S.R.L.**

3. I NOSTRI IMPEGNI (PRINCIPI FONDAMENTALI)

CI IMPEGNIAMO A GARANTIRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO SEGUENDO PRINCIPI IMPORTANTI:

- **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:** TUTTI I CITTADINI HANNO ACCESSO AL SERVIZIO SENZA DISTINZIONI (DI NAZIONALITÀ, SESSO, RELIGIONE, ECC.). VOGLIAMO MIGLIORARE L'ACCESSO ANCHE PER LE PERSONE ANZIANE E CON DISABILITÀ.
- **CONTINUITÀ:** IL SERVIZIO È REGOLARE E CONTINUO, AGLI ORARI STABILITI.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** LAVORIAMO PER MIGLIORARE CONTINUAMENTE IL SERVIZIO.
- **PARTECIPAZIONE:** ASCOLTIAMO I VOSTRI SUGGERIMENTI E RECLAMI PER MIGLIORARE.
- **LIBERTÀ DI SCELTA:** VOGLIAMO FACILITARE LA POSSIBILITÀ DI SCEGLIERE TRA DIVERSE MODALITÀ DI TRASPORTO.

4. AREE DI SERVIZIO

Il servizio di trasporto pubblico è diviso in due aree:

- **Area Extraurbana:** Comprende le zone montane (Valsassina, Valvarrone), il Meratese (fino a Vimercate) e la Brianza (fino a Monza).
- **Area Urbana:** la città di Lecco, ma comprende anche Ballabio, Valmadrera, Olginate, Calolziocorte, Valle San Martino, e con due linee collega Erba e Bellagio.

Il servizio funziona dalle **6:00 alle 19:30**, ma ci sono anche orari che possono iniziare alle 5:00 e continuare fino alle 22:00.

5. Biglietti e Abbonamenti

(Tutta la Provincia, meno Lecco e Calolziocorte):

- **Biglietto di Corsa Semplice:** Il biglietto è valido per un solo viaggio, che deve essere continuativo anche se si usano diversi bus
- **Carnet 10 Corse** Sono 10 biglietti
- **Abbonamenti:** per una settimana, per un mese, o per tutto l'anno (Gli abbonamenti per gli studenti hanno un prezzo più basso).
- **Bigliettazione Elettronica:** oltre al biglietto in carta è possibile usare il sistema elettronico che si chiama *contactless* .

(per Lecco e Calolziocorte):

- **Corsa Semplice:** Il biglietto è valido per **75 minuti** dal momento della timbratura .
- **Giornaliero (solo per Lecco):** Valido per tutta la giornata.
- **Carnet 10 Corse:** Vale per 10 viaggi nell'area di Lecco e per Calolziocorte.

Per alcuni viaggi fuori dalla città è possibile fare un solo biglietto per autobus + treno.

6. I tuoi Diritti e Doveri

Quando timbri un biglietto, accetti delle regole che ti danno diritti e doveri.

Hai diritto a:

- Viaggiare in **sicurezza** e **tranquillità**.
- Avere un servizio **continuo** e **certo**.
- Avere informazioni subito sugli orari, i prezzi e, in caso di problemi, sugli altri percorsi .
- Trovare bus puliti e in buone condizioni.
- Non aspettare troppo agli sportelli.
- Avere risposta ai reclami e suggerimenti.

Hai doveri:

- Devi rispettare le Condizioni Generali di Trasporto (capitolo nel PDF).
- Devi timbrare il tuo biglietto.

7. Qualità del Servizio (Obiettivi 2025)

Ci impegniamo a migliorare la qualità del servizio, con i seguenti obiettivi per il 2025

Aspetto di Qualità	Valore attuale (2024)	Obiettivo (2025)
Regolarità del servizio (% corse effettive)	99,85%	Mantenere
Impressione della Sicurezza Quando si e' in Viaggio (max 10,00)	8,20 (Extraurbana)	8,40 (Extraurbana)
Impressione della Pulizia dei bus (max 10,00)	7,88	8,40
Pulizia Ordinaria (interventi ogni giorno)	Tutti i bus	Mantenere
Tempo Risposta Info (telefono)	Meno di 2 minuti	Mantenere

Per garantire la sicurezza e la regolarità, gli autobus vengono controllati ogni 15.000 km e i veicoli nuovi hanno delle videocamere a bordo

8. In caso di Sciopero e Sospensioni

- **In caso di sciopero** Vengono sempre garantite tutte le corse in partenza in orari che vengono comunicati prima .
- **Giorni di Sospensione del Servizio:** Il servizio è sospeso nei seguenti giorni (salvo diversa indicazione per Linee Lecco a Maggio):
  - 1 Gennaio
  - 1 Maggio (solo per Linee Lecco)

- 15 AGOSTO
- 25 DICEMBRE

NEGLI ALTRI GIORNI DI FESTA DURANTE LA SETTIMANA, IL SERVIZIO VIENE SVOLTO CON L'ORARIO **"FESTIVO"**.

9. CONTATTI UTILI

PER AVERE INFORMAZIONI (ORARI, PERCORSI, PREZZI, ECC.) E PER LE PRENOTAZIONI PER I VIAGGIATORI CHE NON RIESCONO A MUOVERSI DA SOLI, PUOI CONTATTARE:

AREA DI SERVIZIO	**NUMERO VERDE (DA RETE FISSA)**	**TELEFONO (DA CELLULARE)**
LINEE FUORI DELLA CITTÀ	800.139.392 49	035.289000 50
LINEE DELLA CITTA'	800.915.760 51	0341.359911 52