



Comune di Monfalcone
Provincia di Gorizia

Regolamento dell'Osservatorio sulla qualità dei Servizi Pubblici Locali

(Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 19/61 del 21/06/2007 e
modificato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 16/55 del 17/09/2013)

REGOLAMENTO DELL'OSSERVATORIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

INDICE

Art. 1 – Finalità

Art. 2 – Funzioni

Art. 3 – Organizzazione

Art. 4 – Funzionamento e sede

Art. 5 – Rapporti periodici e monitoraggio azioni

Art. 6 – Comunicazione e formazione

Art. 7 – Gestione delle informazioni e tutela della riservatezza

Art. 8 – Norma transitoria

Art. 1 – Finalità

In attuazione dell'art. 60 dello Statuto comunale, è istituito l'Osservatorio sulla Qualità dei Servizi Pubblici Locali (SPL), per contribuire al conseguimento delle seguenti finalità, in aderenza ai principi introdotti a livello comunitario nel settore dei SPL:

- a) il miglioramento dell'offerta di servizi pubblici locali e la realizzazione delle condizioni che assicurino servizi efficienti, una quantità e una qualità adeguate alla domanda, a costi il più possibile contenuti, garantendo l'universalità e la continuità della prestazione;
- b) la valorizzazione delle funzioni di indirizzo, di programmazione, di vigilanza e di controllo del Comune fornendo un quadro di regole e di strumenti con cui governare lo sviluppo dei SPL;
- c) la tutela dei consumatori e delle categorie produttive nel rispetto dei principi di trasparenza, economicità e parità dei soggetti pubblici e privati, nei quali possono esprimersi appieno le migliori capacità imprenditoriali.

Nel quadro delle finalità di cui sopra ed a garanzia di un sistema di regolazione e controllo indipendente, autonomo ed a carattere partecipativo, che assicuri la consultazione sistematica dei rappresentanti dei consumatori e delle categorie produttive per dare voce all'utenza nei processi decisionali, l'Osservatorio contribuisce in particolare a:

1. favorire trasparenza ed informazione sulle tariffe, clausole e condizioni contrattuali, sulla gestione dei reclami e la composizione delle controversie, sul rispetto di standard quali/quantitativi dei servizi;
2. garantire il livello più elevato possibile di protezione sanitaria e di sicurezza fisica dei servizi;
3. garantire il ricorso a sistemi rapidi ed accessibili per la gestione dei reclami.
4. garantire e supportare un'efficiente ed efficace gestione dello Sportello Unico per le Attività Produttive, orientato alla soddisfazione delle esigenze dell'utenza.

Art. 2 – Funzioni

L'Osservatorio svolge funzioni riconducibili sostanzialmente alle verifiche in termini di soddisfazione dei clienti, qualità del servizio offerto dai soggetti gestori, livelli di accessibilità ed economicità complessiva della gestione.

In particolare l'Osservatorio assicura le seguenti attività:

- a) raccolta dal Nucleo tecnico dei dati relativi alla qualità dei servizi resi all'utente finale, per valutarne la rispondenza a standard/livelli predefiniti;
- b) monitoraggio sulle carte dei servizi e sull'effettiva attuazione delle norme ivi contenute;
- c) monitoraggio sui costi di gestione dei servizi
- d) proposta di attivazione e analisi dei risultati di periodiche indagini di soddisfazione dell'utente da effettuarsi a cura del Comune, in relazione all'erogazione dei singoli servizi;

- e) rilevazione, sulla base di dati e ricerche delle tendenze del mercato sui servizi;
- f) effettuazione di azioni di comunicazione permanente tramite vari strumenti di divulgazione di informazioni riguardanti le problematiche connesse alla gestione dei servizi;
- g) invio di osservazioni e proposte agli Organi istituzionali del Comune e presentazione di una relazione annuale sui risultati raccolti;
- h) organizzazione di incontri periodici con le varie categorie sociali.

Per quanto concerne le attività di competenza dello Sportello Unico per le Attività Produttive, l'Osservatorio assicura le seguenti attività:

- a) proposta di attivazione e analisi dei risultati di periodiche indagini di soddisfazione dell'utente da effettuarsi a cura del Comune, in relazione all'erogazione dei singoli servizi finalizzati alla semplificazione degli adempimenti, alla riduzione degli oneri e dei tempi amministrativi (art. 1 L.R. 3/2001);
- b) una stabile consultazione delle categorie interessate con l'organizzazione di incontri periodici.

Qualora per lo svolgimento delle funzioni di cui sopra, si rendessero necessari dati e informazioni non disponibili presso il Nucleo Tecnico, quest'ultimo provvederà alla richiesta degli stessi al soggetto gestore ovvero ai servizi competenti, assegnando un termine di 30 giorni, prorogabile conformemente alla complessità dei dati richiesti.

Art. 3 – Organizzazione

L'Osservatorio è composto da:

- a) due consiglieri comunali, di cui uno in rappresentanza della minoranza, nominati dal Consiglio Comunale;
- b) l'assessore delegato al rapporto con le Partecipate o l'assessore delegato alle materie di volta in volta trattate e in relazione ai servizi esaminati;
- c) un rappresentante per ognuna delle quattro Associazioni dei consumatori storicamente presenti sul territorio comunale;
- d) un componente designato dai Comitati di Quartiere in sede di conferenza interregionale in rappresentanza dell'utenza;
- e) il dirigente del Servizio di volta in volta esaminato o un funzionario dallo stesso delegato;
- f) il dirigente dell'U.O. "Società partecipate ed attività esternalizzate" o suo delegato.

Per le attività dell'Osservatorio di competenza dello Sportello Unico delle Attività Produttive, la composizione dell'Osservatorio medesimo verrà integrata dalle Associazioni, Confederazioni ed Ordini collegiali, sotto elencate, che parteciperanno tramite un rappresentante delegato dagli stessi:

- ASCOM;
- Centro Commerciale Naturale Città di Monfalcone;
- Confartigianato;
- Confindustria;
- C.N.A.;
- Ordine dei geometri;
- Ordine degli architetti.

Su invito possono partecipare alle sedute dell'Osservatorio, per l'approfondimento delle materie trattate:

- un rappresentante dell'Ente partecipato o altra figura quadro del soggetto gestore;
- quadri – tecnico amministrativi comunali appartenenti al servizio cui il monitoraggio si riferisce.

Ogni componente può presentare all'Osservatorio una proposta di lavoro o tematica da approfondire, che verrà discussa collegialmente.

La partecipazione all'Osservatorio è gratuita.

La riunione di primo insediamento viene convocata dal consigliere anziano nominato.

Per l'avvio delle attività dell'Osservatorio sulle attività dello Sportello Unico SUAP, la prima riunione viene convocata dall'Assessore competente, sentito il Coordinatore dell'Osservatorio SPL, per definire un calendario condiviso di incontri. Alla riunione parteciperanno i due Consiglieri già nominati dal Consiglio, le Categorie riportate all'art. 3 del presente regolamento, il Responsabile dello Sportello SUAP ed il Dirigente dell'U.O. "Società Partecipate ed attività esternalizzate" o loro delegati.

Le successive riunioni dell'Osservatorio sulle attività dello Sportello Unico SUAP avranno la cadenza indicata dal calendario condiviso e saranno convocate dal Responsabile dello Sportello con un preavviso di 10 giorni consecutivi.

L'Osservatorio potrà essere convocato anche su richiesta di uno dei due consiglieri comunali facenti parte dello stesso o dagli stessi rappresentanti delle categorie produttive individuati all'art 3 comma 2.

Art. 4 – Funzionamento e sede

Nell'ambito dell'organizzazione dell'Osservatorio sono istituite le figure del Coordinatore e del Vice Coordinatore, che danno impulso ai lavori.

La figura del Coordinatore è individuata fra i rappresentanti delle associazioni di consumatori, con possibilità di rotazione annuale su decisione dell'Osservatorio.

La figura del Vice Coordinatore viene individuata tra gli altri componenti dell'Osservatorio.

Il Coordinatore, ed in sua assenza il Vice Coordinatore, provvede alla redazione degli ordini del giorno ed alla convocazione delle riunioni dell'Osservatorio avvalendosi, per lo svolgimento di attività di segreteria, del supporto dell'Unità Operativa Società Partecipate ed attività esternalizzate.

Per l'effettuazione delle funzioni dell'Osservatorio, il Coordinatore tiene i rapporti con i Dirigenti dei servizi comunali interessati, che sono tenuti a fornire le informazioni ed i dati necessari.

L'Osservatorio svolge le proprie funzioni presso gli uffici comunali.

Art. 5 – Rapporti periodici e monitoraggio di azioni

In conformità alle attività annualmente programmate, l'Osservatorio provvede alla redazione di documenti connessi alle singole materie trattate.

L'Osservatorio provvederà comunque annualmente, e comunque entro il 30 settembre di ogni anno, a presentare al Consiglio Comunale una relazione sull'attività svolta e sui risultati raggiunti nel periodo di riferimento.

Art. 6 – Comunicazione e formazione

Oltre allo svolgimento delle funzioni di cui all'art. 2, lett. f) ed h), l'Osservatorio potrà proporre l'organizzazione di eventi formativi o di approfondimento in materia di gestione dei Servizi Pubblici Locali.

Art. 7 – Gestione delle informazioni e tutela della riservatezza

I componenti dell'Osservatorio sono tenuti all'obbligo di riservatezza ed al segreto, nei casi specifici determinati dalla legge, sulle notizie ed informazioni in loro possesso in relazione all'espletamento del proprio "mandato".

Le attività di comunicazione e di divulgazione, di cui all'art. 2 lett. g), sono effettuate dall'Osservatorio nella sua composizione collegiale.

Art. 8 – Norma transitoria

Nelle more dell'istituzione dell'Osservatorio a livello mandamentale, le funzioni del Nucleo Tecnico, di cui all'art. 2, vengono svolte dall'U.O. Società partecipate ed attività esternalizzate, con il coinvolgimento degli altri servizi di volta in volta interessati dall'attività dell'Osservatorio stesso.