

## **LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E SUO ESTRATTO**

### **Principi generali**

La Carta della Qualità dei servizi che sono in affidamento ad Atac Spa dovrà essere redatta, per modalità e contenuti, conformemente alla normativa nazionale e locale nonché in adempimento a quanto stabilito nel presente Contratto di Servizio. Il processo di progettazione e redazione del documento, come le fasi di fissazione e monitoraggio periodico degli indicatori di qualità, dovranno garantire la partecipazione attiva delle Associazioni degli Utenti e dei Consumatori conformemente a quanto stabilito dalla Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato così come recepita nel Protocollo d'intesa sottoscritto dall'Amministrazione con le Associazioni stesse il 6 maggio 2015 di cui al punto 2, lettera R delle premesse.

La struttura e i contenuti della Carta saranno stabiliti da Atac Spa in conformità a quanto indicato nel presente allegato e in condivisione con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori che abbiano intrapreso un percorso partecipativo con l'Azienda e con la Regione Lazio). Il documento finale dovrà essere approvato dalla Regione Lazio.

A seguire vengono forniti i principali riferimenti normativi ed un indice minimo degli argomenti cui riferirsi per la progettazione e realizzazione del documento, sia in termini di redazione dei contenuti che per le modalità di fissazione e monitoraggio periodico degli indicatori di qualità. La struttura come i contenuti della Carta, infatti, dovranno assicurare una piena adesione alla normativa minima di riferimento (riportata a seguire nel presente allegato), con particolare all'Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 – Serie generale).

Per la progettazione e realizzazione del documento si dovrà prediligere una struttura snella e di agevole lettura, un linguaggio chiaro, una foliazione ridotta, descrittivi sintetici con ricorso all'ausilio di grafici e tabelle ed in generale ogni accorgimento che sia a vantaggio di utenti e cittadini in termini di completezza, comprensibilità, utilità e trasparenza dei contenuti.

La Carta ha validità annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno) e deve prevedere il monitoraggio periodico degli indicatori e degli standard di qualità erogata e percepita in essa riportati. Di tale attività di monitoraggio deve essere data informazione all'utenza, nei termini indicati dalla normativa di riferimento.

Alla Carta dei servizi così redatta dovrà essere data la migliore pubblicità e diffusione sul territorio e presso l'utenza, sia in formato cartaceo che attraverso i canali web a disposizione dei soggetti coinvolti.

### **Riferimenti normativi e contenuti minimi**

#### **Normativa minima di riferimento**

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 – Qualità dei servizi pubblici
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)
- Legge regionale 16 luglio 1998, n. 30 – Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale
- D. lgs 30 luglio 1999, n. 286 – 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
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- D. lgs 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato

- Legge 24 marzo 2012, n. 27 – Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività
- Conferenza Unificata – Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 – Serie generale)
- Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6
- Norma UNI 10600:2001 – Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici
- Norma UNI EN 13816:2002 - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio

### **Indicazione dei contenuti minimi**

#### **Area dedicata alla presentazione del documento e dei soggetti coinvolti**

- Definizione della Carta dei Servizi (cosa è, che obiettivi persegue, sua periodicità)
- Normativa di riferimento
- Principi generali
- Processo partecipativo attivato con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori
- Presentazione dell'Azienda di pubblico servizio (struttura societaria, organico, bacino di influenza, servizi pubblici affidati,...)

#### **Area dedicata alle politiche aziendali (ambientali, di sicurezza, di qualità...)**

- Breve indicazione della politica di qualità perseguita dall'Azienda, dichiarazione degli impegni assunti, dei risultati conseguiti e delle principali scelte (di investimento, gestionali, ecc...) attuate per conseguirli
- Politiche ambientali e di sicurezza perseguite e attuate (certificazioni conseguite, accorgimenti e/o investimenti realizzati, scelte in conformità alla normativa o assunte come proattività aziendale, ...)

#### **Area dedicata alla descrizione dei servizi erogati**

- Servizi in affidamento (descrizione qualitativa e quantitativa – caratteristiche e dati strutturali) con focus sull'accessibilità dei servizi alle utenze con disabilità (descrittivo e indicazioni utili all'utilizzo degli stessi)

#### **Area dedicata al monitoraggio della qualità erogata e percepita**

La Carta deve contenere:

- Indicatori di qualità erogata (al minimo devono essere riportati quelli da Contratto di Servizio, eventualmente integrati con quelli emersi dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori): definizione e metrica degli standard, unità di misura, obiettivo di qualità fissato per l'anno passato (impegno di qualità che si era assunto), consuntivo dell'anno passato (risultato conseguito), obiettivi di miglioramento - o di mantenimento degli standard ottimali raggiunti - fissati per l'anno a venire (impegno di qualità che si assume per il futuro)
- Indicatori di qualità percepita (indagini di customer satisfaction) per ogni servizio offerto: metodologia utilizzata, periodi di intervista, numero di intervistati, risultati delle indagini effettuate nell'anno precedente per i servizi erogati messi a confronto con almeno due annualità (vanno indicati i trend almeno triennali per una verifica significativa degli andamenti), pubblicando gli indici sintetici di soddisfazione (ICS - Indice Customer Satisfaction) totali e per singola variabile di qualità indagata (ISP - Indice Sintetico Parziale)
- Segnalazioni dei cittadini-utenti (report per numerosità e tipologia di segnalazione, ripartite per singolo servizio, tempi di risposta progettati ed effettivi, principali evidenze dell'anno, riferimenti e contatti per l'inoltro delle segnalazioni, evidenza degli interventi attuati a seguito del recepimento delle segnalazioni di rilievo per numerosità e criticità)
- Rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente attuata con le Associazioni (ambiti di monitoraggio, periodicità, modalità, strumenti, risultanze, ...)

#### **Area dedicata all'informativa per l'utilizzo dei servizi e per la tutela**

- Modalità di accesso alle informazioni garantite (Tavolo di Partecipazione Permanente)
- Comunicazioni e informazioni sui servizi (tipo di informazioni veicolate, periodicità e canali utilizzati, riferimenti, recapiti e modalità per il reperimento delle informazioni di servizio e sui servizi, ...)
- Riferimenti e numeri utili per contattare l'Azienda per informazioni, reclami, segnalazioni, richieste.
- Piano tariffario per tutti i servizi in affidamento (gamma dei titoli di viaggio/permessi, tariffe ordinarie e agevolate, titolarità per l'accesso al servizio, canali e modalità di acquisto dei titoli di viaggio/permessi, modalità di accesso ai titoli agevolati o gratuiti)
- Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi
- Tutela dei cittadini utenti (modalità e condizioni per inoltro di reclamo, modalità per adire a vie di conciliazione paritetica e stragiudiziaria, modalità di indennizzo all'utenza, copertura assicurativa, modalità operative per richieste di oggetti smarriti o contestazioni sanzioni, servizi minimi garantiti in caso di sciopero, rimborsi) anche in conformità a quanto verrà definito e concordato con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori.