

## **Carte dei servizi**

La Carta dei Servizi viene intesa come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, con il quale si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinarne meglio le aspettative di servizio.

Il fatto di promulgare la Carta dei Servizi in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione Comunale di Brisighella si è voluta far carico.

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 Brisighella 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 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).

## **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Il fine ultimo di un programma che persegue la qualità del servizio è rappresentato, naturalmente, dalla soddisfazione dei cittadini/utenti. È quindi indispensabile verificare periodicamente e sistematicamente il livello di gradimento degli stessi mediante la pianificazione di specifiche indagini di customer satisfaction.

Ogni Carta di Servizio prevede, almeno annualmente, l'obbligo di verifica del gradimento degli utenti sull'erogazione del servizio mediante apposita indagine, da realizzarsi con i mezzi più idonei ed in funzione dei diversi obiettivi conoscitivi dei singoli Uffici.