

**Beschluss
der Landesregierung****Deliberazione
della Giunta Provinciale**

Nr. 1407
Sitzung vom 19/12/2017
Seduta del

ANWESEND SIND

Landeshauptmann
Landeshauptmannstellvertr.
Landeshauptmannstellvertr.
Landesräte

Generalsekretär

Arno Kompatscher
Christian Tommasini
Richard Theiner
Philipp Achammer
Waltraud Deeg
Florian Mussner
Arnold Schuler
Martha Stocker

Eros Magnago

SONO PRESENTI

Presidente
Vicepresidente
Vicepresidente
Assessori

Segretario Generale

Betreff:

Richtlinien zur Abfassung der Charta der
Dienstqualität der öffentlichen lokalen
Dienstleistungen

Oggetto:

Linee guida per la redazione della carta
della qualità dei servizi pubblici locali

Vorschlag vorbereitet von
Abteilung / Amt Nr.

G.S.

Proposta elaborata dalla
Ripartizione / Ufficio n.

Die Landesregierung

Nach Einsichtnahme in das LG vom 20.05.1992, Nr. 15 in geltender Fassung betreffend „Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes“;

Nach Einsichtnahme in das LG vom 16.11.2007, Nr. 12, betreffend „Lokale öffentliche Dienstleistungen und öffentliche Beteiligungen“;

Nach Einsichtnahme in das Abkommen der „conferenza unificata Stato-Regioni“ vom 26.09.2013, laut Art. 9, Abs. 2 des Legislativdekrets vom 28. August 1997, Nr. 281, über die Richtlinien betreffend die Kriterien, welche es zur Festlegung der Grundsätze und Mindestanforderungen anzuwenden gilt, die in den Dienstleistungsverträgen und Chartas der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen einzufügen sind, mit besonderem Bezug auf die Rolle der Verbrauchervereine gemäß Artikel 2 Absatz 461 des Gesetzes vom 24. Dezember 2007, Nr. 244;

Festgestellt, dass die obgenannten Bestimmungen „die Rechte der Verbraucher und der Nutzer der öffentlichen lokalen Dienstleistungen schützen und die Qualität, die Universalität und die Wirtschaftlichkeit ihrer Leistungen gewährleisten“;

Festgestellt, dass Art. 112, Abs. 1 des Legislativdekrets vom 18. August 2000, n. 267 den Begriff „öffentliche lokale Dienstleistung“ folgendermaßen definiert: es handelt sich um Dienstleistungen, die die Herstellung von Gütern und Tätigkeiten zum Gegenstand haben, soziale Zwecke unterstützen und die wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung der Lokalgemeinschaften fördern“ und für das LG vom 16. November 2007, Nr. 12, als „öffentliche Dienstleistungen“ jene gelten, die von der Autonomen Provinz Bozen und von den Körperschaften, die von ihr abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierten, Zuständigkeiten fällt, [sowie] von Bezirksgemeinschaften und Gemeinden, sei es einzeln, vereint oder in Zusammenarbeit, erbracht werden. Zudem gelten als „wirtschaftlich relevante öffentliche Dienstleistungen“ jene, welche die Herstellung von Gütern und die Erbringung von Leistungen gegen Bezahlung eines Betrages vonseiten des Nutznießers zum Inhalt haben, und bei denen der Erbringer der Dienstleistungen ganz oder teilweise das Geschäftsrisiko trägt;

Angesichts obiger Ausführungen, sind die

La Giunta Provinciale

Vista la L.P. 20.05.1992, n. 15 e successive modifiche in materia di “Iniziative della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti”;

Vista la L.P. 16 novembre 2007, n. 12 in tema di “Servizi pubblici locali e partecipazioni pubbliche”;

Visto l'accordo in sede di conferenza unificata Stato-Regioni del 26.09.2013, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244;

Considerato che le disposizioni sopra richiamate sono volte a “tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni”;

Considerato che la nozione di servizio pubblico locale trova compiuta definizione ai sensi di quanto affermato dall'art. 112, co.1, d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267, secondo cui trattasi di servizi: “che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali”, nonché dalla L.P. 16 novembre 2007, n. 12 in tema di “servizi pubblici” definiti come: «servizi assunti dalla Provincia autonoma di Bolzano e dagli enti da essa dipendenti o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate; [e] dalle comunità comprensoriali e dai comuni, singoli o nelle relative forme associative o di collaborazione» e dei “servizi di rilevanza economica” «che hanno per oggetto la produzione di beni e lo svolgimento di attività dietro pagamento di corrispettivo da parte dei beneficiari, e in cui il soggetto gestore dei servizi medesimi si assume in tutto o in parte il rischio di gestione»;

In ordine a quanto sopra esposto gli indici che

Elemente, welche es ermöglichen, die öffentlichen Dienstleistungen zu bestimmen, folgende:

- Die öffentliche Dienstleistung besteht im Wesentlichen in der Erbringung von Gütern oder Tätigkeiten;
- Die öffentliche Dienstleistung muss zugunsten und im Interesse der Allgemeinheit ohne Vermittlung durch öffentliche oder private Körperschaften erbracht werden;
- Die öffentliche Dienstleistung kann durch Verwaltungsakte und -maßnahmen, Ausdruck einer öffentlichen Gewalt, umgesetzt werden, oder aber durch materielle Handlungen und mittels privatrechtlicher Instrumenten;
- Die öffentliche Dienstleistung muss nicht unbedingt von der öffentlichen Körperschaft erbracht werden, da diese den Auftrag, mittels Instrumenten des öffentlichen Vertragsrechts, beteiligten oder privaten Gesellschaften oder Anbietern erteilen kann;

All dies vorausgeschickt, wird die Auffassung vertreten, dass die im Gesetz Nr. 244 vom 24. Dezember 2007 vorgesehenen Bestimmungen von den Körperschaften laut in Art. 1, Absatz 2 des LG vom 16. November 2007, Nr. 12 beschränkt **auf die Dienstleistungsverträge als angewandt zu betrachten sind, wenn die Erbringung des öffentlichen Dienstes an private Rechtsträger übergeben wird;**

Der Anwendungsbereich ist daher auf folgende Fälle beschränkt:

- es handelt sich um eine öffentliche Dienstleistung und nicht um einen Hilfsdienst;
- die öffentliche Körperschaft hat einen privaten Rechtsträger mit der Erbringung einer öffentlichen Dienstleistung beauftragt;
- die betreffende öffentliche Dienstleistung wird vollständig übergeben;
- die betreffende öffentliche Dienstleistung wird den jeweils betroffenen Bürgern angeboten;
- der beauftragte private Rechtsträger tritt ohne Beteiligung der öffentlichen Körperschaft in direkten Kontakt mit den Nutzern;

permettono di individuare i servizi pubblici sono:

- il servizio pubblico nella sua essenza fondamentale consiste nella produzione di beni o attività;
- il servizio pubblico deve essere erogato nei confronti della collettività nel suo proprio interesse senza mediazione da parte di enti pubblici o privati;
- il servizio pubblico può manifestarsi attraverso atti e provvedimenti amministrativi, espressione di un potere pubblico, o attraverso atti materiali, ma anche mediante l'impiego di strumenti di diritto privato;
- non necessariamente il servizio pubblico deve essere erogato dall'ente pubblico, potendo questo conferire l'incarico, con gli strumenti della contrattualistica pubblica, a società partecipate o a società o gestori privati;

Tutto ciò premesso, si ritiene che i provvedimenti previsti dalla legge 24 dicembre 2007, n. 244, si intendono applicati dagli enti di cui all'art. 1, comma 2, della L.P. 16.11.2007, n. 12 **nei soli contratti di servizio, qualora la gestione del servizio pubblico sia affidata a soggetti privati;**

L'ambito di applicazione deve pertanto essere circoscritto ai seguenti casi:

- si è in presenza di un servizio pubblico e non di un servizio strumentale;
- l'ente pubblico ha affidato la gestione del servizio pubblico ad un soggetto privato;
- il servizio pubblico in questione viene affidato in maniera completa;
- il servizio pubblico in questione viene offerto ai cittadini rispettivamente interessati;
- il soggetto privato affidatario entra in contatto diretto con gli utenti, senza coinvolgimento dell'ente pubblico;

- der zwischen der öffentlichen Körperschaft und dem Betreiber der öffentlichen Dienstleistung unterzeichnete Vertrag muss einen Dienstleistungsvertrag betreffend einen öffentlichen lokalen Dienst darstellen;

- il contratto stipulato tra l'ente pubblico e il gestore del servizio pubblico dovrà integrare un contratto di servizio attinente ad un servizio pubblico locale;

Angesichts der Bemühungen der Landesregierung, die bestmögliche Dienstleistungserbringung zu gewährleisten und somit des Willens einen systemischen, gemeinsamen Bezugsrahmen der Tätigkeiten und Initiativen über die Qualität der Dienste auszuarbeiten, welche im Einklang mit den Bedürfnissen der Verbraucher/Nutzer sind, um die Ziele der Qualitätskontrolle der erbrachten Dienstleistungen zu erreichen;

Considerato lo sforzo della Giunta Provinciale di garantire la migliore erogazione dei servizi e quindi la volontà di elaborare un quadro di riferimento sistemico e condiviso delle attività e iniziative sulla qualità dei servizi, in linea con i bisogni dei consumatori/utenti, al fine di proseguire con gli obiettivi di governance della qualità dei servizi erogati;

Ausgehend von den obgenannten Überlegungen erscheint auch die Ausarbeitung allgemeiner Richtlinien für die Verfassung der Chartas der Dienstqualität zweckmäßig;

Premesso che risulta funzionale a quanto sopra espresso anche l'elaborazione di indirizzi di carattere generale per la redazione delle carte di qualità dei servizi;

Angesichts der Tatsache, dass die Autonome Provinz Bozen im Sinne der geltenden Gesetzesbestimmungen bestimmte Dienste auf Ansuchen akkreditieren kann – welche einer systematischen und fachkundigen regelmäßigen Überprüfung unterzogen werden, damit die Angemessenheit und ihre laufende Verbesserung gewährleistet wird – ist es im Falle von akkreditierten Diensten nicht notwendig, in den Dienstleistungsverträgen noch zusätzlich Qualitätsgrundsätze zu verankern bzw. eine „Charta der Dienstqualität“ vorzusehen;

Considerato che la Provincia autonoma di Bolzano ai sensi della normativa vigente può, dietro domanda, accreditare determinati servizi – i quali sono sottoposti ad una valutazione professionale, sistematica e periodica, funzionale a garantire l'appropriatezza e il miglioramento continuo degli stessi - non è necessario, nel caso di servizi accreditati, prevedere ulteriormente nei contratti di servizio i principi qualitativi né la predisposizione di una "carta della qualità dei servizi";

beschließt

delibera

einstimmig in gesetzmäßiger Weise:

a voti unanimi legalmente espressi:

1. Aus den in den Prämissen erwähnten Gründen, sind laut Art. 1, Absatz 2 des LG vom 16. November 2007, 12: "...
 - die Autonome Provinz Bozen und die Körperschaften, die von ihr abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierten, Zuständigkeiten fällt,
 - die Bezirksgemeinschaften und Gemeinden, sei es einzeln, vereint oder in Zusammenarbeit. "

1. In ragione di quanto stabilito nelle premesse, di cui all'art. 1, comma 2, della L.P. 16.11.2007, n. 12: "...
 - La Provincia autonoma di Bolzano e enti da essa dipendenti o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate;
 - Le comunità comprensoriali e i comuni, singoli o nelle relative forme associative o di collaborazione."

verpflichtet, ab 01.01.2018 die Bestimmungen laut Art. 2 Abs. 461 des Gesetzes vom 24.12.2007, Nr. 244 sowie Art. 37 des LG 20.12.2012, Nr. 22 „Änderung des

sono tenuti ad applicare dall'01.01.2018 le disposizioni di cui art. 2 comma 461 della Legge 24.12.2007, n. 244, nonché art. 37 della L.P. 20.12.2012, n. 22 "Modifica della

Landesgesetzes vom 20. Mai 1992, Nr. 15“, **beschränkt auf Dienstleistungsverträge**, ausgenommen die Unterstützung von Diensten durch Finanzierungen im Sinne des Art. 56 des LG 16/2015, anzuwenden, wenn:

- es sich um eine öffentliche Dienstleistung und nicht um einen Hilfsdienst handelt;
- die öffentliche Körperschaft einen privaten Rechtsträger mit der Erbringung einer öffentlichen Dienstleistung beauftragt;
- die betreffende öffentliche Dienstleistung vollständig übergeben wird;
- die betreffende öffentliche Dienstleistung den jeweils betroffenen Bürgern angeboten wird;
- der beauftragte private Rechtsträger tritt ohne Beteiligung der öffentlichen Körperschaft in direkten Kontakt mit den Nutzern;
- der Vertrag zwischen der öffentlichen Körperschaft und dem Betreiber der öffentlichen Dienstleistung einen Dienstleistungsvertrag betreffend einen nicht bereits akkreditierten öffentlichen lokalen Dienst enthält.

2. Im Falle von akkreditierten Diensten ist es nicht notwendig in den Dienstleistungsverträgen noch zusätzlich Qualitätsgrundsätze zu verankern bzw. eine „Charta der Dienstqualität“ vorzusehen.

3. Die Notwendigkeit über eine „Charta der Dienstqualität“, zu verfügen, welche in Übereinstimmung mit Vereinbarungen mit Verbraucherschutzvereinen und mit den betroffenen Wirtschaftsverbänden zu erstellen und bewerben ist, hängt von dem im Dienstleistungsvertrag festgelegten Schwellenwert im Sinne des LG Nr. 16/2015 bzw. des Art. 35 des Legislativdekrets Nr. 50/2016 ab.

3.1. Für Dienstleistungsverträge unter dem Schwellenwert ist keine Charta der Dienstqualität erforderlich, im Vertrag selbst müssen aber folgende Qualitätsgrundsätze festgeschrieben sein

1. Gleichheit der Rechte aller Nutzer;
2. Unparteilichkeit;
3. Dienstkontinuität;

legge provinciale 20 maggio 1992, n. 15 , **nei soli contratti di servizio**, escluso il sostegno di servizi con finanziamento ai sensi dell'art. 56 della L.P. 16/2015, qualora:

- si sia in presenza di un servizio pubblico e non di un servizio strumentale;
- l'ente pubblico abbia affidato la gestione del servizio pubblico ad un soggetto privato;
- il servizio pubblico in questione venga affidato in maniera completa;
- il servizio pubblico in questione venga offerto ai cittadini rispettivamente interessati;
- il soggetto privato affidatario entra in contatto diretto con gli utenti, senza coinvolgimento dell'ente pubblico;
- il contratto stipulato tra l'ente pubblico e il gestore del servizio pubblico integri un contratto di servizio attinente ad un servizio pubblico locale non già accreditato.

2. Nel caso di servizi accreditati non è necessario prevedere ulteriormente nei contratti di servizio principi qualitativi, né la predisposizione di una “carta della qualità dei servizi”.

3. La necessità di disporre di una “carta della qualità dei servizi”, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, dipende dalla soglia di cui alla L.P. n. 16/2015, rispettivamente all'art. 35 del D.lgs n. 50/2016 fissata nel contratto di servizio.

3.1. Per i contratti di servizio sotto soglia non è necessaria una carta della qualità dei servizi, ma nel contratto stesso dovranno essere sanciti i seguenti principi qualitativi fondamentali

1. L'eguaglianza dei diritti degli utenti
2. L'imparzialità
3. La continuità dell'erogazione del

4. Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer an der Erbringung des Dienstes und Gewährleistung des Zugangs zu den Informationen;
5. Effizienz und Effektivität der Dienste;
6. Klarheit und Transparenz.
7. Zweisprachigkeit

- servizio
4. La partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio e il diritto di accesso alle informazioni
 5. L'efficienza e l'efficacia del servizio
 6. La chiarezza e la trasparenza
 7. Il bilinguismo

3.2. Für Dienstleistungsverträge über dem Schwellenwert wird die Charta der Dienstqualität nach den in Anlage A festgelegten Richtlinien verfasst, welche wesentlicher Bestandteil dieses Beschlusses ist.

3.2. Per i contratti di servizio sopra soglia verrà adottata la carta della qualità dei servizi in conformità alle linee guida ed allo schema di cui all'allegato A, parte integrante della presente delibera.

4. Darüber hinaus muss eine jährliche Überprüfung der Funktionsweise der Dienste gemeinsam vonseiten der Lokalkörperschaft, dem Dienstanbieter und der Verbraucherzentrale durchgeführt werden, bei der die von den Bürgern eingegangenen Vorschläge berücksichtigt werden.
5. Beschränkt auf die Dienstleistungsverträge über dem Schwellenwert i.S. des Punktes 2.2 entspricht die Gegenleistung für die in Art. 9, Absatz 2 des LG vom 20. Mai 1992, Nr. 15 vorgesehenen Aufgaben 0,3% der Entschädigung für die Erbringung der Dienstleistung, während sie für Dienstleistungsverträge betreffend bereits akkreditierter Dienste 0,2% beträgt.
6. Die Landesregierung verpflichtet sich, in den Maßnahmen zur Akkreditierung von Dienstleistungen die Überprüfung von Qualitäts- und Quantitätsstandards der erbrachten Dienstleistung einzufügen.

4. In linea con le predette linee guida deve essere istituita una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestore dei servizi e associazione dei consumatori, nella quale si dia conto dei reclami, nonché dei suggerimenti pervenuti da parte dei cittadini.
5. Il compenso per le attività previste dal art. 9, comma 2 della L.P. del 20 maggio 1992, n. 15 per i soli contratti di servizio sopra soglia di cui al punto 2.2 è pari al 0,3% del corrispettivo previsto per la gestione del servizio affidato, mentre per quelli concernenti servizi già accreditati, per i soli contratti di servizio sopra soglia il compenso è pari al 0,2%.
6. La Giunta si impegna a inserire negli atti di accreditamento dei servizi la verifica di parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.

DER LANDESHAUPTMANN

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA

DER GENERALSEKRETÄR DER L.R.

IL SEGRETARIO GENERALE DELLA G.P.

RICHTLINIEN FÜR DIE ABFASSUNG EINER CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

PRÄMISSE:

Die Charta der Dienstqualität ist auf die Nutzerinnen und Nutzer des Dienstes ausgerichtet, und wird vom Träger des Dienstes ausarbeitet. In diesem Zusammenhang sind bei der Abfassung folgende Kriterien zu befolgen:

- man muss eine einfache und leicht verständliche Sprache verwenden. Alle Konzepte müssen in klarer Form zu Papier gebracht werden, damit alle Nutzerinnen und Nutzer sie problemlos verstehen können;
- es ist empfehlenswert, den Text durch Bilder der Einrichtungen/Räumlichkeiten oder Tätigkeiten des Dienstes bzw. des Trägers aufzulockern.

Abfassung der Charta der Dienstqualität:

Gemäß LG vom 20.05.1992, Nr. 15 „Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes“ mit den Änderungen durch den Art. 37 des LG vom 20.12.2012, Nr. 22 ist der Träger eines Dienstes dazu angehalten, im Einvernehmen mit der beauftragenden Körperschaft und der Verbraucherzentrale Südtirol (in der Folge als „VZS“ bezeichnet) eine Charta der Dienstqualität auf der Grundlage der vorliegenden Richtlinien abzufassen.

Nach der Abfassung dieses Dokuments muss der Träger ein abschließendes Treffen mit der VZS einberufen, bei dem der endgültige Textentwurf der Charta der Dienstqualität besprochen wird. Über dieses Treffen wird ein Protokoll abgefasst, das von den Parteien unterzeichnet wird. Die Unterzeichnung dient gleichermaßen als Annahme der Vereinbarung und als Billigung des Inhaltes der Charta.

Überwachung: System zur Berichterstattung und Aktualisierung

Der Träger muss jedes Jahr einen Bericht ausarbeiten und denselben der beauftragenden Körperschaft und der VZS übermitteln, in dem die in der Charta der Dienstqualität vorgesehenen Qualitätsstandards, die Beschwerden, die im Laufe des Jahres eingegangenen Vorschläge (Anzahl und Fristen für die Antwort), sowie die Ergebnisse der Erhebung zur Kundenzufriedenheit beschrieben und erläutert werden.

Der Bericht muss der beauftragenden Körperschaft und der VZS innerhalb 28. Februar eines jeden Jahres, oder innerhalb der anderen zwischen den vorgenannten Parteien vereinbarten Frist übermittelt werden.

Nach erfolgter Überprüfung des Berichts muss der Träger, falls von der beauftragenden Körperschaft oder der VZS entsprechend beantragt, und stets im Einvernehmen mit der beauftragenden Körperschaft und der VZS, eine Aktualisierung der Charta der Dienstqualität vornehmen, wobei die oben beschriebene Vorgehensweise wie bei der Erstabfassung des Dokuments zu befolgen ist:

- Aktualisierung des Textes (z.B. neue Adressen oder Telefonnummern, neue Qualitätsstandards, usw.);
- Aktualisierung der Ergebnisse in Sachen Erhebung der Kundenzufriedenheit.

Im Rahmen der Erstanwendung des jeweiligen Dienstleistungsvertrags beläuft sich die Mindestzeitspanne zur Überwachung auf nicht weniger als ein Jahr.

DIE CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

Die Charta der Dienstqualität wird von den Träger von gemeinnützigen Diensten für die Nutzerinnen und Nutzer derselben abgefasst und beschreibt die Ausrichtung/das Leitbild, die angebotenen Leistungen und die Qualitätsstandards, die im Rahmen der angebotenen Dienste gewährleistet werden müssen. Dieses Dokument dient somit vorrangig der Transparenz und der knappen, aber vollständigen Information und soll von den Nutzerinnen und Nutzern als Orientierungshilfe herangezogen werden. Sie dient

gleichzeitig als Absichtserklärung des Trägers, der sich verpflichtet, die Dienste und Leistungen in Beachtung genau definierter Qualitätsstandards zu erbringen und den Nutzerinnen und Nutzern damit das Recht einräumt, die Einhaltung besagter Standards einzufordern.

DIE GRUNDSÄTZE

Gemäß Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. Januar 1994 (veröffentlicht im Gesetzesanzeiger der Italienischen Republik Nr. 23 vom 22.02.1994) muss die Erbringung öffentlicher Dienste, die direkt von der Öffentlichen Hand oder im Rahmen von Konzessionen von Dritten angeboten werden, auf die folgenden Grundsätze ausgerichtet sein:

- 1) **Gleichheit der Recht** aller Nutzer;
- 2) **Unparteilichkeit**;
- 3) **Dienstkontinuität**;
- 4) **Recht auf freie Auswahl** der auf dem Gebiet verfügbaren Dienste (sofern dies von den einschlägigen Gesetzen vorgesehen ist);
- 5) **Beteiligung** der Nutzerinnen und Nutzer an der Erbringung des Dienstes und Gewährleistung des Zugangs zu den Informationen;
- 6) **Effizienz und Effektivität** der Dienste;
- 7) **Klarheit und Transparenz**.

DIE ANGEBOTENEN DIENSTE

Zunächst müssen klar das **Leitbild und die Ziele des Trägers** beschrieben werden, dann kann man auf die **Beschreibung der angebotenen Dienste** zugunsten der Nutzerinnen und Nutzer eingehen. Die folgenden Aspekte müssen in besonders klarer Form beschrieben werden:

- die Voraussetzungen und Modalitäten für die Inanspruchnahme eines Dienstes;
- die Modalitäten der Dienstleistung;
- die wirtschaftlichen Bedingungen;
- die Tarife, die zu Lasten der Nutzerinnen und Nutzer anfallen.

DIE VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIE

Damit qualitativ hochwertige Dienste erbracht werden können, müssen bestimmte Qualitätsfaktoren, Indikatoren und Standards definiert werden, durch welche die Nutzerinnen und Nutzer feststellen können, ob die erbrachten Leistungen tatsächlich von guter Qualität sind.

Die Standards können allgemeiner Natur sein und sich auf die Gesamtheit der Leistungen des Trägers beziehen, sie können aber auch spezifischer Natur sein: dabei handelt es sich um jene Standards, die persönlich von den Nutzerinnen und Nutzern überprüft werden können und deren Missachtung ein Anrecht auf Entschädigung bedingt. Die Qualitätsstandards können im Laufe der Jahre aktualisiert und damit verbessert werden.

Falls die Qualitätsfaktoren nicht eingehalten werden, können die Nutzerinnen und Nutzer eines Dienstes - in Beachtung der entsprechenden Vorgaben in der Charta - eine Beschwerde einreichen, wobei der Träger, nach einer Überprüfung der Beschwerde, dazu angehalten ist, auf die Beschwerde zu antworten und eventuell auch eine Entschädigung zu leisten.

Zur Definition der Qualitätsstandards sei hier auf die **Qualitätsdimensionen** verwiesen, die im Beschluss der unabhängigen Kommission für die Bewertung, Transparenz und die Integrität der öffentlichen Verwaltung (Civit) Nr. 3/2012 – Richtlinien für die Verbesserung der Instrumente zur Sicherstellung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen – festgesetzt worden sind: Zugänglichkeit, Pünktlichkeit und Aktualität, Transparenz und Effektivität.

Im Beschluss wurden weitere „Zusatzdimensionen“ festgelegt wie etwa: Kontinuität, Elastizität, Flexibilität, Gleichbehandlung und Empathie.

Die **Qualitätsfaktoren** stellen eine Eigenschaft des Dienstes dar, die – immer in Beachtung der einschlägigen Gesetze und der Anordnungen in den Vergabe- und Vertragsbedingungen – eng mit den Bedürfnissen und Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer verbunden ist. Es hängt von diesen Faktoren ab, wie die Qualität des Dienstes von Seiten der Nutzerinnen und Nutzer wahrgenommen wird.

Jeder Träger muss – in Beachtung des Dienstleistungsvertrags mit der beauftragenden Körperschaft – bestimmte Qualitätsfaktoren definieren.

Z.B.:

- Fristen für die Erbringung des Dienstes;
- Modalitäten der Dienstleistung;
- Zugänglichkeit der Einrichtung/des Dienstsitzes;
- Multikanalzugang zu den Informationen über den Dienst;
- Funktionalität und Sauberkeit der Räumlichkeiten;
- Fachkenntnisse des Personals;
- Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer;
- Ausrichtung auf die Nutzerinnen und Nutzer.

Für jeden Qualitätsfaktor müssen dann die **festgelegten Indikatoren und die gewährleisteten Qualitätsstandards** vorgesehen werden. Die Indikatoren dienen dazu, das Vorhandensein eines gewissen Qualitätsfaktors zu überprüfen, während der Qualitätsstandard die Qualitätserwartungen widerspiegelt, die mit einem bestimmten Indikator verbunden sind.

Zur eventuellen **Entschädigung** zugunsten der Nutzerinnen und Nutzer ist abschließend zu erwähnen, dass sobald dessen Form (Geldsumme oder unentgeltliche Erbringung einer Dienstleistung) definiert worden ist, diese auch in der Charta angeführt werden muss.

Z.B.:

- Fristen für die Erbringung des Dienstes → tägliche Gewährleistung der unerlässlichen Dienste (Standard: z.B. Stundenanzahl oder Öffnungszeiten angeben); Fristen für die Antwort auf formelle Beschwerden der Nutzerinnen und Nutzer (Standard: höchstens 15 Tage);

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Fristen zur Erbringung des Dienstes	tägliche Gewährleistung der unerlässlichen Dienste	Stundenanzahl/ Öffnungszeiten	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Fristen für die Antwort auf formelle Beschwerden der Nutzerinnen und Nutzer bzw. Bürgerinnen und Bürger	höchstens 15 Tage	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

- Modalitäten der Dienstleistung → Ausarbeitung von individuellen Projekten für die Nutzerinnen und Nutzer (Standard: 100% aller Nutzerinnen und Nutzer);

Anlage A

- Zugänglichkeit des Dienstes → Einrichtungen ohne architektonische Barrieren (Standard: 100%); Parkplätze (Standard: vorhanden);
- Multikanalzugang zu den Informationen über den Dienst → E-Mail, aktive Website (Standard: die Kommunikationskanäle sind vorhanden und funktionieren reibungslos);
- Funktionalität und Sauberkeit der Räumlichkeiten → Reinigung der Zimmer (Standard: täglich);
- Fachkenntnisse des Personals → Besitz einer angemessenen, beruflichen Qualifikation (Standard: 100%);
- Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer → Gespräch mit den Arbeitskräften (Standard: mindestens ein Gespräch);
- Ausrichtung auf die Nutzerinnen und Nutzer → Veröffentlichung der Erhebung der Kundenzufriedenheit auf der Homepage/Website (Standard: mindestens einmal im Jahr),

Die wichtigsten Bezugspunkte für die Definition der Qualitätsstandards sind:

- Beschluss der unabhängigen Kommission für die Bewertung, Transparenz und die Integrität der öffentlichen Verwaltung (Civit) Nr. 88/2010 „Richtlinien für die Definition der Qualitätsstandards mit den entsprechenden Tabellen“;
- Beschluss der unabhängigen Kommission für die Bewertung, Transparenz und die Integrität der öffentlichen Verwaltung (Civit) Nr. 3/2012 – Richtlinien für die Verbesserung der Instrumente zur Sicherstellung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen“
- Richtlinien gemäß der Vereinbarung der Vereinten Staat - Regionen - Konferenz vom 26.09.2013 zu den Kriterien und Grundsätzen, die in die Dienstleistungsverträge und Chartas der lokalen Erbringer von öffentlichen Leistungen aufzunehmen sind mit besonderem Bezug auf die Rolle der Verbraucherschutzverbände gemäß Art. 2, Absatz 461 des Gesetzes vom 24. Dezember 2007, Nr. 244.

DER DIREKTE KONTAKT

Periodisch und mindestens einmal im Jahr muss eine Erhebung durchgeführt werden, um die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit einem Dienst zu ermitteln (dies erfolgt durch Fragebögen, durch die Organisation von sogenannten Focus Groups, durch Interviews mit privilegierten Gesprächspartnern, usw.).

Die Ergebnisse dieser Erhebungen müssen den Nutzerinnen und Nutzern bekannt gegeben werden (z.B. durch die Veröffentlichung auf der Website) und dienen zur Ausarbeitung von Projekten zur zukünftigen Optimierung des Dienstes.

Der Träger definiert die Modalitäten mit denen die Nutzerinnen und Nutzer Vorschläge und Beschwerden in Bezug auf die Verletzung der in der Charta der Dienstqualität enthaltenen Grundsätze oder andere Aspekte des Dienstes einreichen können.

Der Träger verpflichtet sich, alle beim Dienst eingegangenen Vorschläge und Beschwerden zu überprüfen.

Der Träger stellt sicher, dass die Nutzerin bzw. der Nutzer eine angemessene Antwort innerhalb der Fristen, die in der Charta der Dienstqualität festgelegt sind, erhält.

Die Charta der Dienstqualität wird den Kunden und der Öffentlichkeit zugänglich gemacht und zwar durch Anschlag an Anschlagetafeln des Dienstes, Veröffentlichung auf der Homepage des Trägers (falls vorhanden) und des Auftraggebers, durch Aushändigung im Büro des Trägers, durch Erwähnung in allen eventuellen Flyern des Dienstes

NÜTZLICHE INFORMATIONEN

Die häufigsten Fragen („FAQs“)

(.....)

Die Anschriften und Öffnungszeiten

(Anschrift, Öffnungszeiten/Parteienverkehr, Telefonnummer, E-Mail Adresse, Website)

AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN

Modalitäten zur Förderung der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Träger und den Nutzerinnen und Nutzern.

(.....)

ANHÄNGE

Beiliegende Unterlagen:

- A) Formular für Vorschläge
- B) Formular für Beschwerden
- C) Schlichtungsgesuch

Anhang A

FORMULAR FÜR VORSCHLÄGE

Sehr geehrte/r

.....
.....
.....-Straße
39100 Bozen

Tel.Nr.

FaxNr.

E-Mail:

Das vorliegende Formular kann für die Einbringung von Vorschlägen verwendet werden. Um eine Antwort zu erhalten, muss auch der Teil zu den persönlichen Daten ausgefüllt werden.

Welches Problem wurde festgestellt/Wie lautet der Vorschlag?
Vorgeschlagene Lösung/Verbesserung

Name und Nachname

..... Straße, PLZ und Stadt

Tel. Nr. E - Mail

DatumUnterschrift

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN.

Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten ("Datenschutzkodex, gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf den Vorschlag verarbeitet werden.

Anhang B

FORMULAR FÜR BESCHWERDEN

Sehr geehrte/r
.....
.....
.....- Straße
39100 Bozen

Tel.Nr.
FaxNr.

E-Mail:

Ort und Datum

Einreichung einer Beschwerde

Der/die Unterfertigte geboren in am und
wohnhaft in,-Straße/Platz reicht aus den folgenden Gründen eine
Beschwerde ein:

.....
.....
.....
.....
.....

(Beschreibung des Vorfalles mit allen Uhrzeiten/Fristen, falls möglich die betroffenen
Dienste und die beteiligten Arbeitskräfte angeben)

Aufgrund dieser Umstände ersucht der/die Unterfertigte:

.....
.....
.....
.....

(die Modalitäten angeben, die laut Beschwerdeführer oder Beschwerdeführerin zur Überwindung der
Unannehmlichkeit oder einer anderen, beliebigen Missachtung führen)

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift

Anhänge:

.....(Anzahl der eventuellen Anhänge angeben)

**INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITUNG VON
PERSONENBEZOGENEN DATEN.**

Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten
("Datenschutzkodex", gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) wird die betroffene Person darüber in
Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur
Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde/auf den Vorschlag verarbeitet werden.

Anhang C

SCHLICHTUNGSGESUCH

Der/die Unterfertigte geboren in am und
wohnhaft in,-Straße/Platz Nr.

PLZ.....Prov.....

Telefonnummer/E - Mail Adresse

hat am eine Beschwerde eingereicht (Beschwerde beilegen), hat von
..... die beiliegende Antwort erhalten und ist mit selbiger
aus den folgenden Gründen nicht zufrieden:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

oder

hat nachTagen ab Einreichung keine Antwort auf die beiliegende Beschwerde erhalten, hat
weder die ordentliche Gerichtsbarkeit angerufen, noch Dritte mit der Behandlung der oben beschriebenen
Streitigkeit beauftragt und ersucht hiermit um die Durchführung eines Schlichtungsversuchs gemäß den
Vorgaben in der Charta zur gütlichen Beilegung der gegenständlichen Streitigkeit.

Der/die Unterfertigte nimmt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission an, die sich aus dem
Vertreter des und dem Vertreter der VZS zusammensetzt und
überträgt dem Letzterwähnten die volle Befugnis im Hinblick auf den Abschluss des Vergleichs.

Gemäß gesetzesvertretendem Dekret vom 30. Juni 2003, Nr. 196 teilt der/die Unterfertigte der
Schlichtungskommission die volle Befugnis für den Zugang zu allen Unterlagen und den Empfang im
Namen des/r Unterfertigten aller - auch sensiblen - personenbezogenen Daten zu, die mit dem
gegenständlichen Schlichtungsversuch zusammenhängen.

Der/die Unterfertigte wählt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens den Sitz der VZS als Domizil und gibt
in der Folge die Anschrift an, die für die Zustellung des Protokolls über die erfolgte Schlichtung bzw. der
Meldung über die nicht erfolgte Einigung zu verwenden ist:

.....
.....

Der/die Unterfertigte wählt für das Schlichtungsverfahren die folgende Sprache: Italienisch/Deutsch (die
ausgewählte Sprache unterstreichen, die andere durchstreichen).

(Ort und Datum) **Unterschrift**

Der/Die Unterfertigte legt weitere Dokumente bei:

.....
.....

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

PREMESSA:

La Carta della qualità dei servizi è un documento rivolto agli utenti del servizio elaborato dal gestore; a tal fine, nella stesura del documento, è importante osservare le seguenti indicazioni:

- il linguaggio deve essere semplice e i concetti espressi in modo comprensibile e chiaro per tutti gli utenti;
- per alleggerire il documento si consiglia di inserire nel testo immagini relative alle strutture/attività del servizio e del gestore.

Redazione della Carta della qualità dei servizi:

Il gestore, ai sensi della L.P. n. 15 del 20.05.1992 “Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti”, come modificata dall'art. 37 della L.P. n. 22 del 20.12.2012, elabora una Carta della qualità dei servizi d'intesa con l'ente committente e con il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (di seguito: CTCU), sulla base delle presenti Linee Guida.

Alla fine dei lavori di redazione del documento il gestore dovrà indire un incontro finale con il CTCU, in occasione del quale verrà discussa la versione definitiva della Carta della qualità dei servizi. Di tale incontro dovrà essere redatto e sottoscritto un verbale volto a documentare e siglare l'accordo e la condivisione del contenuto della Carta.

Monitoraggio: sistema di rendicontazione ed aggiornamento

Ogni anno il gestore elabora un report, da consegnare all'ente committente ed al CTCU, nel quale rendiconta gli standard di qualità previsti nella Carta della qualità dei servizi, i reclami, e i suggerimenti pervenuti (quantità e tempi di risposta) nonché i risultati delle indagini di soddisfazione.

Il report rendicontatorio deve essere inviato all'ente committente ed al CTCU entro il 28 febbraio di ogni anno oppure entro la diversa scadenza al riguardo concordata tra le tre parti di cui sopra.

A seguito di disamina del report rendicontatorio, in presenza di eventuale richiesta in tal senso da parte dell'ente committente oppure del CTCU, il gestore provvede all'aggiornamento – sempre d'intesa con l'ente committente e il CTCU – della Carta della qualità dei servizi, seguendo all'uopo le modalità sopra descritte per la redazione iniziale del documento in questione:

- aggiornamento del testo (come eventuali cambi di indirizzo, di numeri di telefono, standard di qualità...)
- aggiornamento dei risultati delle indagini di soddisfazione.

In sede di prima applicazione del contratto, il tempo minimo significativo di monitoraggio non potrà essere di durata inferiore ad 1 anno.

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è un documento rivolto agli utenti da parte del gestore di servizio pubblico nel quale vengono esplicitati gli orientamenti, le prestazioni offerte e gli standard di qualità dei servizi offerti.

Tale documento costituisce quindi in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare gli utenti; al contempo la Carta della qualità dei

servizi è una dichiarazione con la quale il gestore si assume l'obbligo di erogare i servizi secondo determinati standard di qualità con il corrispettivo diritto degli utenti di pretendere il rispetto degli stessi.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Ai sensi della direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994 in G.U. 22/2/1994 n. 23) l'erogazione dei servizi pubblici erogati direttamente dalle pubbliche amministrazioni o svolti in regime di concessione deve essere ispirata ai seguenti principi:

- 1) l'**eguaglianza** dei diritti degli utenti;
- 2) l'**imparzialità**;
- 3) la **continuità** dell'erogazione del servizio;
- 4) il **diritto di scelta** dei servizi distribuiti sul territorio (ove sia consentito dalla legislazione);
- 5) la **partecipazione** degli utenti alla prestazione del servizio e il diritto di accesso alle informazioni;
- 6) l'**efficienza e l'efficacia** del servizio;
- 7) la **chiarezza e la trasparenza**.

I SERVIZI OFFERTI

E' necessario procedere innanzitutto all'individuazione della **mission del gestore ed ai suoi obiettivi** per poi passare alla **descrizione dei servizi forniti all'utente**. In particolar modo è importante indicare in modo chiaro:

- i requisiti e le modalità di accesso al servizio;
- le modalità di erogazione del servizio;
- le condizioni economiche;
- le tariffe applicabili all'utente;

GLI IMPEGNI E LE GARANZIE

Per garantire una buona erogazione dei servizi bisogna individuare un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal gestore, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente; per questi ultimi gli utenti possono richiedere un indennizzo qualora non vengano rispettati. Gli standard di qualità possono essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Quando i fattori di qualità garantiti non vengono rispettati, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità descritte nella Carta e il gestore, esaminato il reclamo, provvede a rispondere al reclamo, procedendo eventualmente anche all'indennizzo.

Ai fini dell'individuazione degli standard si richiamano le **dimensioni della qualità** proposte dalla Delibera Civit n. 3/2012 "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici": Accessibilità, Tempestività, Trasparenza ed Efficacia.

Possibili dimensioni aggiuntive, sempre individuate dalla Delibera sono inoltre:

Continuità, Elasticità, Flessibilità, Equità, Efficienza ed Empatia.

I **fattori di qualità** rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti, pur nel rispetto delle disposizioni di legge e di quanto previsto nel capitolato oneri.

Tali fattori costituiscono, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

Ogni gestore dovrà individuare dei fattori di qualità sulla base di quanto previsto dal contratto sottoscritto con l'ente committente.

Ad esempio:

- Tempi di erogazione del servizio
- Modalità di erogazione del servizio
- Accessibilità fisica del servizio
- Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio
- Funzionalità e pulizia degli ambienti
- Competenza del personale
- Coinvolgimento degli utenti
- Orientamento all'utente

Per ciascuno dei fattori di qualità individuati vanno previsti poi gli **indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti**. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di qualità è il valore atteso di un determinato indicatore.

Per quanto riguarda infine l'**indennizzo** eventualmente da corrispondere all'utenza si ricorda che, una volta determinata la forma (somma in denaro oppure erogazione a titolo gratuito di una delle prestazioni del servizio), questa va specificata all'interno della Carta.

Ad esempio

- Tempi di erogazione dei servizi → garanzia giornaliera dei servizi essenziali (standard: ad esempio indicare numero di ore o fasce orarie di apertura); tempi di risposta ai reclami formali degli utenti (standard: massimo 15 giorni)

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Tempi di erogazione dei servizi	garanzia giornaliera dei servizi essenziali	numero di ore/fasce orarie di apertura	XXXXXXXXXXXXXXXX
	tempi di risposta ai reclami formali dei cittadini/utenti	massimo 15 giorni	XXXXXXXXXXXXXXXX

- Modalità di erogazione dei servizi → elaborazione di progetti individualizzati per gli utenti (standard: 100% utenti);
- Accessibilità fisica del servizio → strutture senza barriere architettoniche (standard: 100%); parcheggi (standard: presenti)
- Accessibilità multicanale alle informazioni del servizio → posta elettronica, sito web attivo (standard: canali presenti e funzionanti)
- Funzionalità e pulizia degli ambienti → pulizia delle stanze (standard: quotidiana);
- Competenza del personale → possesso delle qualifiche professionali adeguate (standard: 100%)
- Coinvolgimento degli utenti → colloquio con operatori (standard: minimo uno)

- Orientamento all'utente → pubblicazione sul sito delle indagini di soddisfazione degli utenti (standard: minimo una volta l'anno); aggiornamento Carta della qualità dei servizi (standard: minimo una volta l'anno)

I principali riferimenti per la definizione degli standard di qualità sono:

- Delibera Civit n. 88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità e tabelle esemplificative";
- Delibera Civit n. 3/2012 "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";
- Linee Guida di indirizzo generale di cui all'Accordo del 26.9.2013 della Conferenza Unificata Stato – Regioni relativamente a criteri e principi da inserire nei contratti di servizio e nelle Carte della qualità dei servizi pubblici locali con particolare riferimento al ruolo della Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

Periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, deve essere effettuata una rilevazione per verificare il gradimento del servizio da parte dell'utenza (tramite, la somministrazione di questionari oppure attraverso focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc).

I risultati delle indagini devono essere resi noti all'utenza (ad esempio tramite la pubblicazione sul sito internet) e servono per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

Il gestore definisce le modalità con le quali gli utenti possono presentare suggerimenti e reclami rispetto alla violazione dei principi contenuti nella Carta della qualità dei servizi o ad altri aspetti del servizio.

Il gestore si impegna ad analizzare tutti i suggerimenti e reclami pervenuti.

Il gestore garantisce all'utente che ha presentato un reclamo una risposta adeguata entro i termini previsti dalla Carta della qualità dei servizi.

La carta della qualità dei servizi è messa a disposizione dei clienti e del pubblico attraverso la pubblicazione nelle apposite bacheche, sulla homepage (se presente) del gestore e del affidatario, attraverso la consegna diretta presso l'ufficio del gestore, e citando la carta della qualità dei servizi nei diversi volantini del servizio.

INFORMAZIONI UTILI

- Le domande più frequenti / FAQ

(.....)

- I recapiti e gli orari

(Indirizzo, Orario di apertura al pubblico, Telefono, E-mail, Sito Internet)

CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Modalità di promozione della risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra gestore ed utenti.

(.....)

DOCUMENTI ALLEGATI:

A) Modulo per suggerimenti

B) Modulo per reclami

C) Domanda di conciliazione

Allegato A

MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le

.....
.....

Via

Tel.

Fax

e-mail: 39100 Bolzano

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Qual è il problema/l'idea?
Proposta di soluzione/miglioramento

Nome e
 cognome.....

Via.....CAP e
 città.....

Tel.....e mail

DataFirma.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato B

MODULO PER RECLAMI

Spett.le

Via
 39100 Bolzano

Tel.

Fax

e-mail:.....

luogo e data.....

Presentazione di reclamo

La/il sottoscritta/o

nata/o a.....il.....e residente a.....

in via/piazza..... presenta reclamo per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....
.....
.....
.....

(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio

od alla diversa violazione segnalata).

Cordiali saluti.

.....

F

irma Allegati:

n. (indicare il totale degli eventuali allegati)

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al reclamo.

Allegato C

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

La/il sottoscritta/o
nata/o a.....il.....e residente
a..... in
via/piazza.....n.....Cap.....Prov.....
.....
recapito telefonico/e-
mail.....

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ (allegare il reclamo inoltrato),
avendo ricevuto da _____ risposta allegata, essendo
insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....
..
.....
...
.....
..
.....
..
.....
..
.....
..
.....
..
.....
..

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei servizi al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di _____ e dal rappresentante del CTU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

.....
.....
.....

Sceglie quale lingua da utilizzare nella procedura: italiano/tedesco (sottolineare la scelta e cancellare l'altra lingua).

(luogo e data)..... firma
.....

Si allega ulteriore documentazione:
.....
.....

Sichtvermerke i. S. d. Art. 13 L.G. 17/93
über die fachliche, verwaltungsgemäße
und buchhalterische Verantwortung

Visti ai sensi dell'art. 13 L.P. 17/93
sulla responsabilità tecnica,
amministrativa e contabile

Der Amtsdirektor

Il Direttore d'ufficio

Der Generalsekretär

15/12/2017 08:46:16
MAGNAGO EROS

Il Segretario Generale

Laufendes Haushaltsjahr

Esercizio corrente

La presente delibera non dà luogo a
impegno di spesa.
Dieser Beschluss beinhaltet keine
Zweckbindung

zweckgebunden

impegnato

als Einnahmen
ermittelt

accertato
in entrata

auf Kapitel

sul capitolo

Vorgang

operazione

Der Direktor des Amtes für Ausgaben

15/12/2017 10:23:49
NATALE STEFANO

Il direttore dell'Ufficio spese

Der Direktor des Amtes für Einnahmen

Il direttore dell'Ufficio entrate

Diese Abschrift
entspricht dem Original

Per copia
conforme all'originale

Datum / Unterschrift

data / firma

Abschrift ausgestellt für

Copia rilasciata a



Der Landeshauptmann
Il Presidente

KOMPATSCHER ARNO

19/12/2017

Der Generalsekretär
Il Segretario Generale

MAGNAGO EROS

19/12/2017

Es wird bestätigt, dass diese analoge Ausfertigung, bestehend - ohne diese Seite - aus 24 Seiten, mit dem digitalen Original identisch ist, das die Landesverwaltung nach den geltenden Bestimmungen erstellt, aufbewahrt, und mit digitalen Unterschriften versehen hat, deren Zertifikate auf folgende Personen lauten:

nome e cognome: Arno Kompatscher

Si attesta che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue parti al documento informatico originale da cui è tratta, costituito da 24 pagine, esclusa la presente. Il documento originale, predisposto e conservato a norma di legge presso l'Amministrazione provinciale, è stato sottoscritto con firme digitali, i cui certificati sono intestati a:

nome e cognome: Eros Magnago

Die Landesverwaltung hat bei der Entgegennahme des digitalen Dokuments die Gültigkeit der Zertifikate überprüft und sie im Sinne der geltenden Bestimmungen aufbewahrt.

Ausstellungsdatum

19/12/2017

Diese Ausfertigung entspricht dem Original

L'Amministrazione provinciale ha verificato in sede di acquisizione del documento digitale la validità dei certificati qualificati di sottoscrizione e li ha conservati a norma di legge.

Data di emanazione

Per copia conforme all'originale

Datum/Unterschrift

Data/firma