

## Anlage C

### Allgemeine Richtlinien für die Ausarbeitung einer Dienstcharta über die Qualität der Dienste

#### DIE DIENSTCHARTA

Die Dienstcharta ist eine Vereinbarung mit dem Kunden, in der ausdrücklich erklärt wird, was unter der sog. "Mindestqualität" bzw. den messbaren Dienststandards zu verstehen ist.

#### DIE ALLGEMEINEN GRUNDSÄTZE

1) die **Gleichheit** der Rechte der Kunden, ohne jegliche Form der Diskriminierung; 2) die **Unparteilichkeit**; 3) die **Kontinuität** bei der Erbringung des Dienstes; 4) das Recht auf Auswahl; 5) die **Beteiligung** des Kunden am Dienst, auch anhand des Rechtes auf Zugriff; 6) **Effizienz und Wirksamkeit** des Dienstes; 7) **Klarheit und Transparenz**.

#### DIE ANGEBOTENEN DIENSTE

Beschreibung der Ziele, der Mission und der spezifischen Zielsetzungen des Dienstes.

Der Erbringer lokaler öffentlicher Dienste garantiert die umfassende Information der Kunden über die Art und Weise der Erbringung der Dienste. Er informiert die Kunden über die wirtschaftlichen und technischen Bedingungen der Inanspruchnahme der Dienste und informiert sie auch rechtzeitig über eine eventuelle Änderung bei den angebotenen Diensten. Der Erbringer lokaler öffentlicher Dienste listet die Dienste und die Art und Weise ihrer Erbringung auf, insbesondere bezogen auf: die zuständigen Dienststellen, die Öffnungszeiten, Formulare, die vorgesehenen Leistungen, eventuelle Gebühren zu Lasten des Kunden, die notewendige Unterlagen, eventuelle Schalter und Zweigstellen, Fristen usw.

#### DIE PFLICHTEN UND DIE GARANTIEN

##### Die Qualitätsstandards

Die Kunden haben das Recht, dass die Mindestqualität (Standardqualität), die für die Gewährleistung der Qualität der angebotenen Dienste festgelegt worden ist, erreicht wird. Die Kunden können jeder Zeit überprüfen, ob die versprochenen Qualitätsstandards eingehalten worden sind oder nicht. Bei den Qualitätsstandards kann es sich um "allgemeine Qualitätsstandards" handeln, die sich auf die Gesamtheit der Dienste eines Amtes beziehen, oder um "spezifische Qualitätsstandards", die vom Kunden direkt überprüft werden können. Die Qualitätsstandards werden im Laufe der Jahre immer wieder aktualisiert und ständig verbessert.

Für den Fall, dass ein Dienst nicht in dem Maß erbracht werden, wie es in den Qualitäts- bzw. Mengenvorgaben in der Dienstcharta und in den entsprechenden technischen Lastenheften vorgesehen ist, so bietet der Erbringer lokaler öffentlicher Dienste den Kunden Formen von Schadenersatz an. Die vorgegebenen Werte (Standards) müssen so definiert sein, dass zum jeweiligen Vergleich gängige Benchmarking-Methoden, bzw. Bezugnahme auf ähnliche Realitäten und bereits erzielte Ergebnissen der Verwaltung angewandt werden können.

Ein wichtiger Bezugsrahmen für die Definition der Qualität der Dienste einer öffentlichen Verwaltung sind

die zwei Beschlüsse der Nationalen Unabhängigen Kommission für die Bewertung, Transparenz und Definition der Qualitätsstandards: der Beschluss Nr. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)" und der Beschluss Nr. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"

sowie die allgemeinen Richtlinien der vereinten Staat-Regionen-Konferenz (Vereinbarung vom 26.09.2013) zu den Kriterien und Grundsätzen, die in die Dienstleistungsverträge und Qualitätschartas der lokalen Erbringer von öffentlichen Leistungen aufzunehmen sind, sowie Maßnahmen oder Vorschriften der "Autorità per il Gas, per l'Energia elettrica ed il

sistema idrico" (Aufsichtsbehörde für Gas, Strom und Wasser) und eventuelle Parameter anderer Referenzbereiche.

**Die Merkmale der Qualität:** zugänglich für alle – fristgerecht erbracht – transparent – wirksam.

Mögliche zusätzliche Merkmale: kontinuierlich erbracht - flexibel – gleich für alle - effizient – empathisch.

## **DIE BEZIEHUNGEN ZU DEN BÜRGERINNEN UND BÜRGERN**

### Die Anhörung der Bürger und die Bewertung des Dienstes

Periodisch muss eine Erhebung der Kundenzufriedenheit durchgeführt werden, z.B. anhand: 1.) einer quantitativen Analyse bezüglich einer Stichprobe von Kunden (mittels direkter oder telefonischer Unterbreitung von Fragebögen) an eine Stichprobe von Kunden); 2.) qualitativer Erhebungen (im Rahmen von Fokusgruppen oder Interviews mit ausgewählten Beobachtern, usw. Die Ergebnisse der Erhebungen müssen gegenüber den Kunden veröffentlicht werden und dienen als Basis für künftige Verbesserungsprojekte der Dienste.

### BESCHWERDEN UND VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE

Der Erbringer lokaler öffentlicher Dienste sieht für den Kunden die Möglichkeit vor, Beschwerden vorzubringen, die verschiedene Aspekte eines Dienstes betreffen oder falls ein Grundsatz der Dienstcharta über die Qualität der Dienste verletzt worden ist. Zusätzlich dazu gibt es die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge vorzubringen. Die Verfahren für die Vorbringung von Beschwerden müssen schnell, leicht zugänglich und einfach abzuwickeln sein. Der Erbringer lokaler öffentlicher Dienste garantiert dem Kunden, der eine Beschwerde vorgebracht hat, dass der Kunde innerhalb der Fristen, die in der Dienstcharta über die Qualität der Dienste angegeben sind, eine angemessene Antwort erhält.

### SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Eventuelle Möglichkeit zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung zwischen Dienstleister und Kunden/Bürger anzuregen.

## **ALLGEMEINE INFORMATIONEN**

### TELEFONNUMMERN UND PARTEIENVERKEHR

z.B. Anschrift - Parteienverkehr: - Telefon: .....

Fax: - E-Mail: - Internetseite: [www./](http://www./)

Nach Möglichkeit sollte ein Wochentag mit durchgehendem Parteienverkehr vorgesehen werden oder Parteienverkehr am Samstag.

### WAS TUN, WENN ...

Antworten auf häufig gestellte Fragen.

## **DIE BEIBLÄTTER**

Die Beiblätter müssen die Rechenschaft über den Grad der Erreichung der in der Dienstcharta festgeschriebenen Qualität der Dienste beinhalten, sowie die Ergebnisse der Erhebungen der Kundenzufriedenheit, die eingebrachten Beschwerden, verschiedene Aktualisierungen betreffend den Text (z.B. Adressenänderungen, neue Telefonnummern usw.), oder die Dienste bzw. Art und Weise der Erbringung der Dienste.

***Der gesetzliche Bezugsrahmen: Die wichtigsten Bestimmungen***

Landesgesetz 15/92;

D.P.M.R. vom 27.01.1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.P.M.R. vom 19.05.1995 (enthält allgemeine Richtlinien für die Erstellung von Dienstchartas);

G.D. vom 30.07.1999, Nr. 286 (Art. 11),

Richtlinie des Ministers für die Öffentliche Verwaltung vom 24. März 2004 ("Rilevazione della qualità percepita dai cittadini");

Gesetz vom 24.12.2007, Nr.244 (Finanzgesetz 2008, Art.2, Abs. 461),

Beschluss Nr. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)"

Beschluss Nr. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

Die allgemeinen Richtlinien der vereinten Staat-Regionen-Konferenz (Vereinbarung vom 26.09.2013) zu den Kriterien und Grundsätzen, die in die Dienstleistungsverträge und Qualitätschartas der lokalen Erbringer von öffentlichen Leistungen aufzunehmen sind.