OBIETTIVO INTERSETTORIALE N. 4

IMPLEMENTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ATTRAVERSO LA REDAZIONE E/O L'AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE DELL'ENTE PER L'EROGAZIONE DEI PROPRI SERVIZI ALL'UTENZA.

RELAZIONE SU ATTIVITA' DI BENCHMARKING - FASE 3

L'attività principale, svolta nella fase 3, da parte del personale del Corecom, ha avuto come oggetto l'esame delle carte degli altri Corecom d'Italia che se ne sono dotati e che afferiscono alle seguenti regioni: Abruzzo, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Marche, Molise, Puglia, Sardegna, Toscana e Veneto.

Quindi, su venti regioni, solo undici Corecom hanno adottato una carta dei servizi.

L'attività di confronto è stata determinata, nei contenuti e nel metodo, dalle risultanze delle precedenti fasi dell'obiettivo ed è dunque stata condotta sui servizi così come individuati in occasione della mappatura, mirando alla ricerca di standard di qualità, di strumenti di reclamo e sanzioni, di misure di tutela delle pari opportunità, della previsione di forme di collaborazione con altri enti e associazioni.

Nel contesto dell'analisi comparativa delle Carte dei Servizi dei vari Corecom italiani, la metodologia seguita è stata articolata in diversi passaggi chiave. Questi passaggi hanno permesso di valutare e confrontare in modo sistematico le Carte dei Servizi dei Corecom di altre regioni, rivelando punti di forza e aree di miglioramento. I passaggi principali hanno riguardato:

- **Selezione delle Carte dei Servizi:** Abbiamo raccolto le Carte dei Servizi dei Corecom delle diverse regioni italiane coinvolti nell'analisi. Questa selezione ha costituito la base per l'intera valutazione.
- **Criteri di Valutazione:** Abbiamo definito criteri chiave per valutare le Carte dei Servizi, concentrandoci su completezza, chiarezza, accessibilità, trasparenza ed efficacia. Questi criteri hanno guidato l'analisi dettagliata.
- **Valutazione Dettagliata:** Ogni Carta dei Servizi è stata analizzata in dettaglio, tenendo conto dei criteri stabiliti. Sono stati identificati punti di forza e debolezza, e sono stati esaminati i meccanismi di tutela e feedback degli utenti.
- **Confronto con le Carte degli Altri Corecom:** Abbiamo confrontato le Carte dei Servizi dei Corecom delle diverse regioni, evidenziando le differenze significative. Questo confronto ha rivelato come le Carte dei Servizi dei vari Corecom italiani si posizionino l'una rispetto all'altra.
- **Spunti per la redazione della Carta dei servizi per il Corecom Calabria:** Sulla base delle valutazioni e dei confronti effettuati, sono state individuate argomentazioni utili per la successiva fase di redazione della Carta dei servizi.

Si è avuta cura, altresì, di individuare ulteriori servizi, resi dai suddetti Corecom, e illustrati nelle rispettive carte.

Per lo svolgimento della comparazione sono stati individuati gruppi di lavoro, assegnando a ciascuno di essi tipologie di servizi rispondenti alle funzioni svolte ordinariamente, proprio per condurre un esame critico, volto ad individuare i punti forza e di debolezza di ciascun sistema.

I contributi che ne sono derivati consentono di ricavare suggerimenti di contenuto, di stile e di forma che dovrebbero essere in grado di condurre alla redazione di una carta fortemente innovativa, aggiornata e soprattutto rispondente a quelli che sono i principi ispiratori, i metodi e le finalità di una carta di servizi.

I risultati emersi dall'attività di confronto sono stati sinteticamente rappresentati in una tabella in formato excel. Nondimeno, il personale ha accompagnato la propria attività da note o relazioni che hanno offerto un contributo di merito, andando oltre l'indicazione pura e semplice della presenza del servizio nella carta esaminata o della presenza di uno standard di qualità.

Questa attività è espressione di un approfondimento delle tematiche di rispettiva competenza, da parte dei gruppi di lavoro che attenderanno anche alla stesura, sempre secondo il criterio della competenza, trasferendo nella stessa l'esperienza acquisita.

Il personale è stato informato dello stato di avanzamento dell'attività e dei suoi primi risultati, nel corso di una riunione tenutasi sul canale Teams in data 18 ottobre 2023, che ha rappresentato anche l'occasione per un' ulteriore riflessione sulla tutela delle pari opportunità e sull'importanza della verifica del gradimento da parte dell'utenza, con illustrazione dei primi riscontri in tal senso ricevuti in seguito alla somministrazione di un questionario agli utenti del servizio conciliazione, che sono stati assistiti direttamente dalla struttura nell'uso della piattaforma dedicata.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito vengono descritti, per ciascun servizio considerato, i risultati dell'attività di confronto, avendo cura di mettere in risalto, non solo la presenza del servizio nelle carte, ma anche le peculiarità riscontrate all'interno di esse, quanto a modalità di descrizione e soprattutto alla predisposizione di forme di assistenza agli utenti, sia singoli cittadini, che imprese, che associazioni, a seconda del servizio considerato.

Inoltre, particolare attenzione è stata rivolta alla presenza della previsione di uno standard di qualità, elemento fondamentale all'interno di una carta dei servizi che risponda alla funzione propria, riscontrato in quasi tutte le carte (tranne Lazio e Marche) e con riferimento a quasi tutti i servizi. E, invece, necessario definire gli standard e farlo per ogni servizio descritto.

Si ripete che alla base della ricerca sono stati posti i servizi così come individuati nella precedente fase di mappatura.

Alcuni di essi (ad esempio conciliazioni, roc, diritto di accesso) sono presenti in tutte o quasi tutte le carte esaminate, altri (diffusione dei sondaggi) sono presenti solo in qualche carta, anche se nella maggior parte di esse. Servizi analoghi al servizio "alfabetizzazione

mediatica e digitale e uso responsabile della comunicazione digitale" solo in due carte, mentre il servizio di vigilanza sull'inquinamento elettromagnetico, che fra l'altro svolgono solo pochi Corecom, non è contemplato in nessuna carta.

Singolare il caso della Carta della Liguria che descrive solo le funzioni delegate.

Servizio 1. La conciliazione delle controversie.

Servizio 2. La definizione delle controversie.

Servizio 3. I provvedimenti d'urgenza.

I servizi, essendo interconnessi, vengono esaminati congiuntamente nella presente relazione, poiché le risultanze dell'indagine sono uguali per tutti e tre.

Ciascuno di questi tre servizi è descritto in tutte le carte esaminate. Si sono riscontrate, tuttavia, diverse carte contenenti una descrizione non aggiornata all'introduzione della piattaforma concilia web (Campania, Lazio, Liguria, Marche, Molise, Toscana), che non tiene conto, dunque delle effettive modalità di accesso e di erogazione del servizio.

Al contrario, vi sono carte (Abruzzo, Puglia e Sardegna) in cui la descrizione è aggiornata e chiara, sebbene molto dettagliata, rischiando così di appesantire il contenuto che comunque si rintraccia nei regolamenti dell'Agcom.

Standard di qualita', indicato in quasi tutte le Carte con riferimento soprattutto ai tempi medi che vengono messi a confronto con quelli di legge e che si riferiscono per lo più ai tempi di conclusione del procedimento, con indicazione talvolta anche delle percentuali di esito positivo. Un suggerimento proposto è di indicare anche i tempi di convocazione delle udienze, per quanto concerne le conciliazioni.

Si tratta di servizi in cui è stata riscontrata la maggiore attenzione per garantire parità di accesso, poiché, trattandosi di procedure svolte attraverso l'uso di una piattaforma, si deve aver cura di predisporre misure di assistenza adeguate.

Fra le carte che contengono una procedura aggiornata, si riscontrano inoltre varie forme di assistenza agli utenti: indicazioni su dove reperire il manuale utente e le faq (Sardegna); Indicazioni sedi decentrate e, per rendere ulteriormente comprensibile il servizio, indicazione del link per scaricare le faq ed il manuale utente (Abruzzo); riferimento ad un accordo con l'Anci per favorire la diffusione del servizio (Emilia Romagna).

Servizio 4. Numero verde gratuito

Considerata la centralità riservata al numero verde si poi attenzionato quanti di questi corecom hanno attivato il relativo servizio considerato il basso livello di digitalizzazione che si è riflesso sulla difficoltà di accedere al conciliaweb con lo spid o cie. In particolare dedicano alle controversie un numero verde il Co.Re.Com Sardegna, il CoReCom Abruzzo, il CoReCom Emilia Romagna. Il Corecom Veneto prevede un numero verde nell'ambito dello sportello per il servizio " Help Web Reputation". Non mancano carte in cui viene previsto un numero verde generico (es Abruzzo) non limitato all'assistenza ai predetti servizi.

.

Standard di qualità. E' prevista, in alcune carte, la dimensione della qualità e consiste nella redazione di un report mensile, nel quale sono rendicontate le istanze.

Servizio 5. Accesso radiotelevisivo

Il servizio è disciplinato in quasi tutte le Carte.

Tutte le carte dei servizi esaminate, relativamente all'attività considerata, esplicitano le seguenti informazioni:

- contatti degli uffici preposti e del responsabile del procedimento;
- iter procedurale;
- categoria dei possibili stakeholders e requisiti necessari per l'accesso al servizio;
- normativa di riferimento e, in alcuni casi, protocolli d' intesa con La Rai

Quanto a forme di assistenza agli utenti, è data, altresì, indicazione circa i siti e/o indirizzi utili a visionare gli esiti dell'attività istruttoria nonché della conclusione del procedimento. Inoltre, quasi in tutte, sono messi a disposizione i moduli per l'accesso al servizio.

Nella Carta dell'Abruzzo si fa riferimento a un protocollo siglato con la Rai.

Interessante il caso riscontrato in Puglia, in cui è stata siglata una convenzione con la Regione Puglia, Università degli Studi di Bari – Dipartimento For.Psi.COm (sede del Master in giornalismo), Ordine dei giornalisti della Puglia e Assostampa per mettere a disposizione dei soggetti richiedenti 4 giornalisti professionisti per la registrazione delle trasmissioni dell'accesso nonché gli studenti del Master per la realizzazione di immagini di repertorio.

Standard di qualità previsto in quasi tutte le carte, relativo ai tempi di conclusione del procedimento.

Servizio 6. Diritto di rettifica

Il servizio è presente in tutte le carte esaminate. Alcune (Molise, Campania, Lazio ed Emilia Romagna) si presentano più esaustive e chiare rispetto ad altre. Quelle dei Corecom dell' Abruzzo e della Sardegna, si distinguono per accuratezza nelle descrizioni normative ed anche per un'esposizione scorrevole.

Quanto a forme di assistenza agli utenti, si segnala quella particolare nella carta del Veneto, in cui viene indicato un ufficio di supporto.

Standard di qualità, presente in quasi tutte le carte e relativo ai tempi di conclusione del procedimento

Servizio 7. Vigilanza e monitoraggio tv locali

Il servizio è presente in tutte le carte esaminate. Sono stati rinvenuti diversi stili di esposizione, per un servizio non facile da sintetizzare, considerato il variegato contenuto dell'attività di vigilanza e il complesso procedimento di contestazione e di trasmissione degli atti all'Agcom per l'erogazione delle relative sanzioni. Anche con riferimento a questo servizio lo stile che sposa l'esigenza della sintesi e della chiarezza con quello della corretta descrizione dei contenuti, si rinviene nelle Carte dell'Abruzzo e della Sardegna.

Come forma di assistenza, Campania e Marche rimandano a modulistica.

Standard di qualità presente in quasi tutte le carte, relativo ai tempi di conclusione dei procedimenti.

Servizio 8. Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali

Il servizio è trascurato da diverse carte in cui non è proprio contemplato (Campania, Liguria, Marche, Toscana e Veneto). Al contrario, fra quelle che lo descrivono, ve ne sono alcune, le Carte di Puglia, Abruzzo e Sardegna, che lo fanno in modo accurato.

Come forma di assistenza non sono previste forme particolari, se non contatti telefonici o indirizzi di posta elettronica e, come nel caso dell'Abruzzo, un numero verde.

Standard di qualità presenti in quasi tutte le carte, con riferimento ai tempi del procedimento relativo alle contestazioni.

Servizio 9. Par condicio

il servizio è disciplinato in quasi tutte le carte. Anch'esso, come detto per la vigilanza, è un servizio caratterizzato dal contenuto variegato e da procedure complesse, di contestazione e di trasmissione degli atti all'Agcom. Anche questo servizio presenta dunque l'esigenza di essere descritto in modo chiaro e sintetico, ma al contempo puntuale, rispetto ai modi di erogazione e di fruizione. Una soluzione rispondente a queste esigenze è stata rinvenuta nelle carte di Veneto e Toscana.

Forma di assistenza particolare, per gli utenti, la disponibilità di un numero verde dedicato previsto nella carta del comitato dell' Abruzzo.

Standard di qualità presenti in quasi tutte le carte, relativi ai tempi di conclusione dei procedimenti.

Servizio 10. Mag

Il servizio è disciplinato in quasi tutte le carte. E' un servizio reso con il coinvolgimento di più parti (Ministero per le imprese e il Made in Italy, ma anche Giunta regionale), che vede come destinatari particolari categorie: emittenti radiofoniche e televisive, ma anche partiti politici. Il servizio, caratterizzato da una sequenza di passaggi amministrativi ben cadenzata non è facilmente descrivibile in modo discorsivo, anche per esso come per la par condicio, apprezzabile la descrizione contenuta nelle carte del Veneto e della Toscana.

Anche per questo servizio il Corecom Abruzzo indica un numero verde. La modulistica, invece, varia in occasione delle singole consultazioni elettorali.

Standard di qualità presenti in quasi tutte le carte, relativi ai tempi di conclusione dei procedimenti.

Servizio 11. ROC

Il servizio è disciplinato in tutte le Carte dei servizi esaminate. Esso è reso attraverso l'utilizzo di una piattaforma già predeterminata a livello nazionale, come per le controversie telefoniche, quindi l'erogazione è fortemente condizionata, così come la descrizione.

La maggior parte delle carte dei servizi esaminate, relativamente all'attività considerata, esplicitano le seguenti informazioni.

- contatti degli uffici preposti e del responsabile del procedimento;
- iter procedurale;
- categoria dei possibili stakeholders che sono obbligati all'iscrizione al Registro.

Per quanto concerne l'assistenza agli utenti, le Carte dei Servizi presenti nei siti degli altri Corecom indicano tutte i riferimenti e-mail e pec del Corecom regionale ed il link del portale impresainungiorno.gov.it da cui gli utenti devono accedere per effettuare gli adempimenti per l'iscrizione e tutti gli altri servizi del Registro.

L'Emilia Romagna, che ha una tra le carte più complete di informazioni, anche abbastanza aggiornata rispetto alla stragrande maggioranza degli altri Co.re.com, indica oltre alle e-mail del Corecom (per intenderci la nostra corecom.cal@consrc.it o corecom.cal@pec.consrc.it) anche quella del funzionario di riferimento / responsabile dell'Ufficio e relativo n. telefonico. Queste informazioni sono indicate comunque nella maggior parte delle altre carte di servizio regionali.

Inoltre nella carta dell'Emilia Romagna è presente un link che riconduce ad un file (FAQ) con le "Domande frequenti sul ROC"

L'Abruzzo oltre ad indicare i vari riferimenti telefonici, email dei funzionari indica anche un numero verde (800 307 640 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30 e il martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.00).

Standard di qualità presente in quasi tutte le carte, relativo ai tempi di conclusione del procedimento.

Servizio 12. Vigilanza inquinamento elettromagnetico

Questo servizio, comunque svolto da pochissimi Corecom non è descritto nelle rispettive Carte.

Servizio 13. Alfabetizzazione mediatica e digitale e Uso responsabile della comunicazione digitale.

Il Co.Re.Com. Calabria è chiamato a svolgere questo servizio sia per delega da parte di Agcom sia perché rientrante in una funzione propria, ai sensi della legge regionale n. 2/2001, così come modificata.

La ricerca è stata svolta su servizi analoghi erogati da altri Corecom, che sono stati rintracciati nelle carte dell' Emilia Romagna e del Veneto.

Il Corecom dell' Emilia Romagna dedica nella propria carta spazio all' educazione ai media, in una sezione dedicata alla consulenza per gli organi regionali.

Si tratta di una descrizione riassuntiva dell'attività compiuta dal Corecom, in più occasioni in collaborazione con altre istituzioni (Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, Ufficio scolastico regionale, Università di Bologna, Polizia Postale), e che si esplica in attuazione di Protocolli o in iniziative autonome, come l'iniziativa "A scuola coi media".

Anche l'indicazione di uno standard di qualità, che si compie lo sforzo di rendere, è più che altro una descrizione di attività.

Il Corecom Veneto, invece, descrive il servizio di attivazione dello sportello Help web reputation.

Quest'ultimo è un servizio di richiesta di assistenza, di cui vengono offerte informazioni tanto sulle modalità di esercizio, attraverso l'utilizzo di formulari, quanto standard di qualità e viene prestato:

- se sono stati pubblicati sul web articoli, commenti, immagini, video l esivi della reputazione, della dignità o dell'immagine della persona interessata con particolare riferimento all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, alla disabilità, all'etnia, alla religione e alle condizioni personali e sociali della persona interessata;

-se sono stati diffusi nel web dati o informazioni personali (ad esempio: nome, cognome, indirizzo, o episodi inerenti la vita privata), video, immagini, foto, scritti personali o corrispondenza senza un espresso consenso dell'interessato.

ALTRI SERVIZI

Per completezza di esame e per ottenere ulteriori spunti per una più ricca offerta di servizi, si è condotta anche una disamina di ulteriori servizi, rispetto a quelli individuati nella nostra mappatura, descritti nelle diverse carte.

Campania, Emilia Romagna, Marche, Molise, Toscana e Sardegna, indicano attività istruttoria finalizzata alla concessione di contributi in virtù di leggi regionali che prevedono tale funzione.

La Toscana indica anche l'attività di "incentivazione all'innalzamento della qualità dei prodotti audiovisivi anche attraverso l'emanazione di bandi e concorsi".

L'Emilia Romagna, invece, contiene la più ampia descrizione, in quanto, oltre l'istruttoria per la concessione di contributi, descrive le seguenti attività: tenuta elenco di merito per l'editoria; sviluppo di progetti di fact checking. Gli obiettivi che tale progetto si pone sono: analizzare i dati di un social network, sfruttando le tecniche di analisi delle reti sociali e il fenomeno delle "bolle informative", per inferire l'affidabilità dei post a partire da quella di altri post ad essi collegati, utilizzando tecniche interattive. L'output dell'algoritmo consentirà di fornire una vista descrittiva della situazione, declinando la realtà di una serie di KPI quali: quantità di fake news comparse su determinate pagine prese in considerazione; classificazione delle pagine sulla base della loro affidabilità; classificazione delle tipologie di utenti sulla base della "qualità" dei contenuti che seguono, condividono, ETC., ETC,

Singolare il caso del Veneto che tra i servizi descritti nella rispettiva carta inserisce anche l'attività di assistenza al Comitato, indicando anche lo standard di qualità.

PARI OPPORTUNITA'

Il tema delle pari opportunità ha trovato una sua declinazione nella regolamentazione attuativa con riferimento alla figura dell'utenza debole. Si è quindi attenzionato in modo particolare la visione delle carte corecom per individuare se vi fossero impegni specifici per potenziare /garantire i servizi di accesso e di fruizione del servizio. Dall'indagine è emerso che l'attenzione nei confronti dell'utente debole è presente con riferimento al servizio di Risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche ed è così assicurata:

Il CoReCom Abruzzo menziona l'utente debole con riferimento alla possibilità di ricevere le comunicazioni inerenti il procedimento al di fuori della piattaforma telematica.

Il CoReCom EmiliaRomagna informa l'utente debole della possibilità di presentare l'istanza recandosi personalmente presso gli uffici del Co. Re.Com avvalendosi della strumentazione e dell'assistenza dell'ufficio stesso. Come il Co.Re.Com Abruzzo menziona altresì l'utente debole con riferimento alla possibilità di ricevere le comunicazioni inerenti il procedimento al di fuori della piattaforma telematica. Fa inoltre riferimento ad un Accordo di collaborazione tra Corecom e Anci Emilia-Romagna finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni Conciliaweb.

Il CoreCom Lazio come il CoReCom Emilia Romagna mette a disposizione presso la propria sede terminali PC e personale formato allo scopo per guidare all'autoregistrazione l'utenza cosiddetta "debole" (cioè che sia sprovvista di apparecchiature informatiche idonee, ovvero non sufficientemente abituata all'utilizzo delle modalità telematiche nel rapporto con la P.A.).

VALUTAZIONE DI GRADIMENTO

Anche in considerazione della sperimentazione avviata all'interno di questo corecom di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza si è avuto modo di analizzare le predette carte anche per individuare se tra i servizi offerti il feed-back degli utenti acquista centralità e rilevanza. Il CoRecom Emilia Romagna

Dall'indagine condotta è emerso che il feed-back degli utenti è considerato in una sezione dedicata. In particolare esso si acquisisce tramite la somministrazione di questionari di gradimento per lo più riferiti al servizio risoluzione delle controversie. Anzi nella carta della

Toscana la sezione dedicata al rilevamento del livello di soddisfazione degli utenti è specificatamente riferita alle conciliazioni e definizioni. Il Co.Re.Com. Campania sul grado di soddisfazione dei servizi di conciliazione delle controversie ha predisposto un questionario proposto a tutti coloro che abbiano appena svolto una udienza di conciliazione. Il CoRecom Emilia Romagna ha avviato indagini sul grado di soddisfazione dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie attraverso la compilazione di un questionario proposto a tutti coloro che abbiano appena svolto una udienza di conciliazione o di definizione. Ha predisposto anche la versione on-line di tale questionario, inviato, tramite apposito link, all'utente che usufruisca della audio/videoconferenza e, dunque, non presente personalmente, per consentirne la compilazione a distanza. Inoltre è stato predisposto un questionario ad hoc per ognuno dei servizi offerti (conciliazioni (UG), definizioni (GU14) e provvedimenti d'urgenza (GU5) Al termine di ogni anno viene predisposta apposita relazione sul grado di soddisfazione dell'utenza, alla luce delle risultanze dei questionari somministrati. Il CoReCom Liguria si propone di avviare la rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti (costumer satisfaction), in modo particolare per quanto attiene i servizi di conciliazione, richiedendo valutazioni sul servizio offerto in termini di informazioni, accoglienza, professionalità, efficienza. Il Corecom Puglia come il CoReCom Campania sul grado di soddisfazione dei servizi di conciliazione delle controversie ha predisposto un questionario proposto a tutti coloro che abbiano appena svolto una udienza di conciliazione

RECLAMI E SANZIONI

Nell'esame delle carte dei servizi si è poi analizzato il rilievo che le segnalazioni, o le eventuali sanzioni, hanno ricevuto al loro interno. Da indagine effettuata tra le 11 carte dei servizi hanno trattato l'argomento del reclamo- senza tuttavia prevedere un apparato sanzionatorio- le seguenti carte:

Il Corecom Campania è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti, chiarimenti, quesiti o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati dalla Carta. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento e la risoluzione di quanto segnalato. I suggerimenti, i chiarimenti, i quesiti o i reclami possono essere inoltrati al Co.Re.Com. Campania utilizzando esclusivamente l'indirizzo e-mail. Il Corecom Campania si impegna a fornire risposta scritta entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo ed attivarsi per risolvere, nel più breve tempo possibile, il disagio lamentato.

Il Corecom Emilia Romagna è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti o reclami di disservizi. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento e la risoluzione di quanto segnalato. I suggerimenti o i reclami possono essere inoltrati al Corecom Emilia-Romagna, utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito istituzionale con l'indicazione delle modalità e degli orari.

Il Corecom Liguria è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento e la risoluzione di quanto segnalato. I suggerimenti o i reclami possono essere inoltrati al Co.Re.Com. Liguria (attraverso l'apposito modulo reperibile presso la sede del Co.Re.Com. e sulle pagine del Comitato con l'indicazione

delle modalità. Il Co.Re.Com. si impegna a fornire risposta scritta, entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo. Nella relazione annuale del Co.Re.Com. si impegna a dare pubblicità dei reclami e suggerimenti ricevuti e circa la loro gestione e risoluzione.

Il Corecom Puglia è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento e la risoluzione di quanto segnalato. I suggerimenti o i reclami possono essere inoltrati al Corecom Puglia, utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito istituzionale e vengono indicate le relative modalità. Il Servizio si impegna a fornire risposta scritta entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo e a attivarsi per risolvere, nel più breve tempo possibile

CONCLUSIONI

Dall'analisi dettagliata delle Carte dei Servizi emerge chiaramente che talvolta manca un riferimento aggiornato alla normativa relativa a determinati servizi. Inoltre, la descrizione di tali servizi è carente, non riuscendo a comunicare in modo efficace l'essenza del servizio offerto. Per affrontare questa questione, è essenziale assicurare la presenza di un riferimento chiaro e attuale alla normativa di riferimento per ciascun servizio. Inoltre, la descrizione dovrebbe essere chiara e sintetica, evitando di duplicare informazioni già stabilite dalla legge o da altre fonti ufficiali. L'obiettivo principale è far emergere in modo immediato l'utilità che il cittadino o l'utente può trarre da ciascun servizio e fornire indicazioni chiare sulle modalità per accedervi.

L'osservazione relativa all'indicazione nominativa dei responsabili degli uffici è altamente pertinente. Data la temporaneità degli incarichi, tale indicazione potrebbe comportare la necessità frequente di aggiornare le informazioni contenute nella Carta dei Servizi. Questo, a sua volta, potrebbe essere innescato da modifiche normative o miglioramenti degli standard interni. In alternativa, è importante considerare l'adozione di altre forme di assistenza, come l'istituzione di un numero verde dedicato o la disponibilità di un indirizzo email generico. Queste alternative possono garantire un canale stabile di comunicazione con gli utenti, evitando l'inefficienza e la confusione che deriverebbe dall'aggiornamento costante delle informazioni.

Un punto chiave che emerge dall'analisi è l'importanza di mettere in evidenza tutte le misure volte ad assicurare pari opportunità all'interno dei servizi. Al momento, questo aspetto è trattato principalmente in relazione alla composizione delle controversie, ma è essenziale estenderlo a tutti gli altri ambiti dei servizi offerti. Questo rappresenta un passo fondamentale verso la promozione dell'uguaglianza e dell'accessibilità dei servizi a tutti i cittadini.

Confermando quanto anticipato, è fondamentale introdurre una sezione dedicata al livello di soddisfazione degli utenti nelle Carte dei Servizi. Questa sezione non dovrebbe essere limitata alle controversie ma dovrebbe coprire l'intero spettro dei servizi offerti. Inoltre, la presenza di una sezione dedicata ai reclami è importante per fornire agli utenti un canale dedicato per esprimere preoccupazioni o insoddisfazioni, contribuendo così a una gestione più efficace delle criticità.

Infine, è importante notare che l'analisi ha rivelato che la struttura delle Carte dei Servizi e l'aspetto grafico rivestono un'importanza fondamentale. Tali elementi influiscono notevolmente sull'usabilità e l'accessibilità delle informazioni per gli utenti. È fondamentale

continuare a tenere in considerazione questi aspetti nella fase di editing e nel confronto con gli standard di qualità.