

Le seguenti proposte di modifica tengono conto delle Norme Statali vigenti e delle Delibere Civit emanate in materia.

1) Indicare nelle premesse della Carta dei servizi le Norme Statali (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273, Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri Dipartimento Funzione Pubblica 24 marzo 2004 riguardante la Rilevazione della qualità percepita dai cittadini, art. 17 Legge 15 marzo 1997, n. 59, art. 8 Decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, D.P.C.M. 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»; LINEE-GUIDA N. 2/95 Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995, serie generale n. 108) e le Delibere Civit (Es. Delibera Civit n.88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici" ; Delibera Civit n.3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) che disciplinano le Carte e gli Standard di qualità dei servizi (vedi elaborato redatto da Fabio Amici nell'ambito del progetto realizzato in collaborazione con la Giunta Regione Marche), precisando che la Carta dei servizi è stata redatta nell'osservanza di tali Norme e Delibere Civit.

N.B. È opportuno che tali norme vengano pubblicate sul sito in "Amministrazione Trasparente" Servizi Erogati e/o in calce alla Carta dei servizi.);

2) Manca l'elenco completo dei Servizi forniti dall'Area Vasta 2 direttamente al cittadino, ivi inclusi quelli per i quali non fosse ancora stato possibile definire uno standard, con l'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati, delle modalità di erogazione e della tipologia di utenza che usufruisce del servizio ( Delibera Civit numero 3 del 05 gennaio 2012)

3) È opportuno che l'Area Vasta 2, all'atto di definizione degli standard, indichi la struttura organizzativa interna deputata a ricevere la Diffida ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del dlgs. n. 198/2009;

4) Occorre prevedere nella Carta dei Servizi la risoluzione non giurisdizionale delle controversie;

5) Occorre distinguere Standard generici (insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento) e Standard specifici (singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali, collegate all'indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto di qualità e quantità dei servizi);

Com'è noto, gli standard devono essere accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro,

- le modalità previste per il loro conseguimento;
- i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard;
- i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future.

Nella relazione devono essere determinati, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti che possono fornire una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti e descrivere gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

6) Occorre emanare un Regolamento che definisce, in modo opportunamente formalizzato e trasparente, le modalità operative e le relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione dei reclami provenienti dagli utenti relativi al mancato rispetto degli standard di qualità (Gestione dei Reclami).

In particolare occorre individuare e riportare nella Carta dei Servizi:

- il nominativo della persona incaricata di gestire i reclami;
- i contatti ai quali inoltrare il reclamo (numero di telefono, indirizzo di posta elettronica, ecc.);
- la modulistica da utilizzare per la formalizzazione dei reclami (un format standardizzato può, infatti, agevolare notevolmente le successive fasi di analisi e risposta, nonché l'attivazione delle azioni correttive eventualmente necessarie);
- la tempistica prevista per le risposte agli utenti che hanno presentato un reclamo.

7) Occorre adottare, qualora non sia già stato fatto, un apposito Regolamento che disciplina le modalità per l'erogazione di un indennizzo automatico e forfettario all'utenza, nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità preventivamente definiti, evidenziando che tale indennizzo automatico e forfettario è indipendente dai ricorsi eventualmente effettuati ai sensi del D. Lgs. n. 198/2009. P.S. L'emanazione di tale Regolamento è stata più volte richiesta alla Direzione Asur Marche dall'Associazione dei consumatori ACU Marche (ultima lettera del 13 Agosto 2020).

Si sottolinea, a questo proposito, come tanto la pubblicazione sul sito quanto l'inserimento nella Carta dei servizi rappresentino la formalizzazione dell'impegno contrattuale che l'amministrazione assume nei confronti dell'utenza in merito al rispetto degli standard qualitativi definiti.

8) nel Piano della performance devono essere previsti obiettivi di performance coerenti con il rispetto degli standard di qualità stabiliti (..in questo senso si sottolinea come non si debba necessariamente prevedere una perfetta coincidenza fra obiettivi di performance interna e standard di qualità garantito all'utenza; più semplicemente, occorre che fra i due elementi siano assicurate coerenza e compatibilità )

Si ricorda, in particolare, come l'obiettivo di performance interna inserito nel Piano debba risultare ancora più ambizioso rispetto allo standard promesso agli utenti: nella logica del miglioramento continuo, infatti, l'amministrazione deve costantemente perseguire obiettivi sempre più avanzati che però potranno trasformarsi in standard di servizio solo a valle di un loro effettivo consolidamento;

Occorre al riguardo promuovere un ciclo della performance "integrato" che comprenda gli ambiti relativi alla performance, agli standard di qualità dei servizi, alla trasparenza e integrità e, successivamente all'adozione del relativo Piano, alle misure in tema di prevenzione e contrasto della corruzione e fare in modo che gli standard di qualità siano parte integrante del Piano della performance, evidenziando la coerenza con gli obiettivi, indicatori e target, nonché specifici obiettivi sullo stato di attuazione della mappatura dei servizi, sulla loro associazione a standard di qualità, sulla pubblicazione degli standard e delle carte dei servizi.

Il rispetto dei valori programmati per gli standard di qualità dei servizi, oltre a essere un impegno verso l'esterno, costituisce una responsabilità che è collegata alla valutazione organizzativa e individuale.

9) Le modalità di indennizzo automatico e forfettario devono essere inserite nella Carta dei servizi e pubblicate sul sito istituzionale, congiuntamente agli standard di qualità dei servizi. (vedi ad esempio: [http://www.gruppomarchemultiservizi.it/media/files/4841\\_Carta%20del%20Servizio%20Idrico%20Integrato.pdf](http://www.gruppomarchemultiservizi.it/media/files/4841_Carta%20del%20Servizio%20Idrico%20Integrato.pdf) CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO Assemblea di Ambito territoriale ottimale n. 1 Marche Nord Pesaro e Urbino adottata dal Gestore Marche Multiservizi S.p.A. in data 01/01/2020 )

10) deve essere prevista la rivalsa da parte dell'Asur Marche nei confronti del/i dipendente/i al/i quale/i è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard, fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, come previsto dalla Direttiva del Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43).

20 settembre 2020

Fabio Amici  
(Presidente Comitato Partecipazione Area Vasta 2)

;