



PROVINCIA di CAMPOBASSO

VERBALE di deliberazione della Giunta Provinciale

N. 98

OGGETTO: Carta dei Servizi della Provincia di Campobasso.

L'anno **duemilatredici**, il giorno **diciassette**, del mese di **luglio**, alle ore **11.45** ed in prosieguo, nel Palazzo della Provincia si è riunita la Giunta Provinciale, appositamente convocata, composta dai signori:

1) - DE MATTEIS	Rosario	- Presidente	- presente
2) - TALUCCI	Fabio	- Vice Presidente	- presente
3) - COLACI	Rita Lisia	- Assessore	- presente
4) - DI BIASE	Luciano	- Assessore	- presente
5) - TRAMONTANO	Alberto	- Assessore	- presente

Con la partecipazione del Segretario Generale Reggente dott.ssa Anna Ortenzi

Il dirigente del 1° dipartimento 1° servizio Dott. Pellegrino Amore

Premesso che:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, avente ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" detta i principi generali cui è necessario uniformarsi in merito all'erogazione dei servizi pubblici e precisamente:
 - il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
 - deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
 - i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
 - gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
 - il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore,
- la Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui l'Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità che intende garantire e l'impegno a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto nonché informa l'utente sulle modalità di tutela previste;
- l'art. 11 del D. lgs. n. 286 del 1999, così come modificato dal D. Lgs. 150 del 2009, intitolato "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi" stabilisce che *"Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche"*;

Considerato che:

- nella definizione degli standard di qualità gli enti territoriali sono tenuti ad adeguarsi agli indirizzi contenuti nella delibera CIVIT n. 88 del 2010, in coerenza con le scadenze temporali di cui al D. Lgs. n. 150/2009 e attesa la previsione di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 198/2009;

- in tale delibera, infatti, si precisa che la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance;
- ulteriori indicazioni nella definizione di tali standard di qualità sono dettati nella Delibera Civit n. 3 del 2012 ove, nella prospettiva del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al cittadino dalle amministrazioni pubbliche, la definizione degli standard di qualità dei servizi è finalizzata anche all'eventuale erogazione dell'indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità;

Atteso che la Provincia di Campobasso, nell'ottica della vigente normativa, che richiede che le amministrazioni pubbliche definiscano ed aggiornino gli standard di qualità per tutti i servizi erogati, si impegna: a) a definire un elenco di servizi, intesi come quei servizi offerti direttamente ai cittadini con l'indicazione delle principali caratteristiche, delle modalità di erogazione e della tipologia di utenza che usufruisce del servizio, da pubblicare sul proprio sito istituzionale e da inserire all'interno della Carta dei Servizi; b) definire, progressivamente, gli standard di qualità dei servizi inclusi nell'elenco;

Ritenuto, pertanto, dover procedere all'approvazione della "Carta dei Servizi della Provincia di Campobasso" quale strumento utile per il raggiungimento delle finalità di cui sopra, compatibilmente con il quadro emergenziale delle risorse finanziarie generato dalla drastica riduzione dei trasferimenti erariali;

Ritenuto altresì che la Giunta provinciale debba deliberare in merito;

Visto il decreto legislativo 267/2000

Visto lo Statuto dell'Ente

Visto il D. Lgs. n. 150/2009

Visto il D. Lgs. n. 198/2009

PROPONE ALLA GIUNTA PROVINCIALE

- le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale della presente proposta deliberativa;
- di esprimersi, per le ragioni su esposte, in ordine all'approvazione della "Carte dei Servizi" della Provincia di Campobasso;
- trasmettere il presente atto agli uffici interessati all'esecuzione.

Esprime parere favorevole, ex art. 49 Legge 267/2000, in ordine alla regolarità tecnica dando atto che il presente provvedimento non necessita di parere in ordine alla regolarità contabile e patrimoniale.

Data 12-7-2013

Il dirigente

* * * *

LA GIUNTA PROVINCIALE

Esaminata la proposta del dirigente del 1° dipartimento 1° servizio;

Visto il decreto legislativo 267/2000;

Visto lo Statuto dell'Ente;

Visto il D. Lgs. n. 150/2009;

Con voti unanimi, espressi nei modi di legge

DELIBERA

- le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale della presente proposta deliberativa;
- di approvare la Carta dei Servizi della Provincia di Campobasso;
- trasmettere il presente atto agli uffici interessati all'esecuzione

Con separata unanime votazione, espressa come per legge, la presente deliberazione è dichiarata immediatamente esecutiva ai sensi dell'articolo 134, 4° comma, del decreto legislativo 267/2000.

PROVINCIA DI CAMPOBASSO

CARTA DEI SERVIZI

Luglio 2013

1. Introduzione.....	1
2. Principi fondamentali.....	2
3. Le funzioni attuali della Provincia di Campobasso.....	3
4. L'URP, Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.....	5
5. Gestione dei reclami.....	5
6. Accesso agli atti amministrativi.....	5
7. Orientamento ai principali servizi (Dipartimenti e Servizi).....	6
8. Strutture di staff all'organo politico.....	6
9. Sportelli al cittadino.....	6
10. Aggiornamento del sito istituzionale.....	6

1. Introduzione

La Provincia di Campobasso, allo scopo di agevolare l'accesso alle informazioni e ai servizi da parte di tutti i cittadini, singoli e associati, delle imprese e degli enti pubblici, mette a disposizione di tutti la propria Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi pubblicata sul sito Internet della Provincia di Campobasso e disponibile in forma cartacea a richiesta presso l'URP, ha lo scopo di orientare chiunque voglia richiedere un servizio dalla Provincia e, soprattutto, di formalizzare l'impegno dell'amministrazione provinciale nell'erogare servizi in modo controllato dai cittadini assicurando uno standard qualitativo garantito dei servizi offerti.

La Carta dei servizi è quindi uno strumento di trasparenza che l'amministrazione mette a disposizione del cittadino con il quale indica i principi generali attraverso i quali viene garantito l'accesso ai servizi erogati dall'ente.

Informazioni più dettagliate, indicazioni sulle procedure e schemi della modulistica adottata da utilizzare per usufruire dei servizi della Provincia di Campobasso sono disponibili sul sito internet www.provincia.campobasso.it e presso l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) con sede presso il Palazzo della Provincia, via Roma n. 47.



2. Principi fondamentali.

I servizi offerti dalla Provincia ai cittadini e alle imprese debbono garantire il rispetto dei seguenti principi:

Legalità

L'erogazione dei servizi e il funzionamento degli uffici provinciali debbono ispirarsi ai principi di legalità nel rispetto delle leggi e dei regolamenti.

Imparzialità

Nell'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese la Provincia deve tenere un comportamento obiettivo, corretto e imparziale.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti-utenti. I servizi debbono essere erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Viene garantita la parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, escludendo discriminazioni ingiustificate e valutando l'adozione delle iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio ai portatori di handicap.

Continuità nell'erogazione del servizio.

I servizi devono essere erogati con continuità e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente.

Partecipazione dei cittadini.

A qualsiasi cittadino deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente, in base alle modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il cittadino può produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. La Provincia di Campobasso intende favorire lo scambio informativo tra amministrazioni e utenti avvalendosi di tutte le possibili occasioni di dialogo per conoscere le aspettative e la valutazione dei servizi forniti, nonché gli eventuali reclami.

Efficienza ed efficacia.

La Provincia di Campobasso pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia.

Cortesìa e ragionevolezza.

La Provincia di Campobasso assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità dei funzionari responsabili ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione. Tutti i rapporti con i clienti-utenti da parte dei funzionari della Provincia debbono essere improntati alla cortesia e al rispetto reciproco.



3. Le funzioni attuali della Provincia di Campobasso.

La Provincia si colloca tradizionalmente in una funzione intermedia rispetto alla Regione e agli 84 Comuni del suo territorio, con i quali interagisce attraverso accordi di programmazione e deleghe di funzioni.

In particolare la Provincia di Campobasso, all'interno dei limiti definiti dalla programmazione regionale, indirizza e coordina le attività dei Comuni.

L'attività di programmazione si realizza principalmente nella redazione del Piano Territoriale Provinciale che individua gli assetti generali del territorio e in particolare determina le diverse destinazioni del territorio in relazione alle sue specifiche vocazioni; la localizzazione di massima delle principali infrastrutture e delle principali linee di comunicazione.

Nell'ambito dell'attività di coordinamento la Provincia:

- a. promuove, in collaborazione con i Comuni, interventi di importanza provinciale nel settore economico, turistico, sociale e culturale;
- b. raccoglie e coordina le proposte avanzate dai Comuni ai fini della programmazione economica, territoriale e ambientale;
- c. promuove e dà impulso ad azioni di sviluppo locale mirate al potenziamento di settori, attività ed aree ritenute strategiche (P.I.T., contratti d'area, patto territoriale, ecc.);
- d. definisce ed attua, assieme ai partner locali, le principali linee di sviluppo del territorio; partecipa a programmi e progetti comunitari, collabora alla stesura dei documenti strategici sui fondi ad accesso indiretto;

Alle attività di pianificazione e programmazione territoriale di interesse sovracomunale, di indirizzo e coordinamento, si aggiungono le funzioni amministrative tipiche della Provincia nei seguenti settori:

Organizzazione e piani del territorio.


- a. Progettazione, costruzione e manutenzione di strade provinciali e relative opere accessorie
- b. Costruzione di infrastrutture di interesse sovracomunale;
- c. Adempimenti in materia di trasporto su gomma e servizi connessi
- d. Tutela e valorizzazione dell'ambiente.

Sviluppo economico

- a. sostegno di iniziative in collaborazione con associazioni di categoria ed enti economici idonee a favorire lo sviluppo dei singoli settori (industriale, terziario, artigianale, agricolo);
- b. attività di sostegno all'agricoltura, all'artigianato, al commercio, all'industria e al terziario attraverso la concessione di incentivi e contributi;
- c. sostegno ad iniziative volte a promuovere e diffondere i prodotti tipici, tradizionali e innovativi del territorio provinciale;
- d. promozione e sostegno di iniziative volte a favorire lo sviluppo turistico del territorio provinciale;
- e. raccordo con i Poli Tecnologici e i Centri di ricerca di eccellenza del territorio provinciale.

Tutela dell'ambiente

- a. protezione del patrimonio naturale;
- b. protezione della flora e della fauna;



3

- c. rilevamento, disciplina e controllo degli scarichi delle acque e delle emissioni atmosferiche e sonore;
- d. attività di prevenzione e controllo dell'inquinamento ambientale;
- e. vigilanza caccia e pesca sulle acque interne;
- f. localizzazione di impianti di smaltimento rifiuti e di depurazione delle acque;
- g. promozione di iniziative in materia di risparmio energetico e fonti di energia rinnovabili;

Servizi culturali

- a. costruzione, manutenzione e funzionamento degli istituti di istruzione media di secondo grado;
- b. promozione di iniziative a favore del diritto allo studio (borse di studio, tirocini, ecc.);
- c. promozione e sostegno di manifestazioni di interesse artistico, culturale, di spettacolo e sportive;
- d. gestione della biblioteca provinciale.

Servizi sociali

- a. promozione di politiche e di sostegno ai disabili;
- b. promozione di iniziative idonee a favorire opportunità ricreative e di integrazione sociale per i giovani;
- c. programmazione, studio e analisi della realtà sociale del territorio;
- d. sostegno al terzo settore
- e. sistema delle consulte (giovani, handicap, anziani, dipendenze, volontariato, cooperative sociali)
- f. supporto all'associazionismo e gestione degli albi secondo la normativa regionale;
- g. osservatorio sociale;
- h. pari opportunità;
- i. volontariato.

Servizi per la formazione e le politiche del lavoro

- a. Funzioni svolte dai Centri per l'Impiego;
- b. Domande e offerte di lavoro;
- c. Tirocini, avvisi degli enti pubblici;
- d. Collocamento disabili;
- e. Banca dati europea delle offerte di lavoro;
- f. Inserimento nell'elenco anagrafico lavoratori;
- g. Orientamento e prima accoglienza;
- h. Adempimento dell'obbligo formativo e percorsi integrati.



4. L'URP, Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

La Provincia riconosce nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico lo sportello di primo contatto informativo e di accesso a tutte le informazioni dell'ente (ai sensi dell'art. 8 della Legge 7 giugno 2000 n. 150 e secondo le indicazioni contenute nella Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002).

Le funzioni principali dell'URP sono così individuate:

1. garantire un'informazione aggiornata e completa sulle attività, le iniziative, le risorse, l'organizzazione dell'Ente provinciale attraverso diversi canali di comunicazione con l'utenza (sportello, telefono/fax, posta elettronica, pagine web)
2. agevolare e garantire l'esercizio del diritto di accesso e partecipazione (secondo quanto previsto dalla legge 7 agosto 1990 n. 241, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla Legge 31 dicembre 1996 n. 675 e secondo le modalità previste dal Regolamento provinciale di accesso ai documenti amministrativi, nonché dalla più recente legislazione 82/2005, 179/2012, 190/2012 ecc.);
3. verificare e favorire il corretto sviluppo della comunicazione interna come strumento di razionalizzazione e semplificazione dell'attività amministrativa;
4. promuovere l'interconnessione e la cooperazione tra gli URP operanti nel territorio provinciale;
5. progettare e condurre attività di ricerca sull'utenza del servizio URP nonché sul gradimento dei servizi dell'Ente;
6. accogliere e gestire i reclami, i suggerimenti e le proposte presentate dall'utenza.

5. Gestione dei reclami

Tutti gli appartenenti alla comunità provinciale, in modo singolo o associato, hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione presso l'URP.

L'URP risponde al diritto dei cittadini/impresе di presentare reclamo verbale o formale all'Amministrazione.

1. Allo scopo di favorire la presentazione del reclamo l'URP predispone una apposita scheda, ne rilascia copia, protocollata, come ricevuta a colui che presenta il reclamo.
2. La scheda è indirizzata al Dirigente responsabile del Servizio e ne viene indirizzata copia, per conoscenza, al Dirigente di Dipartimento; l'URP mantiene un archivio (a fini statistici e di monitoraggio) delle copie dei reclami ricevuti, e trasmette trimestralmente reports dei reclami ricevuti al Segretario Generale e al Presidente.

6. Accesso agli atti amministrativi

Finalità del servizio. La Provincia deve consentire l'accesso agli atti, redatti o detenuti dai propri uffici, permettendo a tutti i cittadini di prenderne visione, e consentendo a chiunque ne abbia interesse di richiederne copia.



Modalità. Sono definite dal Regolamento per la disciplina dell'accesso ai documenti amministrativi disponibile sul sito della Provincia all'indirizzo <http://www.provincia.campobasso.it>. e dal Regolamento sull'accesso telematico.

7. Strutture di staff all'organo politico

Ufficio di Gabinetto del Presidente, Ufficio del Consiglio e Supporto Organi Istituzionali

8. Sportelli al cittadino

La Provincia di Campobasso si impegna affinché tutti i propri sportelli di front-office con il cittadino (URP, Centri per l'Impiego, Biblioteca Provinciale, Antenna Europe Direct) siano regolati dai principi di accessibilità, trasparenza, efficienza, imparzialità, aggiornamento e completezza delle informazioni detenute, nonché dall'istituzione di un rapporto collaborativo e di ascolto attivo nei confronti del cittadino (secondo quanto indicato dal Codice di Comportamento di Dipendenti delle pubbliche amministrazioni, in particolare agli artt. 2 e 11)

9. Aggiornamento del sito istituzionale

Finalità del servizio: consentire agli utenti l'accesso a tutte le informazioni prodotte dalla Provincia attraverso il sito internet www.provincia.campobasso.it per la fruizione dei servizi on-line e delle informazioni contenute, aggiornate in modo tempestivo e, di norma, quotidiano.

In particolare i servizi presenti sono:

- Accessi atti on line;
- Accesso alla modulistica completa;
- Accesso ai documenti di programmazione, rendicontazione, controllo e bilancio;
- Accesso alle aree tematiche, all'organigramma, ad elenchi, albi, incarichi curricula e retribuzioni, a delibere e determine;
- Accesso alle informazioni classificate "Amministrazione trasparente".

Modalità: la Redazione Web provvede all'aggiornamento del sito internet.

Destinatari: cittadini, imprese, uffici dell'ente ed altre pubbliche amministrazioni.

Tempi Massimi: aggiornamento delle informazioni come previsto dalla vigente legislazione e dal Piano Triennale della Trasparenza.



Di quanto sopra si redige il presente verbale che, previa lettura e conferma, così si sottoscrive.

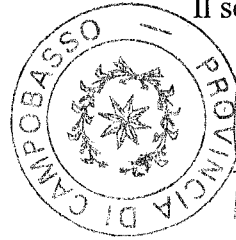
Il presidente

Rosario De Matteis

Rosario De Matteis

Il segretario generale reggente

Anna Ortenzi



Anna Ortenzi

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa all'albo pretorio in data odierna, per rimanervi 15 giorni, a norma dell'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 267/2000.

Campobasso 22 LUG. 2013

Il responsabile affari istituzionali e organi collegiali

Anna

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva, ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 267/2000, il giorno 22 LUG. 2013

- dichiarata immediatamente eseguibile

- decorsi 10 giorni dalla pubblicazione

Campobasso 22 LUG. 2013

Il responsabile affari istituzionali e organi collegiali

Anna