



COMUNE DI SENIGALLIA

Ufficio Direzione e Coordinamento/Controllo di Gestione

Senigallia, 02/03/2023

Alle Posizioni Organizzative Responsabili di Aree Funzionali/U.O.A. Polizia Locale:

- *dott.ssa Assanti Barbara*
- *dott.ssa D'Amico Elisabetta*
- *dott. Molinelli Rodolfo*
- *dott. Cecchini Davide*
- *dott.ssa Monti Marinella*
- *arch. Rotatori Barbara*
- *dott.ssa Carotti Lucia*
- *dott.ssa Saturni Sara*
- *arch. Cognini Silvia*
- *ing. De Mutiis Dora*
- *ing. Paci Paola*
- *dott. Marcantoni Andrea*

Al Responsabile ad interim dell'Area funzionale 1,
dott.ssa Spaccialbelli Imelde

Alle P.O. di Alta Professionalità delle Farmacie comunali

- *dott.ssa Azzalini Mara*
- *dott. Galea Francesco*

Alla P.O. di Alta Professionalità presso U.O.A. Polizia Locale, *dott. Flavio Brunaccioni*

E p.c. All'Alta Specializzazione Avvocatura Comunale
Avv. Amaranto Laura

Al Sig. Sindaco, *Massimo Olivetti*

Loro indirizzi di posta elettronica

Prot. Citato 13729.2023

Class. I-11

OGGETTO: Direttiva amministrativa 02/2023 – Carta dei servizi e standard di qualità

Fp

Piazza Roma, 8 – 60019 Senigallia (AN)

Telefono 071.6629341/6629206 - P.e.c.: comune.senigallia@emarche.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 00332510429



COMUNE DI SENIGALLIA

Ufficio Direzione e Coordinamento/Controllo di Gestione

Introdotta con la Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, **la Carta dei servizi è un documento che ha molteplici valenze**; è sì un documento che illustra i servizi erogati dall'Ente, ma è molto di più: rappresenta la promessa che l'Ente fa ai destinatari del proprio servizio. Attraverso questo patto, infatti, l'Ente

- si impegna formalmente a fornire determinati livelli di servizio (standard)
- attribuisce agli utenti il potere di controllo sul proprio operato, indicando inoltre a quali strumenti di garanzia essi possono ricorrere per tutelare i propri diritti.

In questi termini, la Carta dei servizi rappresenta uno **strumento strategico per il percorso di qualità dell'Ente**, dove il percorso è di natura circolare: parte dai cittadini, con azioni di ascolto dei loro bisogni ed aspettative, e torna ai cittadini con la garanzia degli impegni assunti dall'Ente e l'ascolto nuovamente del livello di soddisfazione delle aspettative stesse, al fine di apportare modifiche migliorative al servizio, in un'ottica circolare di miglioramento continuo.

La Carta dei servizi, quindi, oltre ad essere uno strumento per la qualità è anche strumento di trasparenza, oltreché uno strumento di autovalutazione delle prestazioni dell'Ente.

Premesso quanto sopra, riporto, di seguito, se utile, la **definizione di “servizio pubblico”, a valenza esterna**, per il quale è potenzialmente possibile redigere una Carta dei servizi

“il servizio pubblico è l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti”.

Ricordo che l'impegno ad aggiornare, quindi migliorare le carte dei servizi esistenti e adottare le mancanti, oltre ad essere stato assunto dall'Ente, a seguito del recente controllo operato dalla Corte dei Conti – Sezione Regionale Marche, relativamente al referto, redatto annualmente dal Sindaco, sul funzionamento del sistema dei controlli interni, rappresenta anche obiettivo approvato dalla Giunta municipale ed assegnato a ciascun Responsabile P.O./A.P., da realizzarsi entro il 31/7/2023 (vedasi indicatore obiettivo 2023 scheda del Responsabile P.O./A.P.).

Con la presente direttiva, per garantire uniformità ed omogeneità all'interno dell'Ente, illustro, di seguito, **l'iter da seguire nella predisposizione delle Carte dei Servizi nonché degli aggiornamenti delle Carte già esistenti**, peraltro già esposto nella Conferenza dei Responsabili di Area del 26/04/2022. Per una visione di insieme delle carte attualmente adottate dal ns. Ente, si rinvia alla sezione del sito istituzionale, Amministrazione Trasparente, ove sono pubblicate <https://www.comune.senigallia.an.it/servizi-online/amministrazione-trasparente/?at-node=343>

- All'esito della **rilevazione censuaria (mappatura) dei servizi**, individuali e collettivi, erogati direttamente o attraverso soggetti terzi, all'interno di ciascuna Area/Unità Operativa Autonoma, il Responsabile P.O./A.P. avrà cura di trasmettere apposita relazione al Segretario generale, entro il 15/4/2023 (vedasi indicatore obiettivo 2023 assegnato a ciascun Responsabile P.O.).

Fp

Piazza Roma, 8 – 60019 Senigallia (AN)

Telefono 071.6629341/6629206 - P.e.c.: comune.senigallia@emarche.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 00332510429



COMUNE DI SENIGALLIA

Ufficio Direzione e Coordinamento/Controllo di Gestione

- Predisposizione della Carta, che dovrà contenere anche i moduli con i quali il cittadino può presentare reclami e proposte/suggerimenti (*aggiornati alla normativa sul rispetto della riservatezza*) per il miglioramento dei servizi e standard di qualità che ci impegniamo, come Comune di Senigallia, a rispettare.
- Attivazione della procedura di **consultazione pubblica** della Carta dei Servizi (*ancora in fase di "bozza/proposta"*), considerata l'importanza del coinvolgimento degli stakeholders, in particolare nella individuazione degli indicatori e dei relativi livelli standard di qualità. A tal uopo, si allega un fac simile di avviso pubblico che potrà essere adattato da ciascuna Area funzionale, precisando che:

L'avviso pubblico, con allegata la relativa proposta di Carta dei Servizi, dovrà essere **pubblicato all'albo pretorio on line per un periodo non inferiore a 15 giorni consecutivi** per garantire al cittadino, singolo o associato, di presentare osservazioni con debito preavviso; resta salva la facoltà del Responsabile P.O./A.P. di estendere la pubblicazione all'albo fino a un massimo di 30 giorni.

Contestualmente dovrà essere garantita la pubblicazione della medesima Carta nella sottosezione "Servizi erogati" di Amministrazione trasparente (*avvalendosi dei propri responsabili di pubblicazione*), nella home Page del sito comunale "In Evidenza" oltre a richiederne un comunicato alla stampa, per il tramite dell'Area 2 Comunicazione.

- **Recepimento delle osservazioni** eventualmente presentate a seguito della consultazione pubblica delle quali il Responsabile prende atto procedendo all'eventuale integrazione della proposta.
- Apertura della proposta di **deliberazione per l'approvazione della Carta dei servizi** per la prima seduta utile della Giunta municipale.
- **Pubblicazione della Carta dei Servizi approvata** (*recante in copertina l'indicazione della DGM di approvazione/modifica/aggiornamento*) nell'apposita sottosezione "Servizi erogati" di Amministrazione trasparente, ai sensi dell'art. 32 del Decreto trasparenza D.Lgs. 33/2013 che al comma 1 recita "*Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici*"

Vi ringrazio per la consueta fattiva collaborazione e porgo i miei più cordiali saluti.

Il Segretario Generale

(Dott.ssa Imelde Spaccialbelli)

Fp

Piazza Roma, 8 – 60019 Senigallia (AN)

Telefono 071.6629341/6629206 - P.e.c.: comune.senigallia@emarche.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 00332510429