# Comune di Mosciano Sant'Angelo

# CARTA GENERALE DEI SERVIZI

SOMMARIO


- Introduzione
- 1. Carta dei servizi del Comune di Mosciano Sant'Angelo
- 2. Carta generale dei servizi del Comune di Mosciano Sant'Angelo
  - 2.1 Principi fondamentali
  - 2.2 Rapporti con gli utenti
  - 2.3 Strumenti della qualità dei servizi
  - 2.4 Tutela degli utenti
  - 2.5 Coinvolgimento degli stakeholder
  - 2.6 Validità della Carta generale dei servizi
- 3. Principali riferimenti normativi e regolamentari


## Introduzione

La Carta dei servizi è il documento con cui il Comune di Mosciano Sant'Angelo dichiara agli utenti il proprio impegno ad offrire servizi di qualità attraverso l'individuazione di standard di prestazione chiari e misurabili, secondo principi di uguaglianza, rispetto della dignità della persona, imparzialità, facilità di accesso, continuità, legalità, partecipazione, trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei servizi del Comune di Mosciano Sant'Angelo è composta dalla Carta generale dei servizi e da schede tecniche specifiche per ciascun servizio.

La scelta di predisporre una Carta generale dei servizi risponde all'esigenza di presentare agli utenti i principi-guida fondamentali sulla base dei quali il Comune di Mosciano Sant'Angelo si impegna a conformare l'offerta dei servizi fisici e digitali, il rapporto con gli utenti, gli strumenti di partecipazione e le forme di tutela per i servizi erogati direttamente, rappresentando un unico punto di riferimento valoriale per tutti i servizi erogati.

Relativamente ai servizi erogati da soggetti esterni, le Carte dei Servizi sono predisposte dai Gestori dei servizi in conformità alla normativa vigente. Il Comune di Mosciano Sant'Angelo, per il tramite

dei Settori responsabili dei servizi, ne assicura il monitoraggio in termini di adeguatezza e conformità, nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali.

Le schede tecniche specifiche per ciascun servizio contengono le informazioni relative alla storia del servizio, alle modalità di erogazione, agli standard di qualità garantiti, alle forme specifiche di tutela e di partecipazione, ai progetti di miglioramento dei servizi e sono costruite pensando gli utenti al centro del rapporto con l'Amministrazione.

Con la Carta dei servizi gli utenti partecipano alla valutazione della qualità delle prestazioni verificando direttamente gli standard dichiarati e prendendo parte alle periodiche indagini di customer satisfaction.

1. Carta dei servizi del Comune di Mosciano Sant'Angelo

La Carta dei servizi del Comune di Mosciano Sant'Angelo è composta dalla Carta generale dei servizi e dalle schede tecniche specifiche per ogni servizio.

La Carta generale dei servizi è il documento che dichiara i principi fondamentali che regolano e determinano tutti i servizi offerti agli utenti.

La Carta generale:

- definisce i diritti degli utenti;
- definisce i doveri del Comune di Mosciano Sant'Angelo nel rapporto con gli utenti;
- costituisce un impegno al miglioramento dei servizi;
- chiarisce gli strumenti di partecipazione e di tutela.

La scheda tecnica specifica per ogni servizio presenta:

- la storia del servizio (l'identità, i valori e l'organizzazione del servizio);
- le modalità di erogazione del servizio (le attività, gli orari di apertura al pubblico, le modalità di contatto, di accesso e di utilizzo del servizio, i tempi di erogazione ed ogni altra informazione inerente il servizio utile agli utenti);
- i doveri dell'Ente nel fornire i servizi agli utenti e i diritti degli utenti;
- gli standard di qualità (livelli di qualità che il Comune si impegna ad assicurare) e le modalità per verificarne il rispetto;
- le forme specifiche di tutela offerte agli utenti, descritte in modo chiaro, sintetico ma esauriente;
- i progetti di miglioramento dei servizi resi.

Le schede tecniche sono predisposte dai Settori responsabili dei servizi, con il supporto dell'Ufficio Segreteria generale, e sono periodicamente verificate e, se necessario, aggiornate per fornire agli utenti anche un'accurata guida ai servizi.

La Carta generale dei servizi e le schede tecniche impegnano l'Amministrazione Comunale ad un costante miglioramento della qualità dei servizi erogati con l'obiettivo di adattarsi costantemente alle aspettative e alle nuove esigenze degli utenti.

La Carta generale dei servizi e tutte le schede tecniche relative ai singoli servizi del Comune di Mosciano Sant'Angelo sono disponibili sul sito internet del Comune www.comune.mosciano.te.it nella sezione Amministrazione Trasparente.

## 2. Carta generale dei servizi del Comune di Mosciano Sant'Angelo

Il Comune di Mosciano Sant'Angelo attraverso la Carta generale dei servizi definisce i principi fondamentali sulla base dei quali eroga i propri servizi, con espresso riferimento ai contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* e alla Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica del 27/07/2005 *"Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti"*.

Sono definiti inoltre gli ulteriori aspetti relativi al miglioramento della qualità dei servizi relativi ai rapporti con gli utenti, agli strumenti della qualità dei servizi e alla tutela degli utenti.

Gli aspetti sopra riportati devono trovare adeguata previsione nelle schede tecniche specifiche per ciascun servizio, con riferimento alle caratteristiche peculiari dei vari servizi.

### 2.1 Principi fondamentali

L'Amministrazione Comunale si impegna ad applicare, nella progettazione, organizzazione ed erogazione dei servizi i seguenti principi:

- Eguaglianza dei diritti degli utenti, rispetto della dignità della persona

Il Comune di Mosciano Sant'Angelo garantisce l'applicazione del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti nell'accesso ed erogazione dei propri servizi, secondo regole uguali per tutti, senza distinzione. A questo principio si conformano tutte le direttive che disciplinano l'accesso ai servizi e i rapporti tra gli utenti e l'Ente.

Il principio di uguaglianza va inteso come divieto di ingiustificata discriminazione, non va inteso come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale); queste possono essere adeguate in funzione delle specifiche condizioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale) anche mediante l'adozione di

misure specifiche ovvero di meccanismi di assistenza o predisposizione di accomodamenti ragionevoli.

È sempre garantito il pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle condizioni fisiche, culturali o sociali e il Comune di Mosciano Sant'Angelo si impegna ad adottare le misure necessarie per adeguare le modalità di accesso ed erogazione dei servizi alle esigenze delle persone con disabilità.

- Imparzialità

Il Comune di Mosciano Sant'Angelo si impegna ad erogare i servizi con obiettività, giustizia e imparzialità.

- Continuità

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

Gli utenti possono accedere ai servizi allo sportello in orari predefiniti o su appuntamento, con modalità opportunamente rese note.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi sono adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile compresa una tempestiva informazione.

- Legalità

Il Comune di Mosciano Sant'Angelo eroga i servizi in conformità al principio di legalità, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Le disposizioni riguardanti i servizi osservano strettamente le norme che disciplinano il diritto di accesso, la sicurezza, la prevenzione della corruzione, la trasparenza e la privacy.

- Partecipazione

Il Comune di Mosciano Sant'Angelo si impegna a promuovere e garantire la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione sia per favorire la collaborazione tra Amministrazione e utenti al fine di avvicinare sempre di più il Comune ai cittadini. Per raggiungere questo obiettivo persegue la massima semplificazione orientata alla comprensibilità delle procedure.

Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni e ai documenti amministrativi che li riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge.

L'Amministrazione Comunale per verificare l'allineamento dei servizi alle effettive esigenze degli utenti, promuove rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione degli stessi circa la qualità dei servizi resi e, sulla base dei risultati, intraprende progressive azioni di miglioramento.

- Efficacia, efficienza ed economicità

L'Amministrazione Comunale eroga i propri servizi con efficacia, efficienza ed economicità, adeguando costantemente le soluzioni organizzative e tecniche, per creare valore pubblico per gli utenti e per la propria organizzazione.

- Trasparenza

L'Amministrazione Comunale persegue la massima trasparenza nei rapporti con gli utenti attraverso la conoscibilità delle procedure descritte nelle Carte dei servizi, con una chiara e puntuale informazione multicanale, presso gli uffici negli orari di apertura al pubblico e tramite i canali digitali messi a disposizione, tra cui il sito internet del Comune raggiungibile all'indirizzo www.comune.mosciano.te.it.

- Sostenibilità ambientale

Il Comune di Mosciano Sant'Angelo si impegna ad integrare i principi di transizione ecologica e sostenibilità ambientale in ogni aspetto dei propri servizi adottando pratiche che tutelino l'ambiente, tese all'uso efficiente delle risorse ed orientate al miglioramento della qualità della vita per le generazioni presenti e future.

2.2 Rapporti con gli utenti

- Impegno, cortesia e disponibilità

L'Amministrazione Comunale con il proprio personale assicura il costante impegno nell'erogazione dei servizi.

I contatti e le relazioni con gli utenti, in qualsiasi forma, sono ispirati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproca con lo scopo principale di agevolare gli utenti nella fruizione dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

- Chiarezza del linguaggio e delle informazioni

L'Amministrazione Comunale garantisce agli utenti informazioni chiare e complete, fornite dal proprio personale con linguaggio adeguato, su procedure, tempi e modalità di erogazione dei servizi. La stessa Amministrazione utilizza il sito internet www.comune.mosciano.te.it e i social media per garantire informazioni tempestive e facilmente accessibili sui servizi e su eventuali variazioni delle modalità di erogazione, oltre a promuovere campagne di comunicazione pubblica e di informazione su temi di maggiore interesse per gli utenti e i cittadini.

- Tempi di risposta adeguati

L'Amministrazione Comunale garantisce agli utenti tempi di risposta adeguati, coerenti con le previsioni normative in materia di procedimento amministrativo o di settore, anche in relazione alla complessità dei servizi.

- Rispetto della riservatezza

L'Amministrazione Comunale assicura il rispetto della privacy degli utenti ai sensi della normativa vigente in materia.

2.3 Strumenti della qualità dei servizi

Per il miglioramento della qualità dei servizi erogati il Comune di Mosciano Sant'Angelo si impegna ad adottare *"Standard di qualità"*, a semplificare le procedure, a valutare la qualità dei servizi, ad effettuare le indagini di customer satisfaction, ad adottare il *"Piano annuale per il controllo della qualità dei servizi"*.

I servizi sono erogati dal Comune di Mosciano Sant'Angelo con modalità che promuovono il miglioramento della qualità effettiva dei servizi, nei suoi molteplici aspetti relativi all'accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

- Accessibilità

Per accessibilità si intende la disponibilità e diffusione delle informazioni che consentono a chiunque di individuare in modo chiaro sia il luogo in cui i servizi possono essere richiesti sia le modalità per fruirne.

- Tempestività

La tempestività rappresenta il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione dei servizi.

- Trasparenza

La trasparenza riguarda la disponibilità/diffusione delle informazioni che consentono a chi richiede i servizi di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere ed in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poter ricevere i servizi.

- Efficacia

L'efficacia riguarda la rispondenza dei servizi a ciò che i richiedenti possono aspettarsi dagli stessi.

Possono essere previste dimensioni aggiuntive della qualità dei servizi, qualora ritenute utili, per rappresentare con maggiore completezza la qualità effettiva dei servizi erogati.

Possibili dimensioni possono essere rappresentate dalla continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza, empatia.

La continuità riguarda la capacità di erogare i servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni; l'elasticità riguarda la capacità dei servizi erogati di adeguarsi ai volumi di servizi richiesti dagli utenti; la flessibilità attiene alla capacità dei servizi erogati di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti; l'equità rappresenta la capacità dei servizi di assicurare un trattamento paritario a tutti gli utenti tenendo conto delle differenze esistenti tra le diverse tipologie di interlocutori; l'efficienza riguarda la capacità di erogare i servizi ottimizzando il consumo di risorse e l'empatia, infine, rappresenta la capacità di fornire servizi personalizzati, capace di andare incontro ai reali bisogni dei singoli, nelle loro specificità e individualità.

- Adozione, pubblicazione e aggiornamento degli standard della qualità dei servizi

Al fine di garantire agli utenti servizi di qualità ogni scheda tecnica specifica contiene gli standard della qualità, individuati con riferimento alle dimensioni della qualità effettiva dei servizi, relative all'accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

Esse prevedono altresì standard di qualità specifici relativi all'effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità.

Se ritenuto utile, possono essere considerate anche le ulteriori dimensioni della qualità dei servizi relative a continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza, empatia.

Nelle schede tecniche specifiche possono essere previsti gli standard di qualità relativi all'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento, solitamente un anno, ovvero le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali.

I primi si definiscono standard generali e i secondi standard specifici.

Ogni aspetto della qualità effettiva dei servizi è misurato attraverso indicatori della qualità che rappresentano quantificazioni, misure o rapporti tra misure, in grado di rappresentare in modo valido, pertinente e affidabile le dimensioni della qualità dei servizi.

Per ciascun indicatore deve essere previsto un valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta il servizio venga erogato, da definire tenendo conto dell'equilibrio ottimale tra l'effettiva capacità dell'Amministrazione di raggiungere un determinato valore programmato e la spinta verso l'incremento del livello di qualità dei servizi erogati all'utenza.

Gli standard rappresentano un impegno concreto nei confronti degli utenti, che hanno la possibilità, con riferimento agli standard specifici, di verificarli in concomitanza con l'erogazione dei servizi.

Gli standard sono periodicamente aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi, anche sulla base del monitoraggio dell'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.

Gli standard devono essere agevolmente accessibili agli utenti, mediante pubblicazione dei dati sul sito istituzionale, nonché con l'attivazione di tutte le altre azioni idonee a garantire la trasparenza.
In ogni scheda tecnica dei servizi specifica devono essere previste le modalità operative per il monitoraggio e la verifica dell'effettivo rispetto degli standard della qualità definiti.

- Semplificazione delle procedure

Il Comune di Mosciano Sant'Angelo si impegna a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.
Inoltre adotta, ove possibile, una modulistica uniforme resa disponibile anche online e provvede alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.

- Dovere di valutazione della qualità dei servizi

Il Comune di Mosciano Sant'Angelo compie apposite verifiche della qualità ed efficacia dei servizi erogati acquisendo periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi resi, come stabilito nell'annuale Piano della qualità, previsto dal Regolamento sul sistema dei controlli interni.

- Indagini di customer satisfaction

L'Amministrazione Comunale organizza rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione degli utenti attraverso indagini di customer satisfaction. In tal modo viene verificata, attraverso misure di percezione degli utenti, la coerenza tra la qualità dei servizi erogati e le esigenze dell'utenza.

- Piano annuale della qualità dei servizi

Il Piano annuale della qualità dei servizi, previsto dal Regolamento sul sistema dei controlli interni, presenta un valore strategico per l'Amministrazione in relazione agli obiettivi che esso persegue:

1. Monitorare la qualità dei servizi
    - Rilevare la qualità percepita dagli utenti e dai cittadini.
    - Verificare la qualità effettivamente erogata.
2. Verificare il rispetto degli standard di qualità
    - Controllare che i servizi rispettino gli standard stabiliti nelle Carte dei servizi o nella programmazione degli interventi.
3. Promuovere il miglioramento continuo
    - Utilizzare il Piano come strumento per individuare interventi e azioni finalizzati al progressivo miglioramento della qualità dei servizi.
4. Misurare e valutare le performance

- Introdurre e sviluppare sistemi di misurazione e valutazione della performance, integrando gli aspetti qualitativi con quelli di efficienza ed economicità.

5. Definire attività e risultati attesi
    - Tradurre gli obiettivi di qualità in un programma di lavoro concreto, individuando per ogni progetto:
        - le unità organizzative coinvolte;
        - le attività da svolgere;
        - i risultati attesi.
6. Utilizzare gli indicatori di qualità per migliorare i servizi
    - Integrare la valutazione di efficienza ed economicità con quella della qualità.
    - Utilizzare i risultati del monitoraggio per ridefinire e migliorare le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni.

2.4 Tutela degli utenti

- Segnalazioni e disservizi

Gli utenti possono inviare segnalazioni di carattere generale per condividere osservazioni, suggerimenti o comunicazioni sul funzionamento dei servizi o sull'attività degli Uffici dell'Ente, oppure segnalare un disservizio specifico in caso di problemi puntuali o di mancato funzionamento di un servizio.

Entrambe le segnalazioni possono essere presentate direttamente presso l'Ufficio Protocollo in Piazza IV Novembre, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE) durante gli orari di apertura oppure inviate tramite PEC all'indirizzo comune.mosciano.te@legalmail.it o all'indirizzo e-mail affarigenerali@comune.mosciano.te.it.

Le segnalazioni sono inoltrate dall'Ufficio Protocollo agli Uffici competenti per materia che entro 30 giorni rispondono in forma scritta agli utenti che hanno presentato le richieste.

In assenza di riscontro dell'Amministrazione nei tempi previsti, è sempre possibile inoltrare segnalazioni al Difensore Civico della Regione Abruzzo, al Difensore civico per il Digitale per quanto riguarda i servizi digitali o all'Autorità Garante Nazionale dei diritti per le persone con disabilità per le barriere architettoniche o sensopercettive.

- Rimborso/ristoro

Qualora su segnalazione dell'utente sia riconosciuta la mancata rispondenza del servizio agli standard stabiliti, l'Amministrazione Comunale prevede all'interno delle schede tecniche specifiche modalità di rimborso o ristoro agli utenti non di natura economica.

2.5 Coinvolgimento degli stakeholder

Al fine di assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dal Comune di Mosciano Sant'Angelo e gli effettivi bisogni dell'utenza, devono essere previste forme di coinvolgimento attivo dei *"portatori di interesse"* (stakeholder) nella fase di definizione degli standard di qualità relativi a ciascun servizio.

2.6 Validità della Carta generale dei servizi

La Carta generale dei servizi del Comune di Mosciano Sant'Angelo ha validità pluriennale e viene aggiornata secondo necessità e tempestivamente qualora intervengano significative variazioni di quanto in essa indicato.

Le schede tecniche specifiche per servizio sono aggiornate secondo necessità quali strumenti in continua evoluzione che si conformano e si adeguano alle esigenze degli utenti.

3. Principali riferimenti normativi e regolamentari

Negli ultimi anni sono state emanate diverse norme in materia di qualità dei servizi e di strumenti per la sua valutazione, con riferimento anche alle Carte dei servizi. Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi e regolamentari:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994: *"Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"*

La Direttiva del 1994 ha definito i principi fondamentali da osservare nell'erogazione dei servizi ed ha introdotto i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni, nonché la valutazione anche da parte degli utenti della qualità dei servizi.

2. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995: *"Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi"*

Il DPCM del 1995 ha individuato alcuni settori di erogazione di servizi pubblici (sanità, assistenza e previdenza sociale, istruzione, comunicazioni, trasporti, energia elettrica, acqua e gas) ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di *"Carte dei servizi pubblici"*.

3. Decreto legislativo n. 286 del 30/07/1999: *"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività*

*svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59"*, art. 11 *"Qualità dei servizi pubblici"*

Il Decreto n. 286 del 30/07/1999, all'art. 11, parzialmente abrogato, prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati in modo da promuovere il miglioramento della qualità e assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, nonché la loro partecipazione nelle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

4. Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004: *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*

Con la Direttiva del 2004 si fa il punto relativamente alla qualità percepita da parte dei cittadini (indagini di customer satisfaction) al fine di promuovere metodi di rilevazione della stessa, pianificare interventi di miglioramento dei servizi valutati, sviluppare all'interno dell'amministrazione la cultura della misurazione e del miglioramento e creare professionalità capaci di progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

5. Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica del 27/07/2005: *"Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti"*

La Direttiva del 2005 fornisce indicazioni per migliorare la qualità e promuovere l'utilizzo dei servizi online, attraverso un'attenta ed efficace rilevazione delle esigenze e delle aspettative degli utenti. I principi quindi già definiti con la Direttiva del 2004 sono estesi ai servizi online delle pubbliche amministrazioni.

6. Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19/12/2006: *"Una pubblica amministrazione di qualità"*

La Direttiva del 2006 punta alla diffusione degli strumenti di gestione della qualità dei servizi, tra i quali gli standard ISO 9000 e le Carte dei servizi.

7. Legge n. 244 del 24/12/2007: *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"*, art. 2, comma 461 *"Tutela degli utenti dei servizi pubblici locali"*

L'art. 2 comma 461 della L. 244/2007 è finalizzato a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, e a tal fine prevede che gli enti locali in sede di stipula dei contratti di servizio debbano applicare le disposizioni ivi previste, tra le quali si cita l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una *"Carta della qualità dei servizi"*.

8. D.Lgs. n. 150 del 27/10/2009: *"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"*

Nel 2009 con l'emanazione del D.Lgs. n. 150 il legislatore nel disciplinare gli ambiti di misurazione e valutazione della performance ha introdotto la valutazione dell'organizzazione nel suo complesso anche attraverso la rilevazione della qualità dei servizi erogati.

Il Decreto stabilisce che la finalità principale della misurazione e valutazione della performance è rappresentata dal miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche (art. 3 comma 1) e prevede che le amministrazioni pubbliche adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi (art. 3 comma 4).

9. D.Lgs. n. 198 del 20/12/2009: *"Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"*

Il D.Lgs n. 198 del 2009 disciplina la materia dei ricorsi presentati per ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, anche con riferimento agli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero derivanti dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di performance contenute nel D.Lgs 150 del 2009.

10. Delibera CIVIT (adesso ANAC) n. 88 del 17/06/2010: *"Linee guida per la definizione degli standard di qualità"*

La delibera del 2010 ha lo scopo di proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, indicando in particolare alle amministrazioni il percorso per la definizione degli standard di qualità.

11. Delibera CIVIT (adesso ANAC) n. 3 del 05/01/2012: *"Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"*

La delibera del 2012 costituisce un approfondimento in materia di standard di qualità dei servizi resi al cittadino dalle pubbliche amministrazioni. Viene anche precisato che l'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità devono confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che costituisce lo strumento principale per l'implementazione della riforma in materia di qualità dei servizi pubblici.

12. D.Lgs. n. 33 del 14/03/2013: *"Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*

Il Decreto attuativo in materia di trasparenza, emanato con il D. Lgs. 33/2013, ha disciplinato in vari articoli le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità e prevede all'art. 32, comma 1, la pubblicazione delle Carte dei servizi o del Documento concernente gli standard di qualità.

13. Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni del Comune di Mosciano Sant'Angelo

Il Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni, nella parte relativa al controllo della qualità dei servizi, prevede che venga adottato annualmente il Piano della qualità costruito come un programma di lavoro ed indica per ciascun progetto le unità organizzative coinvolte, le attività e i risultati attesi.

14. Decreto legislativo n. 201 del 23/12/2022: *"Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica"*, art. 25 *"Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori"*

L'art. 25 del D.Lgs 201/2022 prevede che i gestori dei servizi pubblici locali di rilevanza economica debbano redigere e aggiornare la Carta dei servizi di cui all'art. 2, comma 461, lett. a) della L. n. 244/2007.

15. D.Lgs. n. 222 del 13/12/2023: *"Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227"*

Il Decreto Legislativo del 2023 è stato emanato in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227. L'obiettivo primario di questo Decreto Legislativo è garantire la piena accessibilità alle pubbliche amministrazioni per le persone con disabilità, con una specifica attenzione sia all'accessibilità fisica degli spazi che all'accessibilità digitale dei servizi.

In particolare, l'articolo 7 introduce un'importante innovazione: le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a indicare, all'interno della propria Carta dei Servizi, i livelli di qualità relativi all'accessibilità. Questo implica l'obbligo di evidenziare chiaramente i diritti degli utenti con disabilità e le precise modalità per esercitarli, promuovendo così una maggiore trasparenza e consapevolezza.