

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Ancona, lì 16 Febbraio 2017

Ill.mi Signori

Responsabile della Prevenzione della  
Corruzione

Responsabile della trasparenza ed Integrita'  
Responsabile dell'accesso civico

Comune di Falconara Marittima

Oggetto:

- A) Consultazione pubblica per l'aggiornamento del PTPCTI 2017-2019: Suggerimenti e proposte al Responsabile della Prevenzione della corruzione ed al responsabile della Trasparenza ed Integrita' per migliorare le strategie di prevenzione della corruzione e per elevare i livelli di Trasparenza, Etica, Partecipazione, Performance e Qualita' dei servizi, da tenere conto nella procedura di aggiornamento del PTPC 2017-2019.
- B) Istanza di accesso civico ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs 33/2013, come sostituito dall'art. 6 del decreto legislativo del 25 maggio 2016, n. 97, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 8 giugno 2016, per la pubblicazione sul sito web istituzionale del Comune, in Amministrazione Trasparente delle Carte dei servizi, contenenti gli Standard di qualità dei servizi **di tutti i servizi erogati direttamente dai vari Uffici del Comune, compresa la Carta dei servizi sociali e delle altre eventualmente mancanti**

-----

I sottoscritti Carlo Cardarelli nato il 4.9.1961 a San Marcello (AN) residente nel Comune di Ancona (AN) in Via Luigi Ruggeri, 5/F cap 60131, in qualità di Presidente Regionale dell'Associazione dei Consumatori ed Utenti A.C.U. Marche iscritta al C.R.C.U. (Consiglio Regionale dei Consumatori e Utenti) e Dott. Fabio Amici, esperto amministrativo-contabile, consulente dell'Associazione nelle tematiche della prevenzione della Corruzione, Trasparenza ed Integrita', Performance, Qualita' dei servizi pubblici, componente del C.R.C.U. della Regione Marche,

- visto l'art. 97 della Costituzione della Repubblica Italiana;

- visto l'art 118, 4° comma della Costituzione della Repubblica Italiana che

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

disciplina la "Sussidiarietà orizzontale";

- vista la Legge 30 luglio 1998, n. 281" Disciplina dei diritti dei consumatori **e degli utenti**" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 189 del 14 agosto 1998

Art. 1. Finalità ed oggetto della legge

1. In conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi delle Comunità europee e nel trattato sull'Unione europea nonché nella normativa comunitaria derivata, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni.

2. Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

a) alla tutela della salute;

b) alla sicurezza e alla **qualità dei prodotti e dei servizi;**

c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;

d) all'educazione al consumo;

e) alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;

f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;

g) **all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza. ....**

Omissis...

- visto il Codice del Consumo;

- visto l'art. 7 della Legge 29 Luglio 2003, n. 229;

- vista la Legge Regionale 23 Giugno 2009, n. 14 "Norme in materia di tutela dei consumatori e degli utenti", con particolare riferimento agli Artt. 1 (Oggetto e

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

## Finalità), 2 (Comitato Regionale dei consumatori e degli utenti), 3 (Funzioni del Comitato Regionale dei consumatori e degli utenti);

- vista la disciplina normativa e le conseguenti Delibere Civit-Anac che regolano nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni Locali il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori ed Utenti nelle tematiche della Trasparenza ed Integrità, Performance, Standard dei Servizi e Carte della qualità dei servizi pubblici locali, Prevenzione della Corruzione, Codici di comportamento (in particolare: D. Lgs 150/2009; D. Lgs. 33/2013; Legge 190/2012; P.N.A. 2015 par. 3.1.14 (Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile) e allegato n. 1, par. B.1.1.7 (Forme di consultazione in sede di elaborazione e/o di verifica del P.T.P.C.) e B.15 (Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile); Direttiva PCM 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43, riprodotta in calce alla presente; art. 2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato: legge finanziaria 2008; Delibere Civit n. **88/2010**; 105/2010; 120/2010; 4/2011; 2/2012; 3/2012; 5/2012; n. 6/2013 n. 50/2013);

- richiamate le varie Direttive impartite in materia ai Comuni d'Italia anche **dall'Anci Nazionale**, quali ad esempio:

. a) *Linee guida dell'Anci in materia di **ciclo della performance**, emanate il 9.3.2011 "L'applicazione del Decreto Legislativo 150/2009 negli Enti Locali";*

- b) *Linee guida agli Enti locali in materia di **Trasparenza e Integrità**; Protocollo Anci - CIVIT del 16.9.2010;*

- c) **Comunicato Anci Nazionale del 22.11.2013 Servizi pubblici locali "Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244. frutto di un accordo in sede di Conferenza Unificata dello scorso 26 settembre 2014."**);

- viste le seguenti disposizioni normative applicabili agli Enti Locali Territoriali riguardanti gli **Standard di qualità dei servizi e le Carte dei servizi**:

- Legge 11 LUGLIO 1995, N.273 "MISURE URGENTI PER LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI"

1. *Semplificazione e razionalizzazione dell'attività amministrativa*

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Omissis...

## Art 2. Qualità dei servizi pubblici

Con decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici, predisposte, d'intesa con le amministrazioni interessate, dal Dipartimento della funzione pubblica per i settori individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, lettere b), e), f), della legge 23 agosto 1988, n. 400, e riportati nell'allegato elenco n. 2

**Gli enti erogatori di servizi pubblici, non oltre centoventi giorni dalla data di emanazione dei decreti di cui al comma 1, adottano le rispettive carte dei servizi pubblici** sulla base dei principi indicati dalla direttiva e dello schema generale di riferimento, dandone adeguata pubblicità agli utenti e comunicazione al Dipartimento della funzione pubblica;

- art. 11, comma 2, del D. Lgs n. 286/1999, come modificato dall'art. 28 del D. Lgs, 150/2009;

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43, riprodotta in sintesi in calce alla presente);

- **Art. 2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244** "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008):

" Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

a)

previsione **dell'obbligo** per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare **in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori** e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, **quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e**

p

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

**giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;**

## **b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;**

c) *previsione che sia periodicamente verificata, **con la partecipazione delle associazioni dei consumatori**, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

d) *previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, **con la partecipazione delle associazioni dei consumatori** ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*

e) *istituzione di una **sessione annuale di verifica** del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

f) *previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso";*

- considerato che la delibera Civit n. 3/2012, applicabile anche agli Enti locali, prevede al paragrafo 3.6.6 **l'aggiornamento da parte delle Pubbliche Amministrazioni entro il 31 Gennaio di ogni anno degli standard di qualità dei servizi**, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi".... "anche nell'ottica di un'ottimale ed auspicabile integrazione con il ciclo di gestione della performance.", mentre al paragrafo 3.6.4 "Coinvolgimento degli stakeholder" recita: "La delibera n. 88/2010 prevede che "Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza, **vanno previste forme di coinvolgimento attivo dei "portatori di interesse" (stakeholder) nella fase di definizione degli standard di qualità**".

**E' indispensabile evitare che il processo di definizione degli standard di qualità diventi autoreferenziale;** per la determinazione di gran parte dei suddetti standard è, a questo scopo, necessario che sia acquisito il parere almeno degli stakeholder principali che potranno fornire le proprie indicazioni in

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

*merito alle effettive esigenze che dovranno essere soddisfatte. **Gli stessi soggetti dovranno essere, di conseguenza, coinvolti anche nelle successive fasi di monitoraggio.***

- visto il D.L.gsl. 198/2009, che dà attuazione alla Legge n. 15/2009 in materia di efficienza della Pubblica Amministrazione;
- vista la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dip.to FF.PP. n. 4/2010;
- visto l'art. 8 del D.L. 24 Gennaio 2012, n. 1, convertito in Legge 24 marzo 2012, n. 27, che disciplina il contenuto delle Carte dei servizi, prevedendo tra l'altro **l'obbligo di indicare in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura**, al fine di tutelare i consumatori ed utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni ;
- visto l'accordo sottoscritto in sede di **Conferenza unificata tra Stato, Regioni ed Enti locali**, in data 26.9.2013 "Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, **con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori**, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (**GU Serie Generale n.254 del 29-10-2013** - Suppl. Ordinario n. 72)
- tenuto conto che, con tale accordo vengono definiti gli **obblighi che gli enti locali sono tenuti ad includere nei contratti di servizio da essi stipulati con i gestori dei servizi pubblici**, a tutela dei consumatori, per favorire la diffusione nel territorio nazionale dell'applicazione dei criteri volti ad individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali ed in secondo luogo - relativamente al ruolo delle associazioni dei consumatori - viene promossa ogni forma di raccordo e coordinamento tra le politiche nazionali e regionali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, al fine di **favorire la più ampia rappresentanza degli interessi dei consumatori e degli utenti nell'ambito delle autonomie locali**;
- vista la nota 12/2013/2018 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Conferenza unificata 12/2013/18 trasmessa alla Regione Marche (Regione capofila per materia), **Anci Nazionale**, ecc. avente ad oggetto le suddette Linee guida (in **GU Serie Generale n.254 del 29-10-2013** - Suppl. Ordinario n. 72);
- visto il seguente **Comunicato dell'Anci Nazionale** pubblicato il 22.11.2013 sul sito web <http://WWW.anci.it> "SERVIZI PUBBLICI LOCALI - PUBBLICATE LE LINEE GUIDA SU CARTE DELLA QUALITÀ E RUOLO DEI CONSUMATORI" [22-11-2013]: Sono state pubblicate, all'interno della Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013, le "Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244.", frutto di un accordo in sede di Conferenza Unificata dello scorso 26 settembre 2013;

- vista la **stretta correlazione** prevista dalla Legge 190/2012 e dal P.N.A. tra la qualità dei servizi pubblici, il Piano delle Performance ed i Piani di prevenzione della corruzione e della trasparenza ed integrità delle Pubbliche Amministrazioni (vedi Del Civit n. 6/2013 "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013");

- richiamato il contenuto delle Delibere Civit n. **88/2010**, 3/2012, 5/2012, 6/2013; 50/2013 con riferimento alla disciplina delle Carte dei Servizi, agli Standard di qualità dei servizi pubblici e relativi monitoraggi ed aggiornamenti annuali con il **necessario coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori ed utenti**, ecc.;

- vista la **Delibera Anac n. 32 del 20 Gennaio 2016** **Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali** nella parte in cui precisa:

“In sede di programmazione, **ogni Comune**, ai sensi dell'art. 13 della **l. 328/2000 e del d.p.r. 3 maggio 2001**, **deve adottare una «carta dei servizi sociali»** (intesa come «carta per la cittadinanza sociale»), volta a delineare le modalità con cui si intende rispondere ai bisogni degli utenti dei servizi, tenendo conto dei propri orientamenti e possibilità.

La carta **deve** disciplinare i seguenti aspetti:

- le condizioni per un patto di cittadinanza sociale a livello locale;

- i percorsi e le opportunità sociali disponibili;

- la mappa delle risorse istituzionali e sociali;

- **i livelli essenziali di assistenza previsti;**

- **gli standard di qualità da rispettare;**

- le modalità di partecipazione dei cittadini;

- **le forme di tutela dei diritti, in particolare dei soggetti deboli;**

- gli impegni e i programmi di miglioramento;

- **le regole da applicare in caso di mancato rispetto degli standard.**

Inoltre, le amministrazioni **devono verificare e valutare annualmente lo stato di realizzazione delle azioni attivate**, in termini di risultati raggiunti, e apportare i cambiamenti ritenuti necessari alla programmazione (ri-pianificazione) per l'anno successivo.

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

*In particolare, devono essere individuate le azioni di mantenimento, di potenziamento e di innovazione sulla base della valutazione dell'andamento storico del rapporto tra l'offerta del servizio interessato e la relativa domanda e dei dati sulla soddisfazione dell'utenza acquisiti nell'ambito delle azioni di monitoraggio.*

*..... Ai fini dell'erogazione dei servizi sociali, la l. 328/2000 prevede che gli enti pubblici promuovono azioni per favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa,*

*.....Condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento, ai sensi dell'art. 13, l. 328/2000, è che l'impresa del terzo settore adotti una propria carta dei servizi. Tale carta, ovviamente, è differente da quella che i Comuni devono adottare ai sensi del d.p.r. 3 maggio 2001 (i cui contenuti sono stati indicati nel paragrafo 4), ma i soggetti erogatori devono basarsi sui principi contenuti in quest'ultima per la sua predisposizione; la carta rappresenta, infatti, l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti dei Comuni, che li accreditano, e degli utenti. Questi ultimi devono essere prontamente edotti sui propri diritti e sulla qualità della prestazione erogata.*

*Il mancato rispetto degli standard previsti nella carta dei servizi dovrebbe rappresentare una causa di decadenza dell'accreditamento stesso.*

*Nella scelta del soggetto esterno che gestisce, in accreditamento, servizi sociali, l'amministrazione affidante può procedere, ai sensi del d.p.r. citato, nel seguente modo:*

- a) definire un insieme di indicatori e valori di base;*
- b) sollecitare quanti competono per l'affidamento di un servizio a formulare proposte migliorative;*
- c) convalidare la proposta contenuta nell'offerta più rispondente al proprio insieme di obiettivi e di vincoli, assumendone a tutti gli effetti la responsabilità nei confronti dei cittadini.*

*Questa procedura, che rappresenta a tutti gli effetti la base per un affidamento ai sensi del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, può essere seguita per tutte le altre modalità di affidamento della gestione di servizi sociali.*

*In tal modo, in linea con la normativa vigente in materia di servizi pubblici, la predisposizione della carta dei servizi rappresenta un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa e il mancato rispetto delle previsioni contenute nella stessa è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, anche con la risoluzione del contratto.*

*La carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando l'ente erogatore al rispetto di livelli minimi delle prestazioni e legittimando l'utente a pretendere il rispetto degli standard predefiniti.*



# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

*L'utente è, infatti, titolare di diritti soggettivi in relazione alla qualità del servizio (tutelati mediante la previsione di indennizzi automatici forfettari) e talvolta interessi legittimi alla corretta organizzazione dello stesso (azionabili come interessi collettivi).*

*Nella carta dei servizi devono essere definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni del servizio da parte degli utenti e le procedure per assicurare la tutela degli stessi beneficiari.*

*Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare ricorsi, reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.*

*Condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento, ai sensi dell'art. 13, l. 328/2000, è che l'impresa del terzo settore adotti una propria carta dei servizi. Quest'ultima rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Il mancato rispetto delle previsioni contenute nella stessa è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, anche con la risoluzione del contratto.*

- visto **l'obbligo** previsto dal Capo II - Obblighi di pubblicazione concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, artt 13 e seguenti del D. Lgs. 33/2013 (e da altre norme vigenti) di pubblicare sui siti Web delle Pubbliche Amministrazioni, in Amministrazione Trasparente, vari documenti e informazioni;

- visto in particolare l'obbligo previsto dall'art. 32 del D. Lgs. 33/2013 "*Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati*" riguardante la pubblicazione delle Carte dei servizi / Standard di qualità dei servizi e considerato che, com'è noto, nella Sezione "Servizi erogati" debbono essere pubblicate la Carta dei Servizi sociali (c.d. "Carta per la cittadinanza sociale») prevista dall'art. 13 della Legge 328/2000 e dal DPR 3 maggio 2001, le altre Carte dei servizi e Standard di qualità dei Servizi **sia dei servizi forniti direttamente dal Comune tramite propri Uffici/Direzioni, che di quelli erogati indirettamente tramite soggetti giuridici terzi, a mezzo appalti e/o affidamenti c.d. in house, previa stipula di contratti di servizio;**

- Visto l'art 10. Del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (titolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, d.lgs. n. 97 del 2016)*

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

*Art. 10. Coordinamento con il Piano triennale per la prevenzione della corruzione (articolo così modificato dall'art. 10 del d.lgs. n. 97 del 2016)*

*1. Ogni amministrazione indica, in un'apposita sezione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione di cui all'articolo 1, comma 5, della legge n. 190 del 2012, i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati ai sensi del presente decreto.*

*2. (abrogato)*

*3. La promozione di maggiori livelli di trasparenza costituisce un obiettivo strategico di ogni amministrazione, che deve tradursi nella definizione di obiettivi organizzativi e individuali.*

**4. Le amministrazioni pubbliche garantiscono la massima trasparenza in ogni fase del ciclo di gestione della performance.**

*5. Ai fini della riduzione del costo dei servizi, dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché del conseguente risparmio sul costo del lavoro, le pubbliche amministrazioni provvedono annualmente ad individuare i servizi erogati, agli utenti sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del decreto legislativo 7 agosto 1997, n. 279.*

*Le amministrazioni provvedono altresì alla contabilizzazione dei costi e all'evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché al monitoraggio del loro andamento nel tempo, pubblicando i relativi dati ai sensi dell'articolo 32.*

*6. Ogni amministrazione presenta il Piano e la Relazione sulla performance di cui all'articolo 10, comma 1, lettere a) e b), del decreto legislativo n. 150 del 2009 alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato, nell'ambito di apposite giornate della trasparenza senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica....”;*

- **vista l'importanza che riveste per la collettività'** (... in particolare per le classi sociali più deboli e svantaggiate), il rispetto da parte di tutte le Pubbliche Amministrazioni Locali e da parte degli Enti e Società che gestiscono i servizi pubblici locali delle norme in materia di Carte e Standard di qualità dei Servizi, Carte dei servizi sociali, per garantire la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, per migliorare in modo significativo l'efficienza delle Pubbliche amministrazioni, il proficuo utilizzo delle risorse pubbliche, la qualità, l'universalità e l'economicità dei servizi resi alla collettività' **ed ai fini della prevenzione della corruzione;**

- **vista l'importanza che riveste inoltre per la collettività'** - ai fini dell'efficienza e del miglioramento della qualità dei servizi delle Pubbliche Amministrazioni ed ai fini della prevenzione della corruzione - il rispetto delle Norme Statali, Direttive Civit-Anac, P.C.M., Aran, Anci, ecc. che disciplinano il Ciclo delle Performance e la corretta erogazione dei compensi

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

accessori collegati ai livelli di performance annualmente raggiunti e la **prescritta Trasparenza del ciclo delle Performance** (...tramite la puntuale pubblicazione sul sito web dei Piani e delle Relazioni annuali delle Performance organizzative ed individuali e, soprattutto, tramite la presentazione dei Piani e Relazioni alle Associazioni dei Consumatori ed utenti, agli operatori qualificati, agli altri Stakeholders ed **ai cittadini** tramite le Giornate della Trasparenza ex art. 10, comma 6, D. Lgs 33/2013 (da realizzarsi nell'osservanza della Delibera Civit n. 2/2012);

- viste le gravi **responsabilità e sanzioni** previste dalle norme vigenti (D. L.gs. n. 150/2009; n. 33/2013) in merito all'inosservanza degli obblighi di pubblicazione sui siti Web in Amministrazione Trasparente dei prescritti documenti (si veda ad esempio: Sentenza di **condanna** della Corte dei Conti del Lazio, Sez. Giur. 2 febbraio 2015, n. 81 per violazione degli obblighi di pubblicità e trasparenza, emessa a seguito di un giudizio che ha visto coinvolti **il Sindaco, i Dirigenti, il Presidente ed i componenti dell'O.I.V. di un Comune**);

- nel richiamare altresì le gravi sanzioni previste dall'art. 3 della Direttiva della PCM 27.1.2014 per la mancata osservanza della Direttiva anzidetta:

"1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle **sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti** dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.

2. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, **l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.**";

- tenuto conto che **gli standard di qualità devono essere** – ai sensi della Delibera Civit n. 6/2013 e delle norme Anticorruzione - **parte integrante del Piano annuale delle performance**, stante lo stretto

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

collegamento, espresso nel D. lgs. 150/2009, tra Trasparenza, Performance e qualità per il miglioramento continuo dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni;

- ritenute particolarmente valide ed interessanti, ad esempio, le Carte dei servizi e gli standard di qualità dei servizi del **Comune di Torino ("Progetto qualità")**, Comuni di Reggio Emilia, Venezia, ecc. visionabili sui rispettivi siti web;

- considerato che troppo spesso **non viene realizzata durante l'anno da parte delle Pubbliche Amministrazioni locali alcuna iniziativa di sensibilizzazione, accompagnamento e formazione degli stakeholders e dei cittadini in materia di Trasparenza e Prevenzione della Corruzione** (contrariamente a quanto previsto nella Delibera Civit n. 105/2010, trascritta in calce), neanche in occasione delle procedure di consultazione pubblica per l'aggiornamento annuale dei Piani triennali di prevenzione della corruzione e della trasparenza ed Integrità' (.. quasi sempre l'Ente locale si limita a pubblicare sul sito istituzionale – senza adeguata forma di pubblicità' - l'avviso di consultazione pubblica con richiesta di suggerimenti e proposte **senza alcuna iniziativa** per spiegare ai cittadini e Stakeholders i contenuti delle proposte di aggiornamento dei Piani);

- visto il Piano Nazionale Anticorruzione 2015 (in particolare par.3.1.14 (Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile)\_e allegato n. 1, par. B.1.1.7 (Forme di consultazione in sede di elaborazione e/o di verifica del P.T.P.C.) e B.15 (Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile) e la Determinazione Anac n. 12 del 28.10.2015, con particolare riferimento alla necessità' per le Pubbliche Amministrazioni Locali di mettere in atto nei confronti della società civile **efficaci iniziative di sensibilizzazione, formazione ed accompagnamento in relazione alle strategie di prevenzione della corruzione, della trasparenza ed integrità'** (es. Giornate della trasparenza ed altre iniziative elencate nella Tabella n. 2 "**Iniziative volte a garantire trasparenza, legalità e sviluppo della cultura dell'integrità'**" allegata alla DELIBERA CIVIT N. 105/2010 "**Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità'**", quali **Convegni, Seminari, Opuscoli, Realizzazione di Network, Questionari, Creazione di spazi ad esempio nella forma di FAQ o guide sintetiche all'interno dei siti delle amministrazioni, per "eliminare la distanza tra cittadini e pubbliche amministrazioni"**);

- ritenuto di particolare importanza il coinvolgimento della Società' civile ed in particolare **degli Studenti** delle Scuole di ogni ordine e grado nelle tematiche della Trasparenza, Integrità', Prevenzione della Corruzione, infiltrazione della criminalità' organizzata nelle attività' delle Pubbliche Amministrazioni, ecc.;

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

- vista la **necessita' di promuovere al massimo nelle giovani generazioni il valore della Trasparenza e dell'Etica, l'educazione alla legalita' e alla deterrenza, al controllo e al contrasto dei fenomeni mafiosi e di criminalità organizzata ed il diritto-dovere di cittadinanza attiva**, fornendo agli studenti

quella sensibilizzazione e **formazione** indispensabili per l'esercizio del controllo "diffuso" (D. Lgs 150/2009) sull'operato delle pubbliche amministrazioni, che è il presupposto essenziale per prevenire la corruzione, ridurre gli sprechi di denaro pubblico, ecc., come precisato dall'Anac, dalla Procura Generale della Corte dei Conti, ecc. ;

- visti i documenti Internazionali, le **Raccomandazioni dell'UNESCO** ed i regolamenti e direttive dell'Unione Europea che costituiscono "un quadro di riferimento entro cui collocare l'educazione alla cittadinanza, alla legalità, ai valori sedimentati nella Storia dell'Umanità come elementi essenziali del contesto pedagogico e culturale degli Stati";

- visto il Decreto legge 1 settembre 2008, n. 137, convertito in legge 30 ottobre 2008, n. 169, che ha introdotto l'insegnamento di "Cittadinanza e Costituzione" e la C.M. 86/2010, che ha fornito le indicazioni attuative;

- visto il Decreto Ministeriale (MIUR) n. 435/2015 "Promozione nelle Scuole dell'educazione alla cittadinanza attiva ed alla legalità";

- visto l'avviso del MIUR del 1.10.2015 "Piano Nazionale per la Cittadinanza attiva e la legalità";

. visto il protocollo Carta di Intenti tra Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Direzione Nazionale Antimafia, Autorità Nazionale Anticorruzione e Associazione Nazionale Magistrati "**Educare alla legalità ed alla deterrenza, al controllo e al contrasto dei fenomeni mafiosi e di criminalità organizzata**",

- Visti i vari protocolli finalizzati all'educazione alla legalita' ed alla formazione e sensibilizzazione degli studenti in materia di prevenzione della corruzione controllo e contrasto dei fenomeni mafiosi e di criminalità organizzata, ecc. quali ad esempio:

a) protocollo tra l'Autorita' Nazionale Anticorruzione e la Facolta' di Giurisprudenza dell'Universita' di Napoli (in [www.anticorruzione.it](http://www.anticorruzione.it));

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

b) protocollo tra l'Autorita' Nazionale Anticorruzione e, L'Università degli studi di Napoli Federico II, l'Università degli studi di Napoli Suor Orsaia Benincasa, l'Universidade de Sila Paulo la Pontificia Universidade Catolica do Rio Grande do Sul, la Procura Generale della Repubblica presso la Corte d'appello di Napoli, nella persona del Procuratore Generale Luigi Matronimico (in [www.anticorruzione.it](http://www.anticorruzione.it));

c) protocollo tra l'Autorita' Nazionale Anticorruzione e l'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata" (in [www.anticorruzione.it](http://www.anticorruzione.it));

d) protocollo "Educazione alla legalita'" sottoscritto il 13 Marzo 2015 tra l'IPIA/ITS "E. Fermi" di Aragona, rappresentato dal proprio Dirigente Scolastico, il COMUNE DI ARAGONA, rappresentato dal Sindaco - Salvatore Parello con l'intervento del Segretario Generale del Comune di Aragona nella qualità di Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC) - dr. Michele Iacono, la PREFETTURA - UFFICIO TERRITORIALE DEL GOVERNO DI AGRIGENTO, rappresentata dal Prefetto pro-tempore, dr. Nicola Diomede, finalizzato all'attuazione del progetto formativo e di sensibilizzazione "Prevenzione della corruzione "2.0" - **Andare oltre l'adempimento**", elaborato dal suddetto RPC nell'ambito del Programma Triennale di Prevenzione della Corruzione 2015-2017 del Comune di Aragona (in [www.comune.aragona.ag.it](http://www.comune.aragona.ag.it));

- visto il Protocollo di intesa tra il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, **Ufficio Scolastico Regionale per le Marche e la Corte dei Conti - Procura Regionale presso la Sezione giurisdizionale per le Marche** "Educare alla legalita'" (in [www.corteconti.it/sezioni/regionali/marche](http://www.corteconti.it/sezioni/regionali/marche)) nel quale viene precisato:

.....  
" **RICHIAMATO** il protocollo d'intesa raggiunto tra il MIUR - amministrazione centrale e la Procura Generale presso la Corte dei Conti in Roma ed in particolare le premesse al medesimo;

**RICHIAMATA**, altresì, la produzione documentale internazionale ed in particolare dell'Unione Europea, che costituisce idoneo quadro di riferimento entro cui collocare l'educazione alla cittadinanza, alla legalità ed ai valori sedimentati nella Storia dell'Umanità quali elementi essenziali del contesto pedagogico e culturale degli Stati;

**CONSIDERATO** che i cambiamenti sociali, culturali ed economici in atto hanno determinato il mutamento dei sistemi educativi di tutti i Paesi, **rendendo necessario ridefinire il concetto stesso di cittadinanza, di legalità e di democrazia,**

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

*riconoscendo e valorizzando il ruolo fondamentale della componente studentesca nella vita della scuola e della comunità tutta;*

*CONSIDERATO che l'educazione alla democrazia e alla legalità trova nella partecipazione di studenti e studentesse un ambito privilegiato e che il diritto-dovere di cittadinanza si esplica nel rispetto delle regole e nella partecipazione di tutti i cittadini alla vita civile, sociale, politica ed economica;*

*RITENUTO dunque necessario offrire alle scuole marchigiane l'opportunità di arricchire l'offerta formativa, valorizzando l'educazione alla convivenza civile ed i principi della legalità e della nostra Costituzione;*

*L'Ufficio Scolastico Regionale per le Marche, in persona del Direttore Generale dott.ssa Maria Letizia Melina e la Procura regionale presso la Sezione giurisdizionale della Corte dei Conti per le Marche, in persona del Procuratore regionale Prof. Maurizio Mirabella,*

*si impegnano*

*a promuovere un programma di attività, con particolare riferimento all'educazione alla legalità e alla deterrenza, al controllo e al contrasto delle illiciteità in tutte le attività amministrative che comportino impiego di risorse patrimoniali e di risorse finanziarie pubbliche, finalizzate a realizzare programmi od opere destinate a soddisfare esigenze e bisogni della collettività nazionale e delle collettività locali o ad erogare servizi pubblici.....*

- vista la Carta d'intenti tra Miur, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Corte dei Conti, Guardia di Finanza, Banca d'Italia, Agenzia delle Entrate, Consiglio di Presidenza della Giustizia Tributaria, Unioncamere, Equitalia S.p.A., ABI-Associazione Bancaria Italiana, ecc. "L'Educazione economica come elemento di Sviluppo e Crescita sociale";

- visto il contenuto della Circolare prot 3838 del 3 Giu 2016 inviata dall'Anci Nazionale a tutti i Sindaci d'Italia per promuovere l'istituzione dei Consigli Comunali dei ragazzi, quale iniziativa di partecipazione politica allargata all'infanzia che tiene conto delle disposizioni contenute nella Legge del 28 agosto 1997, n° 285 ed

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

atteso che molti Comuni delle Marche non hanno ancora istituito il Consiglio Comunale dei ragazzi (Comuni che ci risulta abbiano aderito all'iniziativa: Amandola, Ancona, Ascoli Piceno, Fabriano, Falconara M.ma, Fano, Grottammare, Loreto, Mergo., Montecopiolo, Montefiore dell'Aso, Offida, Osimo, Poggio San Marcello, Porto Sant'Elpidio, San Severino Marche, Tolentino);;

-Viste le gravissime e preoccupanti dichiarazioni pubblicate sulla rivista Il Resto del Carlino del 7 Luglio 2016 rese del Procuratore Generale della Corte di Appello di Ancona, **Dott. Vincenzo Macri** grandissimo esperto di Mafia e Corruzione "**La Mafia è dappertutto..., qui comandano le Lobbies... La politica rassicurante... Ci sono tentativi evidenti di infiltrazioni negli appalti per le grandi opere regionali... Il livello di evasione fiscale è molto elevato, così come il riciclaggio... substrato sociale marcio... intreccio di lobby, di poteri forti, consociativismi, tutele reciproche, grazie alle entrate nelle istituzioni, alle amicizie... il collante è la massoneria. Andra' sempre peggio!**";

- viste le notizie pubblicate sulla rivista Il Resto del Carlino del 13 Luglio 2016: "**Mafia e societa' inquinata: ad Ancona arriva la Bindi**"....

"Dopo la lettera della Senatrice Camilla Fabbri, inviata nei giorni scorsi, la Presidente della Commissione parlamentare antimafia Rosy Bindi ha espresso la volonta' di recarsi dopo la pausa estiva presso la DDA di Ancona per verificare le notizie e l'allarme lanciato dal Procuratore Generale di Ancona sulle infiltrazioni mafiose nelle Marche...";

- letto il "memoriale" del Procuratore della Repubblica di Pesaro **Dott. Manfredi Palumbo** sullo stato della criminalità nella Provincia di Pesaro-Urbino, pubblicato sulla Rivista Il Resto del Carlino del **21 Dicembre 2016**, (in <http://www.ilrestodelcarlino.it/>: ....Il Procuratore: "**Vi spiego perché non siamo più in un'isola felice**".... Al termine di tale "memoriale", contenente una dettagliata relazione sulla grave situazione della criminalità organizzata nella Provincia di Pesaro-Urbino, viene rivolta la seguente raccomandazione alla Regione Marche:

**"È giunto forse il tempo che anche la Regione Marche si doti di un osservatorio permanente"**



# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

***sui fenomeni di criminalità organizzata o di una propria commissione antimafia.”;***

- Visto il Corriere adriatico.it 27 marzo 2015 Corte dei conti, **la corruzione lascia il segno anche nelle Marche**

ANCONA - Focus a tutto campo all'inaugurazione dell'anno giudiziario contabile 2015.

***il «fenomeno della corruzione, divenuto veramente allarmante per il suo notevole impatto sull'economia nazionale, già colpita dalla crisi, emerge anche a livello regionale»*** È il monito lanciato dal procuratore regionale della Corte dei Conti delle Marche Maurizio Mirabella durante l'inaugurazione dell'anno giudiziario contabile 2015.

- dichiarazioni rese dal Presidente della Sezione Giurisdizionale Regionale Marche della Corte dei Conti Dott.ssa Anna Maria Giorgione in occasione dell'apertura dell'Anno giudiziario 2016: ***“cresce la corruzione rispetto a Mani pulite”***;

- viste le dichiarazioni rese il 6 Aprile 2016 dal Presidente dell'Autorità Nazionale Anticorruzione Dott. Raffaele Cantone in occasione dell'incontro tenutosi a Roma 'Curiamo la corruzione': “Sanità: Cantone, terreno scorribande delinquenti,... ***La corruzione non si vince solo con gli arresti, ma con una rivoluzione culturale”***”.

- tenuto conto di varie segnalazioni pervenute a questa Associazione dei consumatori da parte di molti cittadini, soprattutto in relazione:

a) alla totale mancata effettuazione da parte di molte Pubbliche Amministrazioni delle Marche, quali ad esempio, ATA, ATO, Ambiti Territoriali Sociali, delle Giornate della Trasparenza;

b) alla quasi generalizzata carenza da parte delle P.A. locali di iniziative efficaci di sensibilizzazione, formazione ed accompagnamento della società civile in relazione agli

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

aggiornamenti annuali dei PTPC e PTTI (vedi Deliberazione Anac n. 12 del 28 Ottobre 2015);

-essendo da anni la nostra Associazione dei consumatori ed utenti particolarmente impegnata nell'interesse della collettività, nei confronti delle Pubbliche amministrazioni locali in relazione al rispetto delle norme in materia di Trasparenza, Prevenzione della Corruzione, Performance e Qualità dei servizi pubblici, con particolare riferimento alla effettuazione delle Giornate della Trasparenza (Delibera Civit n. 2/2012) ed alle altre iniziative di sensibilizzazione, formazione e coinvolgimento della società civile nelle strategie di prevenzione della corruzione, della Trasparenza ed integrità e della qualità dei servizi pubblici locali previste dalla Del. Civit n. 88/2010, 105/2010; 3/2012, 5/2012 6/2013, dalla Legge 190/2012, dal D. Lgs 150/2009, dal D. Lgs 33/2013, dalla Determinazione Anac n. 12 del 28 Ottobre 2015; dal par 3.1.14 Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile del PNA 2015; dall'All. n. 1, par B.1.1.7 Forme di consultazione in sede di elaborazione e/o di verifica del P.T.P.C. e B 15 Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile del Piano Nazionale Anticorruzione 2015, dal D. Lgs 97/2016 e dal nuovo Piano Nazionale Anticorruzione;

Chiedono alle SS.VV.II

in relazione all'aggiornamento del PTPCTI 2017-2019, quanto segue:

A) **Convocare urgentemente**, qualora non sia già stato fatto, una seduta del **Consiglio Comunale** per l'aggiornamento annuale del documento di carattere generale riguardante l'aggiornamento del Piano Triennale di prevenzione della Corruzione 2017-2019, come raccomandato dall'Anac con la Determinazione n. 12 del 28 Ottobre 2015;

B) Atteso che le recenti modifiche apportate al decreto legislativo 33/2013 (riformato dal d.lgs 97/2016) hanno eliminato l'obbligo di adottare il Piano triennale per la trasparenza (le misure ad esso collegate devono ora essere declinate all'interno del Piano triennale di prevenzione della corruzione) sarebbe opportuno accentrare le competenze del Responsabile della Trasparenza ed Integrità in capo al Responsabile della prevenzione della corruzione (...come da anni avviene nella quasi totalità dei Comuni della nostra Regione).

C) Prevedere nei PTPCTI almeno una Giornata della Trasparenza ogni tre mesi, già a decorrere dall'anno 2016 - per migliorare efficacemente le strategie di prevenzione della corruzione ed elevare in modo significativo i livelli di qualità dei servizi. I vari incontri durante l'anno con i cittadini e portatori di interessi saranno infatti molto utili per

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

ottenere quel "miglioramento continuo" dei servizi pubblici, connaturato al ciclo della performance grazie al loro necessario apporto partecipativo connaturato al **profilo "dinamico" della trasparenza**, direttamente correlato alla performance, come disciplinato dal D. L.gs. 150/2009 e dalle Del. Civit n. 105/2010 e n. 2/2012 (nota n. 1);

**D)** Prevedere nel PTPCTI che le Giornate della trasparenza e le convocazioni pubbliche per gli aggiornamenti dei PTPC siano adeguatamente pubblicizzate sui giornali, sito web ecc., e siano **precedute da incontri preliminari con i cittadini e soggetti portatori di interessi collettivi**, convegni, dibattiti, ecc. per illustrare adeguatamente il contenuto dei documenti (PTPC, Codici di Comportamento, Standard e Carte dei servizi, Piani e relazioni delle Performance);

**E)** Prevedere nel suddetto Piano il **necessario coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori ed utenti nella fase preliminare di organizzazione delle Giornate della Trasparenza** (Delibera Civit n. 2/2012; pareri del C.N.C.U. sopra richiamati, ecc.);

**F)** Nell'aver apprezzato le iniziative del Comune di Falconara M.ma realizzate con il coinvolgimento degli Studenti delle Scuole Medie, si chiede di coinvolgere nelle tematiche della Trasparenza e della prevenzione della Corruzione anche **gli Studenti delle Scuole Medie Superiori ed Universitarie** presenti sui territori (cio' dovrebbe essere facilitato, visto il protocollo triennale sottoscritto dall'Ufficio Scolastico delle Marche con la Corte dei Conti per l'educazione alla legalità ed al controllo dell'utilizzo delle risorse da parte delle Pubbliche Amministrazioni), dedicando agli stessi Giornate della Trasparenza con divulgazione e promozione del "Diritto di accesso civico ex art. 5 D. Lgs 33/2013" (si veda ad esempio quanto realizzato dalle Province di Potenza e Matera in Nota n. 2);

**G)** Vista la generale inadeguata conoscenza da parte di cittadini e stakeholders delle normative sulla trasparenza, anticorruzione e performance, sarebbe **opportuno promuovere in tali materie durante l'anno adeguate iniziative culturali di formazione e sensibilizzazione rivolte ai cittadini, studenti e stakeholders interessati (corsi formativi, convegni, dibattiti), come previsto dalla Civit (es. Del. 105/2010);**

**H)** Garantire in tempi rapidi la sollecita pubblicazione sui siti web ("in Amministrazione trasparente") di tutti gli eventuali documenti obbligatori ancora mancanti, **applicando le sanzioni** già previste dalle norme nei confronti dei soggetti responsabili delle omissioni e/o ritardi (vedi la precitata importante Sentenza della Corte dei Conti Lazio n. 81 del 2.2.2015). Si sottolinea che l'Anac, tra le varie criticità illustrate nella suddetta Determinazione n. 12 del 28.10.2015, ha evidenziato anche la **scarsa applicazione delle misure sanzionatorie;**

**I)** Pubblicare sempre sul sito web tutti i reclami, segnalazioni, istanze di accesso civico ex art. 5 D. lgs 33/2013, ecc. pervenute durante l'anno dai cittadini e le relative risposte;

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

I) Aderire, già dall'anno 2017, al **Codice Etico "Carta di Avviso pubblico"** (in <http://www.avvisopubblico.it/>), come già fatto da molti Comuni Italiani (es. Fano, Siena, ecc.), per rafforzare l'etica e le misure di prevenzione della corruzione e per accrescere la fiducia dei cittadini negli organi del Comune;

m) Aderire, già a decorrere dall'anno 2017, alla campagna promossa da Libera e Gruppo Abele: **Riparte il Futuro "Trasparenza a costo Zero"**.

Tale percorso è già realtà presso **il Comune di Fano** dove il sindaco Massimo Seri ha da poco approvato la Delibera "trasparenza a costo zero", mantenendo fede agli impegni presi con i suoi elettori e con tutti i firmatari di Riparte il futuro.

Il Sindaco Seri ha inserito nel documento ufficiale gli intenti richiesti dalla candidatura trasparente, conferendo ai suoi concittadini il "diritto di sapere chi amministra", il "diritto di monitorare la vita economia del comune", il "diritto alla responsabilità dei politici e dei funzionari pubblici", il "diritto a prender parte alle politiche anticorruzione" e il "diritto alla trasparenza dei beni confiscati". (Vedi Del Giunta Comune Fano n. 364 del 4 settembre 2014;

L) Attivare proposte di protocolli di collaborazione in materia di Trasparenza, Prevenzione della Corruzione con le Associazioni dei Consumatori disponibili a collaborare come ACU Marche (Il Comune di Pesaro, ad esempio, ha sottoscritto il protocollo di collaborazione con ACU Marche in data 10 Novembre 2016);

M) Adottare dei validi meccanismi di **valutazione della qualità dei servizi erogati tramite customer satisfaction** (...influenti per la valutazione delle performance organizzative ed individuali, strettamente collegate all'erogazione dei premi economici accessori e delle progressioni del personale);

N) Adottare un applicativo analogo all'applicativo web **Open Municipio**, da alcuni anni utilizzato dal Comune di Senigallia (Comune premiato, per tale applicativo, insieme al Comune di Udine al Forum PA 2013);

Q) Richiamare adeguatamente, inserendo gli obblighi nei Codici di comportamento i Dirigenti, Revisori dei Conti, e tutti gli altri soggetti interessati, **al rigoroso rispetto degli obblighi** da anni previsti dalle varie norme giuridiche (amministrative, contabili, penali, ecc.) **di effettuare denunce alle Autorità esterne competenti** in relazione a fatti che danno luogo alle varie forme di responsabilità (amministrativa, amm.va-contabile; penale, ecc.) venuti a conoscenza durante lo svolgimento del servizio.

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

A tale riguardo, assume particolare importanza per i rilevanti effetti che ne derivano, rimarcare soprattutto **l'obbligo di presentazione di denunce di danno erariale** ai Procuratori Regionali presso le Sezioni Giurisdizionali della Corte dei Conti disciplinato dalla Legge 14 Gennaio 1994, n. 20 (Disposizioni in materia di giurisdizione e controllo della Corte dei conti), alla quale ha fatto seguito la Nota interpretativa della Procura Generale della Corte dei Conti n. 9434/2007 del 2 agosto 2007.

**Dovranno essere ben evidenziate nel Codice di comportamento (che dovrebbe essere inserito ed integrato nel PTPCTI, come stabilito dalla Civit):**

a) le **gravi responsabilità a carico dei soggetti obbligati**, previste dall'art. 1, comma 3, della Legge n. 20 del 1994, **in caso di mancata o ritardata denuncia, soprattutto nel caso di intervenuta prescrizione del diritto al risarcimento del danno erariale** (vedi Corte Conti, Sez. Liguria, n. 1155 del 1999, Sez. Toscana, n. 1115 del 1999, Sez. Emilia, n. 716 del 1999, Sez. Veneto, n. 1010 del 2005, ecc.);

b) **le pene previste dall'art. 361 del Codice Penale nei casi in cui il pubblico ufficiale ometta o ritardi la denuncia all'Autorità Giudiziaria**, o ad un'altra Autorità che a quella abbia obbligo di riferirne, dei reati di cui si abbia avuto notizia nell'esercizio o a causa delle sue funzioni.

R) Inserire nei PTPCTI **aree aggiuntive rispetto a quelle obbligatorie, per le seguenti considerazioni.**

Visti gli esiti della verifica ispettiva effettuata recentemente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze al Comune di Senigallia e tenuto conto che le irregolarità riscontrate nei n. 18 Rilievi formulati potrebbero riguardare fattispecie verificatesi anche negli altri Comuni delle Marche è necessario prevedere nel PTPCTI l'urgente effettuazione di ogni verifica per ognuno dei rilievi e provvedere di conseguenza a sanare ogni eventuale irregolarità dovesse emergere:

Un articolo di stampa locale, riposta sinteticamente le seguenti irregolarità:

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

*“Queste le diciotto irregolarità e disfunzioni di maggior rilievo emerse dalla verifica amministrativa contabile eseguita dal 6 aprile al 3 maggio 2016 negli uffici del Comune di Senigallia.*

*Irregolarità nelle modalità di attivazione della procedura di anticipazione di tesoreria e delle somme a destinazione vincolata.*

*Criticità nel raggiungimento degli equilibri di bilancio conseguiti mediante utilizzo sistematico delle entrate straordinarie per finanziare spese ricorrenti di parte corrente ed in assenza di adeguati strumenti per neutralizzare l'effetto della mancata riscossione di residui attivi, in violazione anche del principio di prudenza.*

*Adozione di una condotta elusiva degli obblighi del patto di stabilità nel 2010 e 2011, mediante iscrizione di entrate correnti successivamente dichiarate insussistenti.*

*Mancata verifica dell'indispensabilità degli organismi partecipati al fine del perseguimento dei fini istituzionali dell'Ente nel definire il piano di razionalizzazione*

*Mancanza dell'asseverazione degli organi di revisione sulla nota informativa relativa alla riconciliazione delle partite di debito/credito reciproche con le società partecipate.*

***Mancato esercizio dei poteri di indirizzo sugli organismi controllati, in particolare al fine del contenimento della spesa del personale e per l'acquisto di beni e servizi.***

*Illegittimo incremento del compenso dell'organo di amministrazione della Immobiliare BIC srl  
Mancata ridefinizione triennale della dotazione organica.*

***Intervento della contrattazione decentrata in materie non riservate alla stessa.***

***Errata modalità di finanziamento della retribuzione di posizione del coordinatore ATS n. 8, peraltro fissata in assenza di pesatura, con conseguenti riflessi sulla corretta determinazione dei fondi per il trattamento accessorio del personale dirigente 2011-2015, determinando eccedenze per complessivi 168.369,58 euro.***

*Criticità e carenze sull'affidamento di incarichi dirigenziali a termine con particolare riferimento a: a) mancato rispetto del limite percentuale previsto; b) in assenza di pubblicazione del previsto avviso sul sito istituzionale; c) irregolare proroga per incarico indisponibile a marzo 2016.*

*Mancanza di preventiva graduazione degli incarichi dirigenziali al fine di determinare la retribuzione delle posizioni dirigenziali.*

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

**Carenze nel processo di valutazione ai fini della retribuzione di risultato stante la tardiva definizione degli obiettivi ed il disallineamento rispetto al ciclo di gestione della performance.**

**Inserimento di risorse variabili nei fondi per il trattamento accessorio del personale del comparto 2010/2015 in assenza dei presupposti di legge.**

**Erogazione della produttività in presenza di tardiva costituzione del fondo per il trattamento accessorio del personale e in difetto di approvazione e validazione nei termini della relazione sulla performance.**

*Erogazione dell'incentivo alla progettazione interna per lavori di manutenzione.*

**Erogazione della retribuzione di risultato al segretario generale in assenza di un corretto processo valutativo.**

*Reiterato ricorso a proroghe di precedenti affidamenti diretti nel settore dei servizi sociali, per di più in relazione ad appalti che, per il loro valore, avrebbero dovuto essere affidati con procedure che garantissero i principi di trasparenza, pubblicità e concorrenza."*

Qualora tali verifiche dovessero mettere in evidenza irregolarità, occorrerà anzitutto provvedere urgentemente a far cessare, nell'esercizio dei poteri di autotutela, ogni effetto di eventuali **provvedimenti illegittimi ancora in vigore** affinché **cessi definitivamente il pagamento di qualsiasi compenso irregolare,**

Provvedere poi ad **effettuare ogni recupero dei compensi illegittimamente calcolati e/o erogati inviando urgentemente lettere interruttrive dei termini di prescrizione nei confronti di tutto il personale Dirigente e non dirigente, ecc. percettore dei compensi illegittimi, interessato ai recuperi.**

Nelle suddette aree aggiuntive dovranno essere inoltre previste, nell'interesse dell'erario, le più opportune iniziative legali **nei confronti di tutti i responsabili** a vario titolo delle irregolarità riscontrate.

A tal riguardo, si evidenzia ad esempio che la Sentenza della Corte dei Conti del Veneto n. 98/2015, richiamando la Sentenza della Corte Costituzionale n. 453 del 31.12.1998, ha decretato che l'azione per danno erariale non si esaurisce a fronte del recupero delle somme indebitamente erogate in applicazione dell'art. 4 del D.L. anzidetto, ma **ricade, senza "esimente politica", sugli organi politici (Sindaco, Assessori), sui Revisori dei Conti, Dirigenti, ecc. che con il loro comportamento colposo o doloso hanno causato il danno.**

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Ovviamente, ricorrendone i presupposti, occorrerà considerare la necessità di **denunciare i fatti che hanno determinato i danni erariali alla Procura Distrettuale della Corte dei Conti**, come prescritto dalla Legge 14 gennaio 1994, n. 20 Disposizioni in materia di giurisdizione e controllo della Corte dei conti (G.U. n. 10 del 14 gennaio 1994), alla quale ha fatto seguito la Nota interpretativa della Procura generale della Corte dei conti n. 9434/2007P del 2 agosto 2007 (vedi al riguardo: Corte dei Conti, sez. Liguria n. 1155 del 1999, sez. Toscana n. 1115 del 1999, sez. Emilia n. 716 del 1999, sez. Veneto n. 1010 del 2005, sez. I n. 266 del 2005, ecc.).

Questa ultima raccomandazione assume particolare importanza anche in considerazione delle anzidette **gravi responsabilità e sanzioni** previste dall'art. 1, comma 3, della suddetta Legge n. 20/1994, **nei casi di omessa o ritardata denuncia**.

**S)** Prevedere nel PTPC la piu' ampia partecipazione possibile dei cittadini nelle scelte piu' importanti che deve adottare il Comune, visto che la partecipazione trasparente e democratica (oltre ad aumentare la fiducia dei cittadini ed a utilizzare l'intelligenza collettiva), viene considerata dagli esperti del settore uno strumento molto efficace per prevenire la Corruzione. Possono essere molto utili al riguardo applicare le metodologie partecipative dei "focus group" attuate in questi ultimi anni in molti Comuni Italiani (Comune di Trento, Sassari, ecc.), per il perseguimento **della cd. Responsabilità sociale condivisa (Metodo Spiral: Societa)** Progress Indicators for the Responsibility of All o Piano d'azione per la Coesione Sociale del Consiglio d'Europa, approvato dal Comitato dei Ministri nel luglio 2010, in <http://spiral.cws.coe.int/> e auspicato dal Governo Italiano quale modello di "democrazia partecipata" per la concertazione su progetti strategici e opere di interesse comune). Molto interessanti le iniziative partecipative attuate da molti anni nella **Regione Toscana** (Leggi Regionali n. 69/2007 e 46/2013, che hanno istituito tra l'altro i "dibattiti pubblici" con reale partecipazione dei cittadini).

T) prevedere l'adozione del Bilancio Partecipato. Il Comune di Grottammare è stato premiato a livello nazionale per gli eccellenti risultati ottenuti da molti anni con tale metodologia. Il Comune di Ancona ha deliberato recentemente tale forma di partecipazione popolare.



# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

T) Assicurare nei Piani già dal 2017 l'osservanza delle norme sulla Trasparenza ed Anticorruzione da parte di **tutte le Società Partecipate**, monitorando durante l'anno l'effettuazione di tali adempimenti, tenendo conto del Comunicato del Presidente dell'Anac del 01/10/2015 (Trasparenza Società Partecipate), della Determinazione Anac n. 8 del 17 giugno 2015 "Linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici" e dell'orientamento Anac n. 24 del 23 Settembre 2015;

U) Assicurare nei Piani già dal 2017 l'osservanza delle precitate norme da parte degli **Ambiti Territoriali Sociali** tenendo conto delle disposizioni impartite dal Dott. Giovanni Santarelli, Dirigente della Regione Marche, con messaggio di posta elettronica trasmesso in data 3 marzo 2015 alle ore 18,10 a tutti i Coordinatori degli ATS, ai Presidenti dei Comitati dei Sindaci degli ATS ed ai Responsabili Anticorruzione e Trasparenza dei Comuni degli ATS e del Comunicato del Presidente dell'ANAC del 10 aprile 2015 "Osservanza delle regole in materia di trasparenza e di prevenzione della corruzione da parte degli Istituti pubblici di assistenza e beneficenza (IPAB) e delle **Aziende pubbliche di servizi alla persona (ASP)**", A tal riguardo è indispensabile assicurare che i Coordinatori degli ATS e/o i Presidenti delle ASP effettuino, con le modalità sopra descritte, durante l'anno le Giornate della Trasparenza e pubblicino tempestivamente sui siti Web tutti i documenti obbligatori. Assicurare inoltre la puntuale osservanza della **Delibera Anac n. 32 del 20 Gennaio 2016** Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali e delle disposizioni contenute nella Legge 328/2000 e nel DPR 3 Maggio 2001

V) prevedere, come prescritto dal P.N.A. (pag. 53) **canali dedicati alle segnalazioni dall'esterno dell'amministrazione, da parte di cittadini, imprese, ecc., anche e soprattutto in forma anonima ed in modalità informale** (con modalità che garantiscano l'ufficialità della ricezione) di episodi di cattiva amministrazione, conflitto di interessi, corruzione, valorizzando il ruolo degli uffici per la relazione con il pubblico (U.R.P.), quale rete organizzativa che opera come interfaccia comunicativa interno/esterno. Divulgare adeguatamente nella società civile l'esistenza di tali canali e **prevedere anche incentivi economici per chi segnala i citati episodi.**

Divulgare la possibilità per i cittadini di presentare segnalazioni di fatti di corruzione a Transparency International Italia.

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

**Dal 2014 ad esempio è attivo in Umbria, l'Osservatorio regionale sulle infiltrazioni mafiose, istituito con l'intento di integrare l'azione dell'amministrazione con le pratiche di partecipazione civica, tramite strumenti di informazione, formazione, denuncia e proposta.**

**Un possibile strumento per far emergere il fenomeno anche dal basso, così da contrastare il diffuso aspetto dell'invisibilità e della trasversalità dell'infiltrazione e radicamento delle organizzazioni mafiose.**

**ridefinendo la sua azione e costituendolo come spazio di raccolta e segnalazione dal basso di episodi illegali, corruttivi e mafiosi, come luogo per l'accompagnamento di chi intenda denunciare fenomeni d'illegalità.**

---

Prevedere inoltre che le segnalazioni del dipendente (whistleblowing) possano essere rivolte anche direttamente all'A.N.A.C., come previsto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione ;

Z) utilizzare nel P.T.P.C. **la metodologia UNI ISO 31000 2010**, versione italiana della norma internazionale, che definisce principi e linee guida per la gestione del rischio e risulta molto valida per gestire il rischio e rendere più efficaci e sistematiche le politiche di prevenzione della corruzione (in <http://store.uni.com>), Tale metodologia viene anche evidenziata nell'Allegato n. 6 al P.N.A.

Z1) Inserire nel Piano delle Performance gli **standard di qualità dei Servizi come prescritto dalla** Delibera Civit n. 6/2013 e delle norme Anticorruzione – affinché' diventino **parte integrante del Piano annuale delle performance**, stante lo stretto collegamento, espresso nel D. lgs. 150/2009, tra Trasparenza, Performance e qualità per il miglioramento continuo dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni;

Z3) inserire il Codice di Comportamento all'interno del PTPCTI, come prescritto dalla Civit con la Delibera n. 75/2013:

---

"Linee guida in materia di codici di comportamento delle pubbliche amministrazioni (art. 54, comma 5, d.lgs. n. 165/2001)

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Premessa. La Commissione, ai sensi dell'art. 54, comma 5, d.lgs. n. 165/2001, definisce linee guida, criteri e modelli uniformi per singoli settori o tipologie di amministrazione, ai fini dell'adozione dei singoli codici di comportamento da parte di ciascuna amministrazione.

L'adozione di tali codici deve tenere conto, in via primaria, delle regole contenute nel d.p.r. 16 aprile 2013, n. 62, intitolato "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" (da ora in poi "codice generale"). Tale regolamento, che rappresenta, dunque, il codice di comportamento generalmente applicabile nel pubblico impiego privatizzato, deve costituire la base minima e indefettibile di ciascun codice di comportamento adottato dalle varie amministrazioni.

.....omiissis...

L'adozione del codice di comportamento da parte di ciascuna amministrazione rappresenta una delle "azioni e misure" principali di attuazione delle strategie di prevenzione della corruzione a livello decentrato, secondo quanto indicato nel Piano nazionale anticorruzione, approvato con delibera della Commissione n. 72 del 2013.

**A tal fine, il codice costituisce elemento essenziale del Piano triennale per la prevenzione della corruzione di ogni amministrazione**

---

## ISTANZA DI ACCESSO CIVICO:

Visto che in Amministrazione Trasparente risultano pubblicate solamente le seguenti carte dei Servizi :

- carta servizi Servizio\_refezione scolastica
- carta servizi RP Visintini
- carta servizi servizi Coop. AgoràCentro Diurno -
- carta servizi asili nido
- carta servizi centro diurno Coop. Cooss Marche
- carta servizi assistenza domiciliare Coop. Coss Marche
- carta servizi assistenza scolastica Coop. Cooss Marche
- carta servizi RP Coop. Cooss Marche
- carta servizi trasporto scolastico
- carta servizi centro diurno Visintini Coop. Cooss Marche
- carta servizi COSER Coop. Agorà

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

• carta dei servizi SAD Coop. Agorà

gli scriventi rivolgono all'Ill.mo Signor Responsabile dell'accesso civico,

## istanza di accesso civico

ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs 33/2013, come sostituito dall'art. 6 del decreto legislativo del 25 maggio 2016, n. 97, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 8 giugno 2016, per la pubblicazione sul sito web istituzionale del Comune, in Amministrazione Trasparente:

a) delle Carte dei servizi, contenenti gli Standard di qualità dei servizi **di tutti i servizi erogati direttamente dai vari Uffici del Comune, compresa la** Carta dei servizi sociali (*intesa come «carta per la cittadinanza sociale»*), volta a delineare le modalità con cui si intende rispondere ai bisogni degli utenti dei servizi, tenendo conto dei propri orientamenti e possibilità, che i Comuni devono aver adottato ai sensi del D.p.r. 3 maggio 2001; Ovviamente tali carte dei servizi dovranno contenere – come stabilito dall'art. 8 del D.L. 24 Gennaio 2012, n. 1, convertito in Legge 24 marzo 2012, n. 27, che disciplina il contenuto delle Carte dei servizi, l'indicazione **in modo specifico dei diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura**, al fine di tutelare i consumatori ed utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità,

b) delle **Carte dei Servizi e Standard di qualità' dei servizi pubblici locali di tutti i servizi** erogati indirettamente tramite soggetti terzi a mezzo appalti e/o affidamenti, c.d. *in house*, previa stipula di contratti di servizio;

c) degli **esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard degli ultimi n. 3 anni**

Al riguardo, occorre valutare l'opportunità di applicare le sanzioni previste dall'art. 3 della Direttiva della PCM 27.1.2014 in caso di inosservanza della Direttiva stessa:

"1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle **sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti**

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

**generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti** dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.

2. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, **l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.**”;

Al riguardo, tenuto conto che (per quanto ci è stato possibile verificare), le Società che gestiscono i servizi pubblici locali per conto del Comune di Falconara, non risulta abbiano in questi ultimi due-tre anni convocato le Associazioni dei Consumatori del CRCU della Regione Marche - come previsto dalle citate norme e dal paragrafo 3.6.6 della delibera Civit n. 3/2012 - **si chiede con l'occasione alle SS.VV.II. di attivarsi per la convocazione da parte delle precitate Società entro i primi sei mesi dell'anno 2017 delle Associazioni dei Consumatori del CRCU Regione Marche per l'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi**, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.... "anche nell'ottica di un'ottimale ed auspicabile integrazione con il ciclo di gestione della performance.";

E' necessario al riguardo dare completa attuazione con ogni sollecitudine, alle disposizioni normative contenute nell'art. 2 della Legge 11 Luglio 1995 "Misure urgenti per ....e **per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni**", nella Direttiva della P.C.M.del 27.1.1994, trascritta in calce alla presente, nell'art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 e nelle "Linee Guida sui criteri da applicare per individuare i principi ed elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori ed utenti" descritte nella Circolare della P.C.M. n. 12/2013/18 pubblicata nel S.O. n. 72 della G.U. 29.10.2013, con conseguente necessita' di:

1) **deliberare (qualora non sia già stato fatto) da parte della Giunta l'approvazione dello schema di protocollo di intesa descritto nell'allegato A) della suddetta Circolare, per la successiva sottoscrizione con le Associazioni dei Consumatori ed Utenti del C.R.C.U. della Regione Marche;**

2) adottare (qualora non sia già stato fatto) come prescritto dall'art. 13 della l. 328/2000 e dal D.p.r. 3 maggio 2001, **la «Carta dei servizi sociali»** (intesa come «Carta per la

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

cittadinanza sociale») del proprio Comune e le Carte dei Servizi con gli Standard di qualità dei servizi di tutti gli altri servizi gestiti direttamente dal Comune;

3) mettere in atto ogni efficace iniziativa per garantire (qualora si rilevino omissioni, irregolarità, ritardi, ecc.) che venga rispettata dai competenti Uffici e dagli **Ambiti Territoriali Sociali** di appartenenza territoriale la normativa vigente in **materia di Carte dei Servizi** (come prescritto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con la **Delibera n. 32 del 20 Gennaio 2016 "Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali"**) **ed in materia di Trasparenza** (come richiamato dallo stesso Dirigente Responsabile del Servizio Politiche Sociali della Giunta Regione Marche,, Dott. Giovanni Santarelli, con il messaggio inviato a tutti gli ATS della Regione Marche in data 26 Febbraio 2014, trascritto in calce alla presente, e con messaggi inviati successivamente a seguito dell'allegato parere espresso dalla Civit sin dal 13.1.2013), mediante la pubblicazione sui siti web istituzionali degli ATS (siti in alcuni casi addirittura mancanti!!!!) dei documenti previsti dalle norme e **mediante l'effettuazione da parte dell'ATS di almeno n. 2 Giornate della trasparenza ogni anno**, a decorrere dall'anno 2017.

La Dott.ssa Sabatini ha comunicato da oltre un anno - durante la Giornata della Trasparenza del Comune di Falconara M.ma - di voler organizzare la Giornata della Trasparenza dell'ATS n. 12 di cui Falconara M.ma è comune Capofila. E' pertanto opportuno anche al fine di non deludere le legittime aspettative dei cittadini che cio' venga fatto quanto prima possibile.

E' necessario mettere in atto ogni efficace urgente iniziativa per garantire che venga rispettata dalle Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (ATO), istituite a seguito della Legge 36/1994 e della Legge Regione Marche n. 18/1998 e s.m.i., e dalle Assemblee Territoriali d'Ambito (ATA), istituite ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., di appartenenza la normativa vigente in materia di Carte dei servizi e Standard di qualità dei servizi pubblici locali (come prescritto dall'Art. **2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244** e come **già richiesto dalla Giunta Regione Marche con lettera trasmessa ai Presidenti dell'ATA e degli ATO Provinciali nel mese di dicembre 2013 trascritta in calce alla presente**) e Trasparenza (mediante la pubblicazione sui siti web istituzionali degli ATO, ATA, ecc.) dei documenti previsti dalle norme e mediante l'effettuazione per ogni ATO e ATA di almeno n. 2 Giornate della Trasparenza ogni anno, a decorrere dall'anno 2017.

-----

Si chiede infine all'Ill.mo Signor Sindaco, qualora cio' non fosse già avvenuto, di predisporre quanto necessario per la sollecita **sottoscrizione con il Garante**

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

**dell'apposita Convenzione**, rappresentando che l'accordo in parola, come precisato dal Presidente dell'Assemblea Legislativa delle Marche, Dott. Antonio Mastrovincenzo "è un positivo esempio di collaborazione istituzionale, che riempie il vuoto lasciato dopo l'abolizione dei difensori civici comunali, e successivamente di quelli provinciali, che valorizza la cultura della mediazione, favorendo il risparmio, e va incontro alle esigenze dei cittadini, soprattutto quelli in maggiore difficoltà, nella difesa dei loro diritti".

L'estensione del servizio, così come prevista nell'accordo, amplia il campo d'azione del Difensore civico Regionale e rappresenta, secondo l'Avv. Andrea Nobili, "una soluzione quanto mai opportuna e necessaria, anche perché gran parte dell'amministrazione attiva è svolta proprio dai Comuni, ai quali si concede di mettere a disposizione dei propri cittadini uno strumento utile, finalizzato alla piena attuazione dei diritti delle persone e alla loro tutela nei confronti delle stesse amministrazioni pubbliche".

Con la speranza che le proposte e suggerimenti illustrate abbiano in qualche modo contribuito positivamente a migliorare la qualità dei Piani Triennali di prevenzione della corruzione e della Trasparenza ed integrità, restano a disposizione per ogni collaborazione ed inviano distinti saluti ed Auguri di Buon Anno.

ACU Marche

Esperto e Membro C.R.C.U.

Dott. Fabio Amici

Cell. 3476123487



ACU Marche

Il presidente regionale

Carlo Cardarelli

Cell. 3939826439







# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Gli strumenti più validi ed efficaci (a nostro avviso gli unici), già esistenti da anni nell'ordinamento giuridico italiano, ma purtroppo non ancora validamente attuati, per il controllo diretto dei cittadini sono gli obblighi di trasparenza dei documenti prescritti sul sito Web in Amministrazione trasparente e, soprattutto, le Giornate della trasparenza, da realizzarsi nel rispetto della Deliberazione Civit n. 2/2012.

L'effettuazione delle Giornate della trasparenza, previste dal comma 6 dell'art. 11 del D. Lgs 150/2009, come più volte ribadito dallo stesso Ministero dell'Economia e delle Finanze (es. Circolare della Ragioneria Generale dello Stato, Igop, n. 25 del 19.7.2012) viene considerato (proprio per l'importanza delle relative finalità) uno degli obblighi di legge ai quali le norme correlano, in caso di inadempimento, la sanzione del divieto di erogazione della retribuzione di risultato.

L'assolvimento di tale obbligo è considerato così importante dal Legislatore Nazionale che andrebbe addirittura "attestato" - come evidenziato nella citata Circolare - nelle Relazioni illustrativa e tecnico-finanziaria ai contratti integrativi di lavoro di tutte le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1 comma 2 del decreto legislativo n. 165/2001 (si legge infatti nella Circolare: ..va attestato il rispetto degli obblighi di legge ai quali le norme correlano, in caso di inadempimento, la sanzione del divieto di erogazione della retribuzione di risultato (articolo 11, comma 9 del Decreto Legislativo 150/2009, relativo alla mancata adozione e realizzazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e al non assolvimento degli obblighi di pubblicazione di cui ai **commi 6** (Giornate della trasparenza) e 8 dello stesso articolo; articolo 10, comma 5, con riferimento alla mancata adozione del Piano della performance; articolo 14, comma 6, in relazione alla mancata validazione da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) delle Relazione sulla performance)...Omissis ... È stato assolto l'obbligo di pubblicazione di cui ai **commi 6** e 8 dell'art. 11 del d.lgs. 150/2009).

I sottoscritti sono dell'avviso che (come emerso nei numerosi convegni che hanno caratterizzato i ForumPa degli ultimi anni e lo Smart City Exhibition tenutosi a Bologna alcuni mesi fa'. in <http://www.innovatv.it/>) senza la partecipazione attiva consapevole della cittadinanza ed il controllo sociale (...che si realizzano soprattutto con le Giornate della trasparenza) non potranno essere raggiunti i precitati validissimi obiettivi previsti dalle norme in materia (D. L.gs 150/2009; D.L. 174/2012; Legge 190/2012; D. L.gs 33/2013, P.N.A.).

**Il controllo sociale, confortato dalla consapevolezza dei diritti e dalla evidenza dei risultati, è il più valido strumento "di mercato" che il cittadino e l'Amministrazione Pubblica possono avere in mano e costituisce il migliore motore di cambiamento di cui si può disporre.**

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Le Giornate della trasparenza, previste dal D. Lgs 150/2009 e disciplinate dalla Civit (ora A.N.AC), con le Delibere n. 105/2010, n. 2/2012 e n. 53/2013 costituiscono com'è noto uno dei momenti più importanti (riteniamo indispensabili), nel confronto e nel dialogo tra le istituzioni, i cittadini e quanti sono portatori ed esponenti di bisogni ed interessi sociali, culturali, economici diffusi ed al fine di realizzare la c.d. trasparenza "dinamica" prevista dalle norme.

Sono inoltre l'unico strumento di partecipazione ed informazione per tutti coloro - e sono molti - che non hanno le possibilità o le conoscenze per accedere ad Internet..

Le Giornate della trasparenza dovrebbero essere organizzate non certo (come stabilito dalla Civit con la Deliberazione n. 2/2012) come mere "occasioni di confronto fra i soli addetti ai lavori" o come "convegni", ma come **"incontri caratterizzati in termini di massima apertura ed ascolto verso l'esterno delle amministrazioni"** e come approccio concreto con gli strumenti che i cittadini hanno a disposizione per esercitare il ruolo attivo che l'ordinamento riconosce loro nell'esercizio del loro diritto-dovere di partecipazione e controllo sociale, in attuazione del principio di sussidiarietà previsto dall'art. 118 della Costituzione Italiana.

Le Giornate dovrebbero rendere concreti e conoscibili ai cittadini e portatori di interessi i nuovi strumenti e documenti (es. i piani e le relazioni delle performance organizzative ed individuali dei dirigenti e del restante personale e l'ammontare dei compensi accessori liquidati ed erogati al personale, per conoscere periodicamente, oltre la valutazione dell'impegno di ciascun dipendente, il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati, **il rispetto delle norme che prevedono l'erogazione dei premi non "a pioggia" ma con criteri selettivi in stretta correlazione con la performance, determinata in base al livello della qualità dei servizi erogati**; i Piani della trasparenza; i Piani anticorruzione; i risultati dei controlli interni; il diritto di accesso civico, la Bussola della trasparenza, il sito Web Opencoesione; ecc.) affinché possa svilupparsi sempre più nelle famiglie, nelle scuole, ed in ogni ambito della società civile una **nuova cultura di controllo sociale e doverosa partecipazione civica basata sulla reale fiducia nelle istituzioni..**

Non appare superfluo ricordare che la Trasparenza, com'è noto, oltre che essere considerata "livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione della Repubblica Italiana, in base all'art. 10, comma 9, del D.Lgs 33/2013", rileva anche come **dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le Carte della Qualità dei Servizi** (art. 11 D. Lgs 286/1999, modificato dall' art. 28 D. Lgs 150/2009).

Nella tabella contenuta nell'ultima pagina della delibera Civit n. 105/2010 - Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità - emanata con il preventivo coinvolgimento dell'Anci Nazionale (essendo indicata al termine

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

della tabella la giornata della trasparenza del mese di Gennaio e di Febbraio) viene prevista l'effettuazione di **una Giornata della trasparenza ogni mese** (alcuni Comuni Italiani si sono da vari anni già attenuti a tali disposizioni).

Nel comprendere le difficoltà che possono sorgere nell'organizzare le Giornate con cadenza mensile, riteniamo che - per realizzare l'Amministrazione aperta al servizio del cittadino (art. 1, c. 2, d.lgs. n. 33/2013), per orientare il più possibile le politiche locali alle reali esigenze della città e realizzare quel miglioramento continuo dell'efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa previsto dalle suddette disposizioni normative e regolamentari - sia necessario prevedere nei PTPC e PTT almeno una Giornata della trasparenza ogni tre- mesi, già a decorrere dall'anno 2016.

Nelle Giornate il coinvolgimento dei cittadini, degli utenti dei servizi e degli stakeholders dovrebbe avvenire in modo il più possibile approfondito in relazione ad ognuna delle seguenti fasi del ciclo delle performance:

1) Nella fase della redazione del Piano delle performance, per la condivisione della definizione ed assegnazione degli obiettivi strategici ed operativi che si intendono raggiungere (affinchè siano il più vicini possibile alle esigenze della città), dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;

2) Durante l'anno, per monitorare il livello di raggiungimento degli obiettivi (anche tramite indagini di "customer satisfaction"), valutare eventuali azioni correttive, ecc.;

3) Nella fase finale di presentazione delle relazioni delle performance organizzative ed individuali, per illustrare la **valutazione dei livelli di performance organizzativa e individuale ottenuti**, rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse impiegate, in relazione al livello di qualità dei servizi erogati (che tenga conto della "customer satisfaction"). In questa fase potrà inoltre essere analizzato dai cittadini ed altri portatori di interessi collettivi il corretto utilizzo di sistemi premianti selettivi al personale secondo le logiche meritocratiche disciplinate dalle normative vigenti (D. Lgs 150/2009 (in particolare: Titolo II Premialità e valorizzazione del merito); Circolare MEF, RGS, n. 25/2012, Contrattazione Collettiva Nazionale di Lavoro, ecc. ).

I vari incontri durante l'anno con i cittadini e portatori di interessi saranno molto utili per ottenere quel "miglioramento continuo" dei servizi pubblici, connesso al ciclo della performance grazie al loro necessario apporto partecipativo connesso al **profilo "dinamico" della trasparenza**, direttamente correlato alla performance (previsto dalle leggi e richiamato nella Del. Civit n. 105/2010).

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Tale organizzazione delle giornate contribuirà inoltre efficacemente a migliorare - in occasione delle rielaborazioni annuali - il Piano delle performance, il PTPC ed il PTTI.

Anche l'elaborazione e aggiornamento annuale dei PTPC E PTT dovrebbe prevedere una apposita giornata della trasparenza, da realizzarsi ovviamente prima di iniziare le consultazioni pubbliche. **E' fondamentale infatti illustrare ai cittadini le proposte di aggiornamento dei piani prima di chiedere loro suggerimenti e proposte (P.N.A., All. n. 1, paragrafi B.1.1.7 e B. 15).**

=====

NOTA N. 2 - **DOCUMENTI DI APPROFONDIMENTO**

**GENNAIO 2015: A Potenza giornata della Trasparenza**

**DEDICATA AGLI STUDENTI DELLE SUPERIORI**

Dall'accesso civico alle leggi per contrastare la corruzione. Il controllo dei cittadini per valutare la qualità dei servizi

Stamani a Potenza nell'Auditorium del Conservatorio "Gesualdo Da Venosa", la prima delle due giornate sulla Trasparenza del Sistema Basilicata. Il decreto legislativo 33 del 2013 con le sue innovazioni sul tema della trasparenza, al centro del dibattito. **La trasparenza, infatti, implica una metamorfosi culturale e una nuova capacità della comunicazione pubblica che deve riavvicinare cittadini e istituzioni, ponendo attenzione alla qualità delle informazioni che la Pubblica amministrazione deve rendere.**

Una giornata di lavori dedicata **agli studenti delle superiori**, verso i quali è partita una vera e propria campagna informativa su tali tematiche aperta ai dipendenti regionali e **alle società partecipate** che costituiscono il "Sistema Basilicata".

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "[acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Nei saluti istituzionali il sindaco di Potenza Dario De Luca, il presidente della Provincia di Potenza Nicola Valluzzi e il presidente del Consiglio regionale Piero Lacorazza hanno evidenziato alla platea l'esigenza di ricostruire un rapporto di fiducia tra gli enti pubblici e cittadini.

Sono seguiti gli interventi di Katia Mancusi dell'Ufficio regionale Valutazione, Merito e Semplificazione e di Paolo Albano responsabile della Trasparenza e dell'integrità alla Regione Basilicata.

Dopo le esperienze dei referenti sulla trasparenza dell' Arpap e di Acqua Spa, a testimonianza del lavoro nelle società partecipate che a breve incontreranno i cittadini per far comprendere il sistema dell'Open data, si è discusso di "Controllo come opportunità di cambiamento". Relatrice è stata Angela Paschino, presidente dell'Organismo Indipendente di Valutazione, il cui obiettivo è quello di concentrarsi sulle performance organizzative. L'organismo, che vigila su dieci enti più oltre che sul Consiglio e Giunta regionale, ha come obiettivo finale la soddisfazione dell'utente sui servizi resi.

Un esempio pratico alla platea dei ragazzi è stato offerto da [Ernesto Belisario](#) del Tavolo Permanente per l'Innovazione e l'Agenda digitale. Nei social network, ha fatto capire ai ragazzi, si raggiunge il massimo grado di trasparenza, e ha riportato loro anche i ritardi che l'Italia ancora sconta a differenza di altri paesi sulle leggi per questa materia.

Luigi Spina, magistrato del Tribunale di Potenza, parlando della legge 190 del 2012 che disciplina in maniera organica il contrasto alla corruzione, ha sottolineato come la trasparenza sia uno dei metodi per accertare le responsabilità, evidenziando tuttavia alcune criticità della normativa. Augusta Iannini vice presidente del garante della Protezione dei dati personali ha posto l'accento nel suo intervento sulla conciliazione del diritto alla riservatezza

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

con quello della trasparenza. "Si tratta - ha detto - di un valore irrinunciabile e serve principalmente a favorire forme diffuse di controllo da parte dei cittadini sull'utilizzo delle risorse".

"Dentro ognuno di noi deve germogliare il senso di legalità e il sentimento alla trasparenza". Così ha concluso i lavori il presidente della Regione Marcello Pittella, ricordando che in Basilicata la Stazione Unica appaltante va, appunto, in questa direzione. E, rivolgendosi ai ragazzi, il governatore, non ha potuto fare a meno di ricordare loro l'aspro confronto sul tema petrolio.

Dal quale però, ha sottolineato, è emersa la voglia di giovani di partecipazione. "Voglio tornare nelle scuole. Insieme potremo confrontarci su tantissime tematiche. Per i cambiamenti epocali in atto - ha concluso - c'è bisogno di un nuovo approccio culturale che necessitano di dialogo e confronti per programmare insieme le scelte future".

Domani a Matera, presso la Provincia, la seconda giornata dedicata alla Trasparenza.



## A Matera la seconda giornata su Trasparenza DEDICATA AGLI STUDENTI.

**Giornata su Trasparenza - Matera**

Partecipazione di autorità, dipendenti pubblici e un **numerioso gruppo di studenti del Liceo Scientifico "Dante Alighieri", del Liceo Artistico "Carlo Levi" e dell'Istituto professionale femminile "Isabella Morra" di Matera**

MATERA

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

**“Bisogna ripartire dalle scuole e dal rapporto di fiducia tra ragazzi e pubblica amministrazione per far comprendere ai cittadini del futuro, il valore della trasparenza”**.

Così Paolo Albano, responsabile della Trasparenza e dell'Integrità della Regione Basilicata ha aperto il secondo appuntamento con le "Giornate della Trasparenza" del Sistema Basilicata, che si è svolto martedì mattina a Matera presso la sala del Consiglio della Provincia.

Dopo la tappa potentina del 12 gennaio, anche nella città dei Sassi si è discusso dell'accessibilità alle informazioni delle pubbliche amministrazioni con la partecipazione di autorità, dipendenti pubblici e un numeroso gruppo di studenti del Liceo Scientifico "Dante Alighieri" e del Liceo Artistico "Carlo Levi" di Matera. Katia Mancusi, dell'Ufficio Valutazione, Merito e Semplificazione della Regione Basilicata, nel suo intervento, dopo i saluti del presidente della Provincia Francesco De Giacomo, ha spiegato l'importanza del tema della trasparenza ponendo l'attenzione sul decreto legislativo n.33 del 2013, che riordina la disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni: "Un atto normativo - ha sottolineato - che deve rappresentare un'opportunità per ristabilire un rapporto di fiducia tra cittadini e pubbliche amministrazioni, basato sulla qualità delle informazioni". **Particolare attenzione è stata posta sul diritto di accesso civico**, un diritto nuovo introdotto all'art. 5 del decreto legislativo, che estende il controllo sull'attività amministrativa, permettendo a chiunque di chiedere informazioni, documenti e dati, se è stata omessa la loro pubblicazione.

"Una possibilità che richiede un nuovo modo di essere cittadino - ha spiegato **Ernesto Belisario**, componente della task force agenda digitale della Regione Basilicata - oltre che un modo di agire nuovo per le pubbliche amministrazioni.

Per questo motivo, ha precisato l'avvocato, è fondamentale concepire la trasparenza non come un obiettivo, ma **come un metodo culturale**, in grado di garantire a tutti l'accesso alle informazioni attraverso le nuove tecnologie, informazioni che devono essere disponibili in maniera chiara e comprensibili anche per i meno alfabetizzati".

Dell'importanza delle nuove tecnologie ha parlato anche il sindaco di Matera, Salvatore Adduce, sottolineando come "il tema della trasparenza sia fortemente correlato all'utilizzo della Rete, che permette al cittadino di accedere in qualsiasi momento ai dati di cui ha bisogno. Un'opportunità, ha concluso il primo cittadino,

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

subito colta dal Comune di Matera, che è tra i più virtuosi d'Italia per l'utilizzo degli open data".

Particolare attenzione ai ragazzi è stata rivolta da Angela Paschino, presidente dell'Organismo indipendente di valutazione della Regione Basilicata, che **ha parlato dell'attività di controllo sull'operato di dirigenti e dipendenti pubblici come un'opportunità per migliorare e sollecitare un cambiamento all'interno degli enti, attraverso un'attività di verifica sulla correttezza di quanto avviene.**

"La corruzione è più praticata che conosciuta, più diffusa che nota. Costituisce un malessere per la nostra società soprattutto per quella meridionale". Lo ha detto nel suo intervento l'avvocato Emilio Nicola Buccico, già componente del Csm, che ha aggiunto: **"Siamo al settantaduesimo posto su centosettantotto nazioni per corruzione, siamo stati superati persino dal Ghana che è meno corrotto di noi.**

Questo problema esiste e crea alla società danni immensi. Altera la libera concorrenza. Ha dei costi enormi e immediati. Non riusciamo ad attrarre investimenti proprio perché siamo uno dei Paesi più corrotti". Poi il giurista si è soffermato sulla legge 190 del 2012 sull'Anticorruzione. "É una bella legge, ma disorganica perché spazia in vari campi". "Se la pubblica amministrazione funzionasse - ha rimarcato - non avremmo episodi evidenti di corruzione". Il responsabile della Trasparenza e Integrità della Regione Basilicata, Paolo Albano, successivamente, parlando de "La trasparenza come metodo amministrativo e non come obiettivo", ha specificato che in " un'amministrazione trasparente abbiamo l'accesso civico che fa da richiamo alla responsabilità di ognuno. L'accesso civico è un diritto nuovo. Noi siamo abituati all'accesso agli atti, ma l'accesso civico è un'altra cosa.

Se dobbiamo applicare la trasparenza dobbiamo sapere con chi abbiamo a che fare. **Bisogna ricostruire il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione.** Parlarsi - ha concluso - è un obbligo".

Infine, al termine della mattinata dedicata alla trasparenza l'intervento di Augusta Iannini, vicepresidente Garante per la protezione dei dati personali, ha messo in



# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

evidenza la questione del bilanciamento tra diritto alla privacy e pubblicità dei documenti delle pubbliche amministrazioni. "Un bilanciamento, ha spiegato Iannini, che deve proteggere il diritto alla riservatezza, costituzionalmente garantito, pur permettendo la diffusione del dato, che non deve essere mai eccedente".

La Regione Basilicata e gli enti sub regionali e le aziende strettamente legate alla Regione, nei mesi di gennaio e febbraio 2015 garantiranno la presenza di sportelli front office per farsi conoscere e programmare visite guidate per chiunque voglia conoscerle meglio.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Le Giornate della Trasparenza e dell'Integrità (N.B. QUATTRO OGNI ANNO)

Proseguono le "Giornate della trasparenza e dell'integrità" promosse dalla Regione Sardegna in attuazione al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 e rivolte quest'anno agli studenti delle quinte classi e ai loro docenti. Sperimentalmente si è dato avvio a tali incontri organizzando per ora solo quattro iniziative in altrettanti Istituti superiori.

Ieri, 1° dicembre si è svolta a Iglesias **la terza delle "Giornate della trasparenza e dell'integrità 2015"** che ha visto come protagonisti gli studenti dell'Istituto "Carlo Baudi di Vesme".

**Regione e scuola in un percorso di approfondimento e riflessione sui temi della legalità e della prevenzione della corruzione.**

Ha aperto l'incontro il dirigente scolastico dell'Istituto ospite, la Prof.ssa Elisa Angius e di seguito sono intervenuti il Responsabile per la trasparenza e la prevenzione della corruzione della Regione Sardegna la Dott.ssa Michela Melis, il Direttore del Servizio Comunicazione

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP e archivi, Ing. Riccardo Porcu, il magistrato Marco Cocco, l'avvocato Marcello Spissu di Transparency International Italia e la Dott.ssa Laura Argentiero dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Presidenza.

Si sono condivisi con gli allievi ed il corpo docente i valori della trasparenza e dell'integrità, gli strumenti messi a disposizione dalla Regione Sardegna per soddisfare i bisogni informativi dell'utenza promuovendo nel contempo le iniziative volte a divulgare le opportunità offerte dalla Regione.

L'ultima giornata si terrà il **14 dicembre** a Nuoro.

## Sintesi Sentenza Corte Conti Veneto n. 98/2015

### REPUBBLICA ITALIANA N. 98/2015 IN NOME DEL POPOLO ITALIANO LA CORTE DEI CONTI SEZIONE GIURISDIZIONALE REGIONALE PER IL VENETO

composta dai seguenti magistrati:

Dott. Guido CARLINO Presidente

Dott. Giovanni COMITE Giudice

Dott.ssa Giuseppina MIGNEMI Giudice relatore

ha pronunciato la seguente

#### SENTENZA (Sintesi)

nel giudizio di responsabilità, iscritto al n. 29838 del registro di Segreteria, promosso dal Procuratore .....i

#### FATTO

Con atto del 17 luglio 2014, la Procura presso questa Sezione citava in giudizio:

- i dirigenti: Gallio Giovanni e Ballotto Floriano,
- l'ex dirigente: Bardella Ivano,
- l'ex segretario generale: D'Agostino Francesco,
- i componenti del Collegio dei revisori in carica dal 2003 al 2006: Prai Nico, Dalla Valle Claudio, Sgarbossa Claudio, • i componenti del Collegio dei revisori in carica dal 2006 al 2009: Toffanello Paolo, Bevilacqua Silvio e Fante Michele,

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

ritenuti, a vario titolo, responsabili di aver causato al Comune di Cittadella un danno erariale di complessivi **€ 492.184,52**, oltre accessori, derivato dall'indebita corresponsione di retribuzioni di posizione e di risultato ai dirigenti e ai segretari generali succedutisi nel periodo considerato in citazione, che va dalla metà del 2007 al 2010.

La notizia.....

La quantificazione complessiva del danno, contenuta nella tabella n. 16 della relazione dell'ispettore, ammontava ad un **totale di € 1.059.667,27**, comprensiva di tutti gli importi delle retribuzioni di posizione e di risultato dei dirigenti e dei segretari, indebitamente erogate dal 2003 fino al 2013.....

Sulla base degli elementi innanzi esposti, **l'Organo requirente** invitava a dedurre, quali corresponsabili a diverso titolo, **19 persone**, e precisamente, **il Sindaco ed i componenti della Giunta**, votanti a favore delle due delibere n. 330 del 2003 e n. 483 del 2006: Bitonci Massimo (Sindaco), Pan Giuseppe, Bonetto Gilberto, Scalco Anita, Campagnolo Pio Luigino, Bolesani Corrado, Balsamo Maurizio e Zurlo Sonia; **i dirigenti** Bardella Ivano, Gallio Giovanni, Ballotto Floriano, Stocco Walter; **il segretario generale**, D'agostino Francesco; **i membri del Collegio dei revisori** in carica dal 6.10.2003 al 24.9.2006: Prai Nico, Dalla Valle Claudio e Sgarbossa Claudio; **i membri del Collegio dei revisori** in carica dal 25.9.2006 al 30.11.2009: Toffanello Paolo, Bevilacqua Silvio e Fante Michele.

Per quanto rappresentato nell'atto di citazione, in sede di deduzioni, **i componenti della Giunta** osservavano, in una comune memoria, che doveva applicarsi, nei loro confronti, la c.d. "**esimente politica**", prevista dall'art. 1, comma *ter*, della legge n. 20 del 1994.

**La Procura, condividendo detta tesi, riteneva di non citarli in giudizio**, reputando non sussistente un concorso sostanziale nella determinazione del danno erariale, in ragione del fatto che i documenti che avevano consentito gli indebiti benefici erano stati predisposti dai dirigenti e dal segretario generale.

Conclusa la discussione, la causa passava in decisione.

## DIRITTO

### 1. Oggetto del giudizio

Il giudizio odierno è finalizzato ad accertare.....

### 6. Richiesta di integrazione del contraddittorio nei confronti del Sindaco, dei componenti della Giunta e dell'attuale Segretario Generale.....

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0006073-17/02/2017-D472-PG-0025-0001-A 0048-0058

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Le difese di alcuni convenuti hanno richiesto l'integrazione del contraddittorio nei confronti del Sindaco, dei componenti della Giunta e dell'attuale Segretario Generale, perché ritenuti corresponsabili del danno contestato dalla Procura.

L'art. 47 del R.D. n. 1038/1933, prevede che "l'intervento (del terzo) può essere anche ordinato dalla sezione, d'ufficio, o anche su richiesta del procuratore generale o di una delle parti".....

Nel caso di specie, non ricorrendo le ipotesi innanzi dette, non si verte in un caso di litisconsorzio necessario.....

Pertanto, **non sussiste alcun obbligo** per il Collegio di chiamare in giudizio soggetti diversi da quelli convenuti dalla Procura regionale (Corte dei Conti, Sez. II d'App., sent. n. 95 del 10.3.2015).

## 7. La prescrizione

### 7.1 La posizione della Procura

Secondo la Procura, il *dies a quo* della prescrizione decorrerebbe "dal giorno dell'invio alla Procura regionale della prima relazione dell'ispettore Pugliano, avvenuto in data 6.7.2012, da ritenersi la data in cui il doloso appropriamento (considerato che i beneficiari degli emolumenti indebiti coincidono in gran parte con i responsabili).....

### 7.4 L'interruzione della prescrizione

Il decorso della prescrizione, nel caso di specie, risulta validamente interrotto dalla costituzione in mora inviata a tutti i convenuti dal segretario generale del Comune di Cittadella, in data 28 marzo 2013.

### 8.3 La posizione del Sindaco e della Giunta

Preliminarmente, al fine di potere compiutamente valutare la posizione dei soggetti convenuti, occorre preventivamente **considerare la posizione dei componenti della Giunta e del Sindaco, esclusi dal presente giudizio in ragione della asserita applicabilità della cd. "esimente politica"**.

Innanzitutto, va affermato che, con riguardo alla retribuzione dei dirigenti e del segretario generale, il Sindaco e la Giunta sono **titolari di competenze gestorie proprie** e, pertanto, **non è applicabile la cd. "esimente politica", prevista dall'art. 1, comma 1 ter, della legge n. 20 del 14.1.1994**, secondo cui: "Nel caso di deliberazioni di organi collegiali la responsabilità si imputa esclusivamente a coloro che hanno espresso voto favorevole. Nel caso di atti che rientrano nella competenza propria degli uffici tecnici o amministrativi la responsabilità non si estende ai titolari

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

degli organi politici che in buona fede li abbiano approvati ovvero ne abbiano autorizzato o consentito l'esecuzione." (Sez. Basilicata, sent. n. 30 del 25.5.2015).

Infatti, mentre.....

La materia della retribuzione accessoria dei dirigenti e del segretario generale degli enti locali trova, poi, la propria regolamentazione anche nel D.Lgs. 18/08/2000, n. 267 recante il "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali".

A norma dell'art. 48, comma 3 del D.Lgs n. 267 del 2000, **è "di competenza della Giunta l'adozione dei regolamenti sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, nel rispetto dei criteri generali stabiliti dal consiglio" .....**

Risulta evidente dalla disciplina normativa innanzi riportata che, in materia di attribuzioni economiche dei dirigenti, l'attività di mero indirizzo spetta al Consiglio comunale, che detta i principi generali e i limiti cui dovranno attenersi gli organi esecutivi, **mentre al Sindaco e alla Giunta spetta la concreta determinazione delle retribuzioni, che certamente è attività gestoria, non attenendo a scelte politiche** riconducibili alla soddisfazione di interessi generali della comunità amministrata, ma riguardando specifiche questioni relative alla gestione del personale dirigenziale.

.....

La Giunta ha, quindi, la competenza esclusiva a disciplinare unilateralmente, sulla base delle risultanze della concertazione sintetizzate nel verbale, il trattamento economico dei dirigenti anche con riferimento particolare alla retribuzione di posizione e di risultato.

Pertanto, per un verso, le decisioni della Giunta in ordine alle retribuzioni dei dirigenti sono di tipo gestorio, **non risultando conseguentemente applicabile la cd "esimente politica"**, e, per altro verso, trattandosi di esercizio di funzioni proprie implicanti un notevole impegno economico, **non è giustificabile la superficialità con la quale, nel caso di specie, sono state assunte le deliberazioni in argomento.**

Va, inoltre, considerato che vi sono elementi sufficienti per ritenere che, in concreto, il Sindaco e la Giunta fossero pienamente consapevoli della valenza giuridica ed economica delle decisioni assunte.....

.....

8.4 La posizione dei convenuti

8.4.4 **La posizione del secondo Collegio dei revisori**

Va, infine esaminata la posizione del Collegio dei revisori in carica dal 25.9.2006 al 30.11.2009: Silvio Bevilacqua, Paolo Toffanello e Michele Fante.....

Depositata in Segreteria il 17/06/2015

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "[acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Per ulteriori approfondimenti, vedi anche:

A) **Sentenza n. 9 del 14.1.2014 della Sezione giurisdizionale Emilia-Romagna, di condanna nei confronti Regione Emilia Romagna** e, inoltre:

CASSAZIONE, SEZ. LAVORO, Sentenza 9 dicembre 2015 (con commento in altalex di NICOLA NIGLIO: Il recupero delle somme indebitamente erogate al personale della P.A. a titolo di compenso incentivante); Corte dei Conti Appello sent. 298/2013, 359/2014, 387/2014; Corte dei Conti Campania Sent. 231/2013, 1006/2014; Sez. Reg. Controllo per il Lazio, Deliberazione n. 125/2015/PAR; Regione Calabria, DGR n. 440 del 27 Ottobre 2015; Corte dei Conti, Sez. Controllo Lombardia, del. 224/2015/PRSP; Corte Conti Sez, Giurisd. Toscana Sent. 235/2014 (Riguarda l'attuale Pres. Consiglio Matteo Renzi), Sentenza Corte Costituzionale 453/1998; Corte Conti Sez. Giurisd. Puglia Sent. 762/2013; Ragioneria Generale dello Stato: "Massimario dei rilievi ispettivi 2010", e "Le risultanze delle indagini svolte dai SIFIP in materia di spese di personale del comparto Regioni ed Enti locali-2011; "Deliberazione n. 125/2015/PAR; Corte dei Conti, Sez. Riunite in sede di controllo, Relazioni 2013, 2014 sul costo del lavoro pubblico.

Normative, Delibere Civit , ecc. citate nel testo:

Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994

Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Visto l'art. 5, comma 2, lettere b), e) ed f), della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Ritenuta l'opportunità di fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;

Sentito il Consiglio dei Ministri nella riunione del 21 gennaio 1994;

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Emana la seguente direttiva:

**OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI** La presente direttiva dispone i principi cui **deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.**

Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, **alla salute, all'assistenza e previdenza sociale,** alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146 (3), e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

Ai principi della direttiva **si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici.**

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è **assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.**

Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

Gli enti erogatori dei servizi pubblici, ai fini della presente direttiva, sono denominati «soggetti erogatori».

I. I principi fondamentali. 1. Eguaglianza. 1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. 2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap. 2. Imparzialità. 1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore. 3. Continuità. 1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. 4. Diritto di scelta. 1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

5. Partecipazione. 1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. 3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

4. I soggetti erogatori **acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.**

6. Efficienza ed efficacia. 1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

II. Gli strumenti.

**1. Adozione di standard. 1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e,**



# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

## sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.

2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

3. Gli standard sono 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 i soggetti erogatori determinano, altresì, **gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti**; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

## **4. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche.**

5. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.

## **6. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi.**

Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagi per gli utenti. 7. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi. 2. Semplificazione delle procedure. 1. Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, i soggetti erogatori provvedono alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure da essi adottate. 2. I soggetti erogatori sono tenuti a ridurre, per

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e forniscono gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, adottano, ove possibile, formulari uniformi e provvedono alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni. 3. Informazione degli utenti. 1. I soggetti erogatori assicurano la piena informazione degli utenti circa le modalità di restazione dei servizi. In particolare: a) rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;

**b) pubblicano gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5 di questo titolo, sul rispetto degli standard;** c)

informano tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio; d) curano la pubblicazione di testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti. Le modificazioni che si rendono successivamente necessarie sono inserite nei testi esistenti e sono adeguatamente divulgate; e) predispongono appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verificano periodicamente il buon funzionamento. 2. In ogni caso, devono essere assicurate, e periodicamente verificate, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico. 3. Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

4. Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

4. Rapporti con gli utenti. 1. I soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

2. I soggetti erogatori istituiscono, ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 7 del decreto legislativo 23 dicembre

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "[acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

1993, n. 546, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. 3. L'apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane. 4. Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti. 5. Doveri di valutazione della qualità dei servizi. 1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard, ai sensi del paragrafo 1, comma 3, di questo titolo.

2. Entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, sottoponendola al Comitato di cui al titolo successivo, e danno ad essa adeguata pubblicità.

La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione; definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione; descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti; indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, previsti dal comma 7, paragrafo 1, di questo titolo. 3. La relazione predisposta entro il 31 marzo 1995 dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio 1994, quella seguente dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti negli esercizi 1994 e 1995, mentre tutte le relazioni successive dovranno includere i risultati effettivamente conseguiti nei tre esercizi precedenti. 4. I soggetti erogatori, al fine di acquisire periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso, ai sensi del paragrafo 5, comma 4, del titolo I, predispongono apposite schede a lettura ottica, e ne curano l'invio agli utenti; indicano riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio; effettuano, a campione,

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio.

5. I risultati delle verifiche effettuate sono pubblicati in una apposita sezione della relazione di cui al precedente comma 2 e di essi i soggetti erogatori tengono conto per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

## 6. Rimborso.

1. I soggetti erogatori **assicurano agli utenti forme di rimborso** nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati. 2. Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente. Esse sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo.

3. Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, i soggetti erogatori **si rivalgono nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.**

III. La tutela. 1. Procedure di reclamo. 1. I soggetti erogatori prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità. 2. Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione; svolgersi in tempi rapidi, predeterminati dai soggetti erogatori; assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantire all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa; prevedere una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso di cui al paragrafo 5 del precedente titolo, per il

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

pregiudizio da questi subito per l'inosservanza dei principi della presente direttiva; consentire ai soggetti erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio. Le procedure di reclamo sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo. Ai fini indicati, i soggetti erogatori si uniformano alle disposizioni dei commi successivi. 3. Ciascun soggetto erogatore istituisce, ai sensi dell'art. 20 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, un ufficio interno di controllo, denominato ai sensi della presente direttiva «ufficio». Lo stesso obbligo si estende a ciascuna delle articolazioni territoriali dell'ente, dotate di autonomia nella determinazione delle condizioni di erogazione del servizio. L'ufficio esercita le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti dal soggetto erogatore, ai sensi del citato art. 20 del decreto legislativo n. 29 del 1993 e successive modificazioni. Esso, inoltre, riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva. 4. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente. Nella predisposizione del reclamo, l'utente può avvalersi dell'assistenza degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui al paragrafo 4, comma 2, del titolo precedente. 5. Al momento della presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole. 6. L'ufficio riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Trascorsi quindici giorni, l'ufficio informa comunque l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine. 7. L'ufficio riferisce semestralmente al Comitato di cui al paragrafo successivo sulla quantità e il tipo di reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi dal soggetto erogatore. Dei reclami ricevuti il soggetto erogatore tiene conto nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, di cui al paragrafo 1, comma 7, del precedente titolo. 2. Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici. 1. Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure di cui ai paragrafi precedenti, è istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, un

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, di seguito denominato «Comitato». 2. Il Comitato è composto da tre esperti di riconosciuta indipendenza e di notoria esperienza nel settore dei servizi pubblici. 3. Ai fini indicati nel comma 1, e fatte salve le competenze attribuite dalla legge a distinti organismi, il Comitato: a) richiede ai soggetti erogatori atti e documenti, convoca riunioni con gli amministratori e i dirigenti degli stessi; b) valuta l'idoneità degli standard di qualità del servizio adottati dai soggetti erogatori a realizzare i principi stabiliti nella direttiva e, indica, se del caso, le correzioni da apportare. Nella fase di prima attuazione propone ai soggetti erogatori un calendario degli adempimenti, eventualmente differenziato per settore, zone geografiche, tipo di prestazioni; c) vigila sull'osservanza degli standard, e segnala ai soggetti erogatori le eventuali difformità riscontrate. Nei casi di mancata ottemperanza, il Comitato può proporre al Ministero competente l'adozione delle misure sanzionatorie adeguate; d) valuta l'adeguatezza delle procedure di reclamo e delle misure di ristoro previste nel caso di pregiudizio recato all'utente dalla mancata osservanza della direttiva; e) promuove l'adozione delle misure dirette alla semplificazione dei rapporti tra i soggetti erogatori e gli utenti; f) promuove l'adozione delle misure dirette ad assicurare la possibilità di scelta dell'utente; g) acquisisce dati e informazioni sul gradimento degli utenti. A tale scopo, verifica i sistemi di rilevazione del gradimento apprestati da ciascun soggetto ai sensi del paragrafo 5 del titolo precedente e ne acquisisce gli esiti; h) determina le procedure attraverso le quali gli utenti sono consultati in ordine agli standard relativi ai singoli servizi e al rispetto di tali standard da parte degli enti erogatori; i) propone annualmente al Presidente del Consiglio dei Ministri l'attribuzione di attestati di qualità ai soggetti che si siano distinti quanto ad efficienza del servizio reso, qualità degli standard, osservanza degli stessi, gradimento degli utenti; l) controlla l'esattezza, la completezza e la comprensibilità delle comunicazioni che i soggetti di erogazione del servizio rendono al pubblico; m) rende pubblici annualmente i risultati del proprio lavoro; n) propone al Presidente del Consiglio dei Ministri le misure regolamentari e legislative idonee a migliorare la protezione dei diritti dell'utente. 4. Per l'assolvimento dei suoi compiti, il Comitato può avvalersi del supporto tecnico degli uffici competenti della Presidenza del Consiglio, del Dipartimento della funzione pubblica, del Ministero della pubblica istruzione, del Ministero

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, del Ministero della sanità, del Ministero delle poste e delle telecomunicazioni, del Ministero dell'interno, del Ministero dei trasporti e della navigazione.

## **SANZIONI MANCATA OSSERVANZA DIRETTIVA**

3. Sanzioni per la mancata osservanza della direttiva. 1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, **l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.**

**2.**

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce **inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.**

IV. Impegni del Governo. Il Governo si impegna ad adottare tutte le misure legislative, regolamentari ed amministrative necessarie a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente direttiva...Omissis

PIANO NAZIONALE ANTICORRUZIONE 2015:

**3.1.14 Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile**

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del d.lgs. n. 165 del 2001 e gli enti di diritto privato in controllo pubblico, limitatamente all'attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o

dell'Unione europea, **devono pianificare adeguate misure di sensibilizzazione della cittadinanza finalizzate alla promozione della cultura della legalità. A questo fine, una prima azione consiste nel dare efficace comunicazione e diffusione alla strategia di prevenzione dei fenomeni corruttivi impostata e attuata mediante il P.T.P.C. e alle connesse misure.**

## ALLEGATO 1 al P.N.A 2015.

Soggetti, azioni e misure finalizzati alla prevenzione della corruzione

A Soggetti e ruoli della strategia di prevenzione ..... 3

A.1 Soggetti e ruoli della strategia di prevenzione a livello nazionale ..... 3

A.2 Soggetti e ruoli della strategia di prevenzione a livello decentrato ..... 4

### **B Azioni e misure generali finalizzati alla prevenzione della corruzione.**

..... 9

B.1 Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione - P.T.P.C. .... 9

B.1.1 I contenuti tipici dei P.T.P.C.

#### **B.1.1.7. (IMPORTANTE) B.1.1.7 Forme di consultazione in sede di elaborazione e/o di verifica del P.T.P.C..**

Al fine di disegnare un'efficace strategia anticorruzione, le amministrazioni debbono realizzare delle forme di consultazione, con il coinvolgimento di cittadini e di organizzazioni portatrici di interessi collettivi, ai fini della predisposizione del P.T.P.C., della diffusione delle strategie di prevenzione pianificate, nonché sui risultati del monitoraggio sull'implementazione delle relative misure. (Considerazione ACU Marche: LA SEMPLICE PUBBLICAZIONE DELL'AVVISO DI CONSULTAZIONE PUBBLICA SUL SITO CON INVITO (IN TEMPI RAPIDI E SENZA UNA SPIEGAZIONE ADEGUATA AI CITTADINI DI PRESENTARE SUGGERIMENTI E PROPOSTE SENZA L'EFFETTUAZIONE DI UNA GIORNATA DELLA TRASPARENZA SONO AZIONI ASSOLUTAMENTE INSUFFICIENTI: ANDREBBERO ATTUATE DURANTE L'ANNO LE ALTRE INIZIATIVE PREVISTE NELLA DELIBERA CIVIT N. 105/2010



# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

## **TABELLA PAG. 21 SOPRATTUTTO PRIMA DI INIZIARE LA CONSULTAZIONE PUBBLICA. (x)**

**Le amministrazioni debbono poi tener conto dell'esito della consultazione in sede di elaborazione del P.T.P.C. e in sede di valutazione della sua adeguatezza, anche quale contributo per individuare le priorità di intervento.**

**Le consultazioni potranno avvenire o mediante raccolta dei contributi via web oppure nel corso di incontri con i rappresentanti delle associazioni di utenti tramite somministrazione di questionari. L'esito delle consultazioni deve essere pubblicato sul sito internet dell'amministrazione e in apposita sezione del P.T.P.C., con indicazione dei soggetti coinvolti, delle modalità di partecipazione e degli input generati da tale partecipazione.**

**B.1.1.8 Iniziative di **formazione** sui temi dell'etica e della legalità e di formazione specifica.....**

.....

**B.15 Azioni di sensibilizzazione e rapporto con la società civile**

**Poiché uno degli obiettivi strategici principali dell'azione di prevenzione della corruzione è quello dell'emersione dei fatti di cattiva amministrazione e di fenomeni corruttivi, è particolarmente importante il coinvolgimento dell'utenza e l'ascolto della cittadinanza. In questo contesto, si collocano **le azioni di sensibilizzazione**, che sono volte a creare dialogo con l'esterno per implementare un rapporto di fiducia e che possono portare all'emersione di fenomeni corruttivi altrimenti "silenti". Un ruolo chiave in questo contesto può essere svolto dagli U.R.P., che rappresentano per missione istituzionale la prima interfaccia con la cittadinanza.**

.....

.....

.....

.....

**DELIBERA CIVIT N. 105/2010 (\*) - Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)**

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Omissis.....

## Tabella 2: iniziative volte a garantire trasparenza, legalità e sviluppo della cultura dell'integrità

### Iniziativa, Destinatari e Risultato

**Sessioni di formazione - nell'ambito di quelle già previste da ogni pubblica amministrazione - in aula e a distanza (mediante piattaforme di web learning) in materia di trasparenza e integrità.**

**Personale di ogni singola pubblica amministrazione.**

**Acquisizione di nozioni e casi pratici che possano aiutare, in un'ottica preventiva e correttiva, ad individuare aree sensibili e comportamenti a rischio.**

**Forum per la condivisione di best practice in materia di trasparenza e integrità.**

**Personale che si occupa di trasparenza e integrità, in particolare enti di piccole dimensioni e poco strutturati.**

**Mettere a disposizione idee, modelli, documenti da utilizzare per gli adempimenti previsti dalla legge in materia di trasparenza e integrità.**

**Forme di comunicazione e coinvolgimento dei cittadini in materia di trasparenza e**

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

**integrità (questionari,  
convegni, opuscoli).**

**Cittadini e associazioni dei  
consumatori.**

**Ottenere i feedback da parte degli utenti individuare le aree a maggiore rischio di mancata trasparenza e integrità (questionari);**

**b) Facilitare la reperibilità ed uso delle informazioni contenute nei siti delle pubbliche amministrazioni e il collegamento delle informazioni fornite ai servizi pubblici (opuscoli);**

**c) Aumentare percezione dei miglioramenti dei servizi pubblici e degli sforzi posti in essere per ottenere i miglioramenti ottenuti e quelli in programma per il futuro (opuscoli, convegni).**

**Creazione di spazi (ad esempio nella forma di FAQ o guide sintetiche) all'interno dei siti delle amministrazioni.**

**Destinatari diretti: pubbliche amministrazioni. Destinatari indiretti: cittadini.**

**a) Dare spazio e rispondere ai suggerimenti e feedback pervenuti dal pubblico;**

**b) Eliminare la distanza tra cittadini e pubbliche amministrazioni. Creazione di una community mediante organizzazione di seminari, convegni, ecc. in materia di trasparenza e integrità per condividere esperienze, documenti, idee. Realizzazione di un network.**

---

Delibera Civit n. 2/2012

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2 Premessa L'art. 13, c. 6, lett. e), del D. Lgs. n. 150/2009 (da ora in avanti "decreto")

Omissis...

## 7. Ascolto degli stakeholder

A corollario del principio dell'usabilità delle informazioni, e tenuto conto del processo di verifica e aggiornamento annuale del Programma della trasparenza, **è di particolare rilievo che le amministrazioni raccolgano feedback dai cittadini e dagli stakeholder sul livello di utilità e di utilizzazione dei dati pubblicati nonché eventuali reclami sulla qualità delle informazioni pubblicate ovvero in merito a ritardi e inadempienze riscontrate.**

La rilevazione del grado di interesse dei cittadini e degli stakeholder di riferimento consente di effettuare scelte più consapevoli e mirate nell'aggiornamento del Programma triennale.

A tal fine, nel Programma triennale è opportuno indicare gli strumenti per la rilevazione del livello di utilità e di utilizzazione dei dati pubblicati, i soggetti responsabili e il processo di rilevazione.

Oltre all'utilizzo di strumenti legati al canale telematico (internet, posta elettronica, ecc.), **le amministrazioni dovrebbero prevedere ulteriori canali che permettano di includere i soggetti che, per motivi diversi, non utilizzano la rete internet (es. questionari compilati dai cittadini presso l'URP o raccolta di feedback in occasione delle Giornate della trasparenza).**

I risultati aggregati della rilevazione, aggiornati annualmente, andrebbero pubblicati all'interno della sezione "Trasparenza valutazione e merito" del sito istituzionale. Per ogni categoria di dati pubblicati sarebbe opportuno riportare il livello di utilità indicato dagli utenti determinato attraverso metodologie ad hoc nonché eventuali esperienze di utilizzo dei dati da parte di cittadini, stakeholder, enti di ricerca, imprese ecc., corredati di link alle pagine web di riferimento. 15 In questa ottica, le amministrazioni potrebbero indicare nel Programma triennale eventuali collaborazioni con soggetti interessati (università, centri di ricerca, scuole, associazioni di consumatori, ecc.) all'utilizzo delle informazioni pubblicate per motivi scientifici nonché per creare e diffondere ulteriore conoscenza anche presso l'opinione pubblica.

Nella prospettiva di migliorare le misure adottate per incrementare i propri livelli di trasparenza e per innalzare il livello di soddisfazione e di consenso sulle attività realizzate, le amministrazioni dovrebbero indicare, nel Programma triennale, in quale modo e attraverso quali strumenti,

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

telematici e non, intendano organizzare un servizio di gestione dei reclami in caso di uno scarso livello di trasparenza.

Come già indicato nella delibera n. 105/2010, paragrafo 4.1.1., all'interno della sezione "Trasparenza valutazione e merito" è opportuno inserire una finestra di dialogo tra cittadini e amministrazione.

Le amministrazioni sono tenute ad agire tempestivamente a fronte di eventuali segnalazioni.

A tal fine nel Programma triennale dovrebbe essere chiarito come proporre il reclamo o l'osservazione (con moduli ad hoc, con risposte a questionari, ecc.), dove inviare il reclamo nonché le modalità di risposta dell'amministrazione (ufficio responsabile, strumenti, tempi)

.....

## 9.1 Le giornate della trasparenza

Le Giornate della trasparenza, espressamente previste dal decreto, sono strumenti di coinvolgimento degli stakeholder per la promozione e la valorizzazione delle trasparenza nelle pubbliche amministrazioni.

Esse rappresentano un momento **di confronto e di ascolto** per conseguire due degli obiettivi fondamentali della trasparenza:

a) la partecipazione dei cittadini per individuare le informazioni di concreto interesse per la collettività degli utenti

b) il coinvolgimento dei cittadini nell'attività dell'amministrazione al fine **di migliorare la qualità dei servizi e il controllo sociale.**

Le Giornate non devono essere organizzate come occasioni di confronto fra i soli addetti ai lavori o come convegni, ma come

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

**incontri caratterizzati in termini di massima "apertura" ed ascolto verso l'esterno delle amministrazioni.**

Il decreto prevede che i destinatari delle giornate siano le associazioni di consumatori o utenti, centri di ricerca e ogni altro osservatore qualificato e che il contenuto essenziale delle giornate sia la presentazione del piano della performance e della relazione sulla performance.

Nel corso delle giornate è opportuno siano illustrati anche altri documenti, a cominciare dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità o dalle risultanze delle indagini sul benessere organizzativo.

Per evitare, inoltre, che le Giornate della trasparenza si riducano a momenti di confronto occasionali le amministrazioni dovranno porre particolare attenzione sia all'attività preparatoria delle Giornate, sia a quella di elaborazione dei contenuti emersi dal confronto con i soggetti invitati.

Per la preparazione delle Giornate sono di indubbio rilievo:

a) l'individuazione dei soggetti esterni ed interni che si vogliono coinvolgere e le modalità nonché i criteri di selezione di tali soggetti. Si segnala, in proposito, che questi eventi, da un lato, possono essere rivolti a singole tipologie di stakeholder e, dall'altro, possono rappresentare **un'occasione per raggiungere anche cittadini che, per motivi di diversa natura, non utilizzano tecnologie informatiche.**

b) la preparazione dei contenuti delle Giornate, eventualmente **coinvolgendo in via preventiva gli stakeholder (interni ed esterni)** - mediante, ad esempio, questionari ed incontri - per finalizzare l'organizzazione di tali Giornate alle concrete esigenze di conoscenza dei partecipanti;

c) la possibilità di **consentire interventi dei partecipanti e uno spazio adeguato al dibattito.**

Il significato principale delle Giornate si traduce nella capacità dell'amministrazione di utilizzare gli elementi risultanti dal confronto per la rielaborazione annuale dei documenti del ciclo della performance e per il miglioramento dei livelli di trasparenza.

È, pertanto, importante che l'amministrazione indichi già nel Programma triennale le modalità di raccolta, di analisi e di elaborazione dei feedback emersi nel corso delle stesse.

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) - Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 - cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) - Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miraffiore, 8 - 61100 Pesaro (PU) - Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 - 63020 Ponzano di Fermo (FM) - Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 - 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 - BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

È poi rimessa alle singole amministrazioni la possibilità di organizzare Giornate della trasparenza su temi specifici, così come le stesse amministrazioni possono decidere di rivolgere talune giornate a singole tipologie di stakeholder.

Le amministrazioni che hanno uffici periferici possono, infine, anche prevedere, nella logica della maggiore prossimità al cittadino utente, l'organizzazione di giornate della trasparenza a livello locale, eventualmente insieme ad altre amministrazioni periferiche.

## Riproduzione della documentazione richiamata nella lettera:

**Da:** Giovanni Santarelli - Regione Marche - Servizio Politiche Sociali Responsabile delle attività inerenti la programmazione dei servizi sociali sull'intero territorio regionale e dell'integrazione c

**Inviato:** mercoledì 26 febbraio 2014 16:36

**A:** 'ATS1 (g.tacchi@comune.pesaro.ps.it)'; 'ATS1 (servizi.sociali@comune.pesaro.ps.it)';

'ATS10 (ambito10@comune.fabriano.an.it)'; 'ATS11

(caterina.biccari@comune.ancona.it)'; 'ATS12 (ambitosociale12@comune.falconara-

marittima.an.it) ; 'ATS13 (ambito13@comune.osimo.it)'; 'ATS13b

(Ambito13@comune.osimo.an.it)'; 'ATS14 (ambito@comune.civitanova.mc.it)'; 'ATS15

(ambitosociale@comune.macerata.it)'; 'ATS16 (ambitoXVI@montiazzurri.it)'; 'ATS16

(servizisociali@montiazzurri.it)'; 'ATS17 (caciorgna@comsanseverino.sinp.net)'; 'ATS17

(servizisociali@comsanseverino.sinp.net)'; 'ATS18 (ambito18@libero.it)'; 'ATS18

(bancadati@comcamerino.sinp.net)'; 'ATS19 (ambitosociale19@libero.it)'; 'ATS20

(ambito20@elpinet.it)'; 'ATS20 (coordinatore@ambito20.it)'; 'ATS20

(info@ambito20.it)'; 'ATS21 (ambito21@comunesbt.it)'; 'ATS22

(coordinatore@ambitosociale.ascolipiceno.it)'; 'ATS22

(staff@ambitosociale.ascolipiceno.it)'; 'ATS23 (ambitoterritoriale23@libero.it)'; 'ATS24

(ambitosociale24@libero.it)'; 'ATS24 (cmsibillini@provincia.ap.it)'; 'ATS24 (sibillini);

'ATS3 (iannolo@cm-cagli.ps.it)'; 'ATS3 (sociale@cm-cagli.ps.it)'; 'ATS4

(etassone@comune.urbino.ps.it)'; 'ATS4 (gcarrese@comune.urbino.ps.it)'; 'ATS4

(pfraternale@comune.urbino.ps.it)'; 'ATS5 (serv.sociali@cm-carpegna.ps.it)'; 'ATS5

(servizioups@cm-carpegna.ps.it)'; 'ATS5 (staff.ambito5@cm-carpegna.ps.it)'; 'ATS6

(ambito.sociale6@comune.fano.ps.it)'; 'ATS7 (ambito@comune.fossombrone.ps.it)';

'ATS8 (atosociale8@tiscali.it)'; 'ATS9 (ambitoterrjesi@comune.jesi.an.it)'; 'ATS9

(r.borini@comue.jesi.an.it)'; 'coordinatore ATS 20 (2)'; 'Coordinatore\_ATS10

(plamberto@libero.it)'; 'Coordinatore\_ATS11 (silvia.tortorelli@comune.ancona.it)';

'Coordinatore\_ATS11b'; 'Coordinatore\_ATS12 (sabatinima@comune.falconara-

marittima.an.it)'; 'Coordinatore\_ATS13b (alessandra.cantori@comune.osimo.an.it)';

'Coordinatore\_ATS14 (carlo.flamini@comune.civitanova.mc.it)'; 'Coordinatore\_ATS16

(coordinatore16@montiazzurri.it)'; 'Coordinatore\_ATS19

(daniela.alessandrini@libero.it)'; 'Coordinatore\_ATS20 (aranieri@teletu.it)';

'Coordinatore\_ATS21 (desantis@comunesbt.it)'; 'Coordinatore\_ATS23

(luigificcadenti2007@libero.it)'; 'Coordinatore\_ATS6

(sonia.battistini@comune.fano.ps.it)'; 'Coordinatore\_ATS8

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: carlocardarelli@libero.it

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

(m.mandolini@comune.senigallia.an.it); 'Coordinatore\_ATS9'

**Oggetto:** parere civit

Ai Coordinatori degli ATS LORO SEDI

Cari colleghi

Su sollecitazione di un cittadino vi invio il parere espresso dal Civit in data 13.1.2013 riguardante carenze rilevate nella comunicazione degli Ambiti Territoriali Sociali in tema di trasparenza.

Alla luce della nota mi viene fatto notare che nella maggior parte dei siti internet dei Comuni capofila di Ambito Territoriale Sociale non risulterebbe pubblicata molta documentazione soggetta invece alla trasparenza (es. piani triennali trasparenza, performance, anticorruzione, ecc.... ) probabilmente anche a causa di una ancora scarsa conoscenza della normativa.

Vi invito a verificare la cosa prendendo visione della normativa e correggere eventuali inadempienze.

In caso di questioni di interesse particolare inviterò il cittadino in questione a prendere direttamente contatti con voi.

Saluti

Giovanni Santarelli

**REGIONE MARCHE - GIUNTA REGIONALE**

*Servizio Internazionalizzazione, Cultura, Turismo, Commercio e Attività promozionali PF  
Turismo, Commercio e Tutela dei consumatori*

(.....Dicembre 2013)

**Ai Presidenti delle Assemblee Territoriali d'Ambito (A.T.A.)  
dell'ATO 1 – Pesaro e Urbino  
dell'ATO 2 – Ancona  
dell'ATO 3 – Macerata  
dell'ATO 4 – Fermo  
dell'ATO 5 – Ascoli Piceno  
c/o le Province della Regione Marche**

**e p.c. a Silvana Santinelli – Segretario regionale di Adiconsum  
Marche – in rappresentanza delle Associazioni dei consumatori  
iscritte al registro regionale**



# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "[acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

**Oggetto: Applicazione legge 24 dicembre 2007, n.244, art. 2 comma 461 "Emanazione da parte degli enti locali, in sede di stipula dei contratti di servizio, di una «Carta della qualità dei servizi»".**

**Accordo 26 settembre 2013, in sede di Conferenza Unificata, "sulle Linee Guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n.244".**

**Riscontro nota trasmessa dalle Associazioni dei consumatori in data 09/12/13, con oggetto: "Affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti. Richiesta applicazione art. 2 comma 461, legge 24 dicembre 2007, n.244".**

Facendo seguito alla nota trasmessa, in data 09/12/2013, dalle Associazioni dei consumatori iscritte al registro di cui all'art. 4 della L.R. 14/2009, indirizzata ai Presidenti delle Assemblee Territoriali d'Ambito (ATA), della Regione Marche, e per conoscenza all'ufficio scrivente, acquisita con prot. n. 0807496 del 10/12/2013, con oggetto: "Affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti. Richiesta applicazione art. 2 comma 461 - legge 24 dicembre 2007, n.244", si specifica quanto segue:

➤ **la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria 2008), all'articolo 2, comma 461, "Emanazione da parte degli enti locali, in sede di stipula dei contratti di servizio, di una «Carta della qualità dei servizi»", stabilisce che:**

*"Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:*

*a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle*

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "[acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

*per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;*

*b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;*

*c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

*d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*

*e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

*f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso".*

➤ Nel Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n.254 del 29 ottobre 2013, è stato pubblicato **l'Accordo** concluso nella seduta della **Conferenza unificata del 26 settembre 2013**: "Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "[acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

*Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244".*

Tale accordo è frutto del lavoro svolto in collaborazione tra il Tavolo Permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU-STATO-REGIONI e l'ANCI, con l'obiettivo di favorire l'applicazione dell'art. 2, comma 461, della legge 24/12/2007, n.244 (legge finanziaria 2008), norma di settore da anni parzialmente disattesa, e promuoverne la diffusione in maniera omogenea in tutti i Comuni e in tutte le Province del Paese, per riportare al centro del rapporto con i cittadini il tema fondamentale della qualità dei servizi pubblici locali ed evitare che vengano ignorati il ruolo e le attività delle Associazioni dei consumatori.

➤ In occasione della **XIII Sessione Programmatica CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) – REGIONI**, svoltasi a Napoli nei giorni 18 – 19 Novembre 2013, dal titolo: **“Carte della qualità e contratti dei Servizi pubblici locali”**, è stato approvato il **“Documento conclusivo”** in base al quale il Ministero dello sviluppo economico, le Associazioni dei consumatori e le Regioni concordano sulla necessità di proseguire il lavoro comune finalizzato ad un ampio e risolutivo rilancio della partecipazione civica ed in particolare concordano sulla necessità di promuovere sul territorio la piena attuazione all'accordo del 26 settembre 2013 sulle linee guida relative ai contratti di servizio e alle carte di qualità dei servizi pubblici locali, ai sensi dell'art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n.244.

**Pertanto, si invitano gli Enti in indirizzo a voler attenersi a quanto stabilito dalle disposizioni sopracitate.**

Cordiali saluti.

IL DIRIGENTE

# ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

PEC: "acumarche@pec.it"

Membro del CRCU Marche (Consulta Regionale Consumatori ed Utenti) - e-mail "[acumarche@sedi.associazioneacu.org](mailto:acumarche@sedi.associazioneacu.org)"

Sede Regionale: Via Ludovico Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie di Maiolati Spontini (AN) – Tel. e Fax: 0731-704642

Sede provinciale AN: Via L. Ariosto, 12 – cap 60030 Loc. Moie Maiolati (AN) – Resp.: Marco Gambini cell. 3472960102

Sede provinciale PU: Via Del Miralfiore, 8 – 61100 Pesaro (PU) – Responsabile: Pino Longobardi cell. 3288882922

Sede provinciale FM: Via Fiume, 12 – 63020 Ponzano di Fermo (FM) – Responsabile: Valter Mecozzi cell. 3385072990

Presidente Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – 360598355 - e-mail: [carlocardarelli@libero.it](mailto:carlocardarelli@libero.it)

C.F. 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)

Lasciate i Vostri commenti ai nostri blog: [www.acuconsumagiusto.it](http://www.acuconsumagiusto.it) e [www.laparolaalconsumatore.net](http://www.laparolaalconsumatore.net)

Dott. Pietro Talarico

---

Nello scusarci per eventuali imprecisione, errori e/o omissioni dovuti alla complessita' delle norme, ecc., ringraziamo della cortese attenzione.

---