

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

Ancona, 29 Gennaio 2018

All.mo Signor

Responsabile della Prevenzione della corruzione, della
Trasparenza ed Integrità D.ssa Patrizia Ammazzalorso,

e, p.c. Agli Ill.mi Signori

Presidente e componenti OIV

ARPAM

Oggetto: Procedura di consultazione pubblica per l'aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione anno 2018: Osservazioni e Suggerimenti.

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 e Dott. Fabio Amici, nato ad Ancona il 21.7.1955, residente a Falconara M.ma (AN), in Via Lazio n. 6/b, addetto al Dipartimento Trasparenza, Anticorruzione e Qualità dei servizi dell'Associazione dei Consumatori ed Utenti A.C.U. Marche

Presentano alla S.V.I.

le seguenti richieste e osservazioni in relazione alla procedura di consultazione pubblica per l'aggiornamento del PTPC 2018-2020.

Osservazioni/Suggerimenti n. 1

Occorre prevedere nel PTPC almeno una Giornata della trasparenza ogni sei mesi, a decorrere dall'anno 2018, da realizzarsi presso ogni Dipartimento Provinciale (per facilitare la partecipazione dei cittadini/utenti dei servizi residenti nei rispettivi Territori), prescrivendo nel Piano il necessario coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori ed utenti nella fase preliminare di organizzazione delle Giornate della Trasparenza (coinvolgimento previsto nella Delibera Civit n. 2/2012);

Vista la vastità del territorio della Regione Marche e l'importanza e complessità delle attività istituzionali dell'ARPAM, riteniamo sia indispensabile organizzare - come previsto dalle norme di settore e dalle varie Delibere Civit-Anac (es. Delibera Civit n. 2/2012) - in ogni Dipartimento Provinciale le Giornate della trasparenza per illustrare alla società civile le attività

SEDE della segreteria nazionale: ACU – ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI – VIA PADRE LUIGI MONTI, 20/C - 20162 MILANO (MI)
TEL.: 02-6428337 FAX : 02-6425293 E-MAIL : associazione@associazioneacu.org – SITO WEB : www.associazioneacu.org
ASSOCIAZIONE ISCRITTA NELL'ELENCO NAZIONALE LEGGE 281/98 – D.M. 14/10/1999 GAZZETTA UFFICIALE N°251 DEL 25/10/1999

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagiusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

svolte dall'Arpam e per la presentazione dei Piani e le Relazioni delle Performance organizzative ed individuali, della Carta e degli Standard di qualità di servizi, dei Piani Triennali di Prevenzione della corruzione e della trasparenza ed integrità, del Codice di comportamento dei dipendenti..

Si raccomanda di coinvolgere nelle Giornate della trasparenza il piu' possibile gli Studenti delle Scuole di ogni ordine e grado ed Universitarie, prevedendo gli opportuni accordi con i Dirigenti Scolastici ed i Rettori Universitari.

Osservazione/suggerimenti n. 2

Occorre prevedere espressamente nel PTPC già a decorrere dai primi mesi dell'anno 2018 adeguate attività di divulgazione (tramite le giornate della trasparenza presso ogni Distretto Provinciale, comunicati stampa, affissione di avvisi pubblici in ogni ufficio, ecc.) della possibilità di ogni cittadino, impresa, ecc. di segnalare al RPCT dell'ARPAM, ai referenti della Prevenzione della corruzione presso ogni Distretto, **anche in modo anonimo** come previsto a pagina 53 del PNA 2015, con modalità che ne garantiscano tuttavia la ufficialità della ricezione (es. casella pec dedicata; raccomandata A.R. senza indicazione del mittente, ecc.) ogni fatto e/o comportamento dei dipendenti, dei soggetti che hanno rapporti con l'ARPAM che possono configurare ipotesi di corruzione.

Dovrà essere chiaramente pubblicizzata anche la possibilità di effettuare come previsto dalle direttive anticorruzione analoghe segnalazioni direttamente all'Anac. (... e/o a Transparency International).

E' opportuno prevedere sistemi informatizzati adeguati per la presentazione delle denunce anonime on line, in analogia a quanto realizzato dal Comune di Ascoli Piceno.

Sarebbe inoltre opportuno prevedere efficaci meccanismi "premianti" sia per i cittadini che per i dipendenti in servizio che segnalano fatti di corruzione, sprechi di denaro pubblico, ecc.

Osservazioni/ suggerimenti n. 3

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

Realizzare il ciclo delle performance "integrato", che comprende gli ambiti relativi:

- alla performance;
- **agli standard di qualità dei servizi;**
- alla trasparenza ed alla integrità;
- al piano di misure in tema di misurazione e contrasto alla corruzione.

È infatti necessario un coordinamento tra il P.T.P.C. e gli strumenti già vigenti per il controllo nell'amministrazione nonché di quelli individuati dal d.lgs. n. 150 del 2009).

Gli standard di qualità devono essere – ai sensi della delibera Civit n. 6/2013 - parte integrante del Piano della performance, delle Pubbliche Amministrazioni 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.

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

Osservazioni/ suggerimenti n. 4

Adottare frequentemente e sistematicamente, in ogni settore e soprattutto in quelli a più alto rischio corruzione (fatti salvi solo i casi eccezionali limitati alle ipotesi in cui ciò nuocerebbe seriamente l'attività amministrativa degli Uffici, motivati adeguatamente), **la rotazione di tutto il personale** (soprattutto dei funzionari e dei dirigenti), come stabilito dal P.N.A. e più volte richiamato dall'ANAC;

Osservazioni/ suggerimenti n. 5

Prevedere frequenti verifiche ispettive interne da parte dei revisori e degli uffici ispettivi **senza preavviso**, con criteri "Random" sugli Uffici coinvolti e sulle attività oggetto di verifica (le strategie "Random", adottata dal Brasile per combattere la corruzione, sono risultate molto efficaci e sono pacificamente ritenute delle "eccellenze" nel settore delle metodologie anticorruzione).

Osservazioni/ suggerimenti n. 6

Prevedere frequenti verifiche sulla veridicità delle dichiarazioni di inesistenza di conflitti di interessi, situazioni di incompatibilità, ecc. rilasciate dal personale, attivando ogni opportuna conseguente iniziativa disciplinare e denuncia alle autorità preposte nei casi di false dichiarazioni;

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagiusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

Osservazioni/ suggerimenti n. 7

prevedere nel PTPC già a decorrere dal 2018 le seguenti attività:

Publicare sul sito web, nel rispetto della Legge sulla Privacy:

- le riprese audio-video di tutte le Giornate della trasparenza che sono già state realizzate e che verranno effettuate, per consentire ai cittadini non presenti alla giornata di poter conoscere gli argomenti trattati.

- tutte le istanze di accesso civico e relative risposte, **le lettere pervenute durante l'anno da cittadini ed associazioni dei consumatori** riguardanti argomenti strettamente connessi alla corruzione ed alla trasparenza per garantire maggiore Trasparenza;

- tutti i rilievi, verbali di verifiche della Rag. Generale dello Stato, Corte dei Conti, ecc., e relative risposte; contestazioni degli addebiti dei procedimenti disciplinari, esiti di verifiche ispettive interne (nel rispetto della Legge Privacy e dei principi espressi dal garante Privacy), reclami pervenuti;

- tutti i pareri, suggerimenti e proposte ai PTPC, pervenute dalle Associazioni dei Consumatori, da altri soggetti portatori di interessi e dai cittadini.

Si raccomanda per tali pareri, proposte e suggerimenti di fornire ampia ed analitica descrizione (come prescritto dal citato allegato n. 1, par. b.1.1.7 al PNA) **nel PTPC approvato, con l'illustrazione per ognuno dei suggerimenti e proposte delle motivazioni per le quali l'Amministrazione ha ritenuto di non aderire o di aderire parzialmente.**

Osservazioni/ suggerimenti n. 8

Mettere in atto iniziative efficaci per la massima divulgazione e promozione verso i cittadini del "Diritto di accesso civico ex art. 5 D. Lgs 33/2013, modificato dal D. Lgs 97/2016 (c.d. FOIA)";

Osservazioni/ suggerimenti n. 9

Adozione di valide iniziative per **rafforzare i controlli interni** (Regolarità Amministrativo-contabile, Gestione e Strategici, Equilibri Finanziari, Organismi gestionali esterni all'Ente e qualità dei servizi, e benchmarking, **potenziando l'Ufficio dei Revisori dei Conti**

___ E' fondamentale dotare il più possibile i relativi organi di controllo interno (Revisori dei Conti, componenti OIV; .ecc.) della massima (se possibile, totale) autonomia ed indipendenza

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

==== PEC: "acumarche@pec.it" ==== e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" ====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

(.....soprattutto dal potere politico), sollecitando - se necessario - l'emanazione di normative a tal riguardo da parte della Regione Marche.

Occorre inoltre **rafforzare urgentemente** nei confronti dei precitati soggetti **ogni responsabilita'** (penale, disciplinare, civile verso terzi, amministrativo-contabile e deontologica) e prevedere subito **piu' efficaci misure sanzionatorie** in caso di violazioni dei doveri professionali (con particolare riferimento a carenze di controlli amministrativo-contabili ed **omesse denunce alle varie autorità competenti**, compresa la Procura Penale e della Corte dei Conti, di fatti di corruzione venuti a conoscenza durante lo svolgimento del servizio e di fatti che configurano danno erariale; richiamando e **rafforzando seriamente** le gravi conseguenze già previste dall'ordinamento nei casi di omessa denuncia; .

Osservazioni/ suggerimenti n. 10

E' fondamentale richiamare adeguatamente, inserendo **gli obblighi** nei Codici di comportamento e negli atti di conferimento di incarichi, i Dirigenti, Revisori dei Conti, e tutti gli altri soggetti interessati, gli 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; disciplinare, civile, ecc.)** venuti a conoscenza durante lo svolgimento del servizio (es. obbligo di denuncia alla Corte dei Conti nei casi di responsabilità amministrativa-contabile per danno erariale, ecc.), evidenziando le gravi responsabilità e conseguenze negative previste in caso di omessa o ritardata denuncia, **rafforzando seriamente le sanzioni nei casi di omessa denuncia..**

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.

Dovrebbero essere ben evidenziate nei Codici di comportamento:

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

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumaglusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

obbligo di riferirne, dei reati di cui si abbia avuto notizia nell'esercizio o a causa delle sue funzioni.

Dovranno essere inoltre previste – come raccomandato dall'Anac anche nella Determinazione n. 12/2015 – efficaci sanzioni nei confronti di tutto il personale sanitario ed amministrativo (compresi i Dirigenti) che non collabora con il RPC per la realizzazione degli obiettivi previsti nel PTPCIT e che non segnali criticità, omissioni, ecc. in tempi rapidi al RPC

Osservazioni/ suggerimenti n. 11

E' necessario mettere in atto ogni valida iniziativa per **regolamentare e rendere il piu' possibile trasparente le attivita' delle Lobbies** (es. Società Petrolifere,), mettendo in atto ogni cautela per impedire eventuali ingerenze illegittime o quantomeno dannose delle Lobbies stesse nelle attività istituzionali.

A tal riguardo, si chiede al RPC, al Direttore Generale ed ai Direttori dei Distretti Provinciali di sollecitare l'emanazione da parte della Regione Marche di una Legge che regola le attività delle Lobbies e le rende Trasparenti, come già da anni avviene in molte Regioni Italiane (es. Toscana, ecc.), unendosi così alle nostre frequenti richieste di sollecito.

Si rappresenta al riguardo che nel PTPC 2016-2018 della Giunta Regione Marche risultano accolte le richieste di questa Associazione di emanazione di Leggi che regolamentano le attività delle Lobbies (come avviene da anni in molte regioni Italiane) ma a tutt'oggi non risulta siano state emanate.

Osservazioni/ suggerimenti n. 12

Vista la Direttiva della P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" nella parte in cui dispone:

"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;.....

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

==== PEC: "acumarche@pec.it" ==== e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumaglusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

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.

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

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.

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.

Adozione di standard.

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

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.

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumaglusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

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 disagiati per gli utenti.

7. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard 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;

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.

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 pregiudizio da questi subito per l'inosservanza dei principi della presente direttiva; consentire ai soggetti

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio.

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.

Omissis..

- Visto l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante «Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni»;

- Visto l'art. 8 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 (in Supplemento ordinario n. 18/L alla Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 19 del 24 gennaio 2012), convertito in Legge 24 marzo 2012, n. 27 recante: «Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività». (12A03524) GU n. 71 del 24-3-2012 - Suppl. Ordinario n.53;

Omissis...

Tutela dei consumatori

Art. 8

Contenuto delle carte di servizio

1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, **indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.**

2. 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, le Autorità indipendenti di

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.

- visto l'art. 2 della Legge 11 Luglio 1995, n. 273 "MISURE URGENTI PER LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI";

- viste le numerose Direttive della Civit riguardanti le Carte e gli Standard di qualità dei servizi (es. n. 88/2010; n. 3/2012; n. 6/2013; n. 23/2013, ecc.);

- Tenuto conto che nella Carta dei Servizi ARPAM (Determina del Direttore Generale n. 170 del 31/10/2017) viene stabilito quanto segue:

Il reclamo Le finalità

Il reclamo è una forma di tutela per gli utenti, ma costituisce anche un contributo importante per l'ARPAM che può utilizzare per migliorare il servizio.

Il reclamo è uno strumento del tutto distinto dai mezzi amministrativi e giudiziari utilizzabili per impugnare i provvedimenti dell'ARPAM relativi alle prestazioni.

Il reclamo pertanto non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento giuridico né sospende i termini degli stessi.

Gestione dei reclami

Il Laboratorio prende in considerazione tutti i reclami e contestazioni di natura tecnica o logistica (es.: ritardi nelle analisi e servizi, trascrizioni errate sui documenti, etc).

L'iter di gestione dei reclami è descritto su un'apposita procedura del Sistema Qualità e consiste principalmente in:

- ricezione della contestazione;
- valutazione preliminare della fattibilità della contestazione;
- avvio iter di valutazione del reclamo;
- attività di valutazione del reclamo;
- preparazione ed invio della risposta al Cliente;
- definizione di eventuali azioni correttive o preventive a seguito del reclamo.

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

Direttore di Dipartimento o Responsabile di Servizio valuta il tipo, l'entità e la fattibilità del reclamo; se ritenuto valido il reclamo viene codificato e trasmesso per conoscenza a Responsabile Garanzia Qualità Regionale; se il reclamo risulta infondato ne viene inviata comunicazione al cliente.

La valutazione del reclamo consiste in:

- *esame della documentazione disponibile relativa all'argomento del reclamo (es.: documenti di registrazione delle attività svolte, metodi e procedure utilizzati, dati relativi alle tarature e manutenzioni effettuate sugli strumenti utilizzati, etc.);*
- *identificazione delle cause che hanno originato il reclamo; Carta dei Servizi ARPAM MD_DG_112_r04 data: 31.10.2017 50*
- *definizione della risposta da fornire al cliente;*
- *identificazione della necessità di adottare azioni correttive o preventive.*

Nel caso in cui la risposta fornita non soddisfi in pieno il committente, se esistono i presupposti, in comune accordo con il Direttore del Dipartimento ed il cliente individuano un fornitore terzo (es.: laboratorio) al quale affidare l'attività (es.: un campione per le analisi).

La gestione delle informazioni in merito ai reclami e la registrazioni sono utilizzate ai fini del miglioramento del Sistema di Qualità, attraverso opportune azioni correttive o preventive (revisione di procedure, formazione del personale, incremento delle risorse del laboratorio, etc).

La procedura per l'utente Per facilitare all'utente la possibilità di reclamare ed assicurargli una informazione tempestiva sull'esito del reclamo steso, sono state inviate a tutte le sedi dei Dipartimenti Provinciali dell'ARPAM precise disposizioni applicative che prevedono in particolare :

- *Un luogo facilmente individuabile dove poter presentare anche in modo informale , le rimostranze o i suggerimenti;*
- *La disponibilità di un apposito modulo per il reclamo scritto che può peraltro essere presentato anche in carta semplice;*
- *L'assistenza necessaria per la compilazione e la presentazione del reclamo ;*

Il rilascio della ricevuta di presentazione del reclamo, completa del numero di protocollo e del responsabile degli accertamenti. Una comunicazione (entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo) sull'esito degli accertamenti, sui provvedimenti eventualmente adottati e sulle ulteriori azioni possibili.

In caso sfavorevole l'utente potrà presentare ulteriore reclamo alla competente Direzione Generale.....

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

==== PEC: "acumarche@pec.it" ==== e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumaglusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

- Considerato che nella Carta dei servizi dell'ARPAM non risulta effettuata nessuna indicazione in merito a rimborsi e/o ristori e/o indennizzi automatici e forfettari in caso di mancato rispetto degli Standard di qualità dei servizi illustrati;

- Considerato che l'indicazione dei rimborsi e/o ristori e/o indennizzi automatici e forfettari in caso di mancato rispetto degli Standard di qualità dei servizi ad avviso degli scriventi non può che considerarsi requisito essenziale della Carta dei servizi, senza il quale il documento può essere definito Guida ai servizi e non Carta dei servizi;

e" necessario prevedere nel PTPC la regolarizzazione da parte dei competenti Uffici entro il 30 Aprile 2018 della Carta dei servizi affinché per ciascuno degli Standard di qualità risultino indicati i rimborsi e/o ristori e/o indennizzi automatici e forfettari a favore dell'utente in caso di mancato rispetto degli Standard stessi..

Nel rispetto della Delibera Civit n. 3/2012, è necessario inoltre provvedere entro il 30 Aprile 2018 alla pubblicazione sul sito WEB istituzionale del Regolamento contenente le modalità per l'erogazione dell'indennizzo automatico e forfettario all'utenza, nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi

Si ricorda che le modalità di indennizzo automatico e forfettario devono essere inserite nella Carta dei servizi. e devono essere pubblicate sul sito istituzionale in "Amministrazione Trasparente" "servizi erogati", congiuntamente agli standard di qualità dei servizi.

Gli standard di qualità devono essere determinati con il coinvolgimento degli Stakeholders (in primis Associazioni dei consumatori ed utenti) e devono essere sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche.

Si sottolinea al riguardo che l'art. 3 del DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43), prevede com'è noto un particolare regime sanzionatorio in caso di mancato rispetto della Direttiva:

L'art. 3 di tale Direttiva dispone infatti:

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.*

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

Sperando di fare una cosa utile e gradita, si trasmette l'allegato elaborato riguardanti le Carte dei servizi contenente le principali Norme Statali e Delibere Civit che disciplinano la material, invitando la S.V.I. di assicurare il rispetto di tali Disposizioni.

Si richiamano al riguardo 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**);

E' opportuno pertanto prevedere nel PTPC attività di verifica da parte dell'Ufficio Procedimenti disciplinari e da parte dell'OIV entro il 31 Marzo 2018 della puntuale osservanza –da parte del personale (dalla data di entrata in vigore della Direttiva sino ad oggi) - dei principi illustrati nella 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), in vigore da oltre 23 anni per la conseguente applicazione - qualora ne sussistano i presupposti -nei confronti dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti delle sanzioni previste dall'art. 3 della Direttiva, tenendo anche in considerazione la circostanza

L'art. 3 di tale Direttiva dispone:

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.

Si ritiene necessario inserire le precitate attività dell'OIV e dell'UPD anche nel Piano delle Performance 2018.

E' opportuno inoltre prevedere già dal corrente anno che **gli Standard di qualità dei servizi siano parte integrante del Piano della performance** (vedi Del. Civit n. 6/2013), 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.

Osservazioni/ suggerimenti n. 13-

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

Prevedere l'urgente adozione di un Codice etico per tutto il personale Dirigente e non Dirigente dell'Arpam, promuovendo se necessario una Legge Regionale. prendendo ad esempio l'esperienza già da anni realizzata in Sanità nella Regione Lombardia.

La Regione Lombardia, mutuando i principi contenuti nel Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ha definito con D.G.R. VIII/3776 del 13.12.2006 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2007" le Linee Guida per l'adozione del Codice Etico e dei modelli di organizzazione e controllo delle Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere.

La Legge Regionale n. 6 del 07/03/2011, di modifica della Legge Regionale n. 33 del 30/12/2009 "Testo unico delle leggi regionali in materia sanitaria", all'art. 13 bis ha introdotto per la prima volta con Legge l'obbligatorietà dell'adozione in ciascuna Azienda Sanitaria del Codice Etico Comportamentale, costituito dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo, in cui sono riportate le procedure da seguire affinché le attività si svolgano in conformità ai principi enunciati nel Codice stesso.

La ASL di Lodi ad esempio, con deliberazione n. 170 del 19.06.2007 ha adottato il Codice Etico costantemente aggiornato nel corso degli anni, in cui vengono definiti i valori e i principi ai quali deve uniformarsi il comportamento dei soggetti che in essa operano e che con essa interagiscono, impegnandosi altresì ad adottare comportamenti conformi ai principi e valori etici in esso contenuti.

Le Linee Guida regionali prevedono la messa in atto di apposite iniziative di informazione e formazione al fine di favorire la consapevolezza e la condivisione, da parte di tutti gli interlocutori, del senso, del significato e della rilevanza dei valori e dei principi enunciati nel Codice stesso. Le attività di cui sopra, delineate dal Gruppo di Lavoro "Codice Etico", sono descritte in un I Piano di Informazione e Formazione.

Osservazioni/ suggerimenti n. 14

Attivare protocolli di collaborazione in materia di Trasparenza, Prevenzione della Corruzione con le Associazioni dei Consumatori disponibili a collaborare (**la nostra proposta e' stata già inoltrata all'Asur Marche da molto tempo, senza avere ancora risposta al riguardo**);

Osservazioni/ suggerimenti n. 15

La Direzione Generale dovrebbe attivarsi (anche nei confronti della Regione Marche se necessario) a realizzare, come ha fatto la Regione Umbria, il progetto: "**Integrità a costo zero - Marche**", in collaborazione con il Coordinamento Regionale di Libera Marche e con

SEDE della segreteria nazionale: ACU – ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI – VIA PADRE LUIGI MONTI, 20/C - 20162 MILANO (MI)
TEL.: 02-6428337 FAX : 02-6425293 E-MAIL : associazione@associazioneacu.org – SITO WEB : www.associazioneacu.org
ASSOCIAZIONE ISCRITTA NELL'ELENCO NAZIONALE LEGGE 281/98 – D.M. 14/10/1999 GAZZETTA UFFICIALE N°251 DEL 25/10/1999

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagiusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206: ACUI è iscritta presso diversi CRCUI (Comitati Regionali Consumatori Utenti)

Riparte il Futuro, che dovrà contenere due impegni: reinvestire sul Osservatorio Regionale anticorruzione e Criminalità organizzata che dovrebbe essere costituito dalla Regione Marche e **garantire la tutela di chi rompe il silenzio sull'illegalità.**

Si trascrive il relativo articolo di stampa.

In campagna elettorale la nuova Governatrice Regione Umbria ha sottoscritto gli impegni chiesti dalla petizione ed è l'unica risultata eletta tra i 17 candidati aderenti di tutte le Regioni andate al voto ieri.

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

In una Regione, l'Umbria, "in cui processi di infiltrazione e radicamento da parte delle organizzazioni criminali si caratterizzano per gli aspetti dell'invisibilità e dalla trasversalità dei settori coinvolti è fondamentale prevedere strumenti per far emergere il fenomeno anche dal basso, promuovendo l'istituto del whistleblowing (fischietto della legalità), ovvero della tutela di chi denuncia".

La Regione deve quindi "sostenere e incoraggiare con politiche efficaci chi vuole segnalare la corruzione a cui assiste, siano lavoratori o comuni cittadini".

Per questo Catuscia Marini si è impegnata con il Coordinamento regionale di Libera Umbria e con Riparte il futuro ad approvare, nei 100 giorni dalla prima riunione del Consiglio regionale, la delibera di giunta "Integrità a costo zero - Umbria", che deve contenere due impegni: reinvestire sull'Osservatorio regionale e garantire la tutela di chi rompe il silenzio sull'illegalità.

Osservazioni/ suggerimenti n. 16

Si chiede di prevedere espressamente nel PTPC l'effettuazione **almeno ogni 4 mesi del monitoraggio dello stato di attuazione delle misure**, coinvolgendo possibilmente le Associazioni dei consumatori ed Utenti del CRCU.

- Tra le attività di monitoraggio devono rientrare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
1. la verifica dell'attuazione delle misure definite nel Piano;
 2. l'esame delle informazioni sulle modalità di svolgimento dei processi a rischio;

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filliale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

3. l'analisi e la successiva verifica di segnalazioni relative alla commissione di reati di corruzione pervenute tramite il meccanismo del whistleblowing o attraverso fonti esterne;
4. **la verifica dell'adeguatezza delle misure previste dal Piano** sulla base di eventuali segnalazioni pervenute al RPC da parte di soggetti esterni o interni o attraverso gli esiti dell'attività di monitoraggio.

Osservazioni/ suggerimenti n. 17

Si raccomanda - qualora non sia stato già fatto - **l'urgente adozione di un Codice etico** per tutto il personale Dirigente e non Dirigente dell'Arpam,), promuovendo se necessario una Legge Regionale. **prendendo ad esempio l'esperienza già da anni realizzata in Sanità nella Regione Lombardia e tenendo conto altresì del Codice Etico Carta Avviso Pubblico..**

La Regione Lombardia, mutuando i principi contenuti nel **Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231**, ha definito con D.G.R. VIII/3776 del 13.12.2006 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2007" le Linee Guida per l'adozione del Codice Etico e dei modelli di organizzazione e controllo delle Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere.

La Legge Regionale n. 6 del 07/03/2011, di modifica della Legge Regionale n. 33 del 30/12/2009 "Testo unico delle leggi regionali in materia sanitaria", all'art. 13 bis ha introdotto per la prima volta con Legge **l'obbligatorietà dell'adozione in ciascuna Azienda Sanitaria del Codice Etico Comportamentale, costituito dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo**, in cui sono riportate le procedure da seguire affinché le attività si svolgano in conformità ai principi enunciati nel Codice stesso.

La ASL di Lodi ad esempio, con deliberazione n. 170 del 19.06.2007 ha adottato il Codice Etico costantemente aggiornato nel corso degli anni, in cui vengono definiti i valori e i principi ai quali deve uniformarsi il comportamento dei soggetti che in essa operano e che con essa interagiscono, impegnandosi altresì ad adottare comportamenti conformi ai principi e valori etici in esso contenuti.

Le Linee Guida regionali prevedono la messa in atto di apposite iniziative di informazione e formazione al fine di favorire la consapevolezza e la condivisione, da parte di tutti gli interlocutori, del senso, del significato e della rilevanza dei valori e dei principi enunciati nel Codice stesso. Le attività di cui sopra, delineate dal Gruppo di Lavoro "Codice Etico", sono descritte in un Piano di Informazione e Formazione.

In relazione al **Codice Etico "Carta di Avviso Pubblico"**, si trascrive un articolo pubblicato su una rivista:

"Codice etico anti-impresentabili" di Elena Ciccarello | 15 maggio 2015

SEDE della segreteria nazionale: ACU – ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI – VIA PADRE LUIGI MONTI, 20/C - 20162 MILANO (MI)
TEL.: 02-6428337 FAX : 02-6425293 E-MAIL : associazione@associazioneacu.org – SITO WEB : www.associazioneacu.org
ASSOCIAZIONE ISCRITTA NELL'ELENCO NAZIONALE LEGGE 281/98 – D.M. 14/10/1999 GAZZETTA UFFICIALE N°251 DEL 25/10/1999

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

==== PEC: "acumarche@pec.it" ==== e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagiusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

Politica

*Dal 2014 Avviso pubblico propone ai politici locali una Carta che li impegna a dimettersi in caso di rinvio a giudizio, a collaborare con l'autorità giudiziaria, alla trasparenza totale sui finanziamenti, a rifiutare regali oltre 100 euro e così via. Ma finora pochi hanno aderito. Il coordinatore Romani: **"Fra le Regioni, solo il Veneto ha adottato un testo simile al nostro. Tutti vogliono trasparenza, ma applicata agli altri!"***

di Elena Ciccarello | 15 maggio 2015

Più informazioni su: Avviso Pubblico, Candidati Impresentabili, Elezioni Regionali, Rosy Bindi

Quale peso ha l'etica nelle campagne elettorali delle prossime regionali? Quasi nessuno a guardare la polemica sugli impresentabili presenti nelle liste delle sette regioni chiamate al voto.

E non va meglio se si osserva che in Italia sono solo una cinquantina tra amministratori e consigli comunali ad aver sottoscritto negli ultimi 4 anni la Carta di Avviso Pubblico (già carta di Pisa), un codice etico che impegna i politici a regole di trasparenza e "buona politica".

"Su 8 mila comuni siamo a 50-60 sottoscrizioni, individuali o collettive (ovvero di una giunta o consiglio comunale)" spiega Pierpaolo Romani, coordinatore nazionale di Avviso Pubblico, la rete di enti locali per la formazione contro le mafie nata nel 1996.

"In questa tornata elettorale stiamo raccogliendo l'interesse soprattutto dei comuni ma di nessuna Regione, a parte il Veneto, che si è dato un codice di autoregolamentazione che ricalca il nostro"

continua "anche se ci aspettiamo un aumento delle adesioni dopo il voto di Maggio".

La Carta di Avviso Pubblico, che aggiorna la Carta di Pisa elaborata nel 2012 da un gruppo di sperti ed amministratori locali coordinati dal professor Alberto Vannucci (che ha anche un blog su ilfattoquotidiano.it), elenca in ventitré articoli "impegni, regole e vincoli per declinare trasparenza, imparzialità, disciplina e onore" previsti dalla Costituzione.

*"Il Codice è un'indicazione pratica sul come si devono comportare politici e amministratori **per dare corpo alla "responsabilità politica"**, dice Romani.*

*Tra le prescrizioni compaiono il divieto di ricevere regali del valore superiore ai 100 euro, **"il contrasto al conflitto di interessi, al clientelismo e alle pressioni indebite"**, la trasparenza su tutti i finanziamenti ricevuti anche tramite associazioni, fondazioni e centri studio, "nomine basate esclusivamente sul merito, piena collaborazione con l'autorità giudiziaria in caso di indagini, **rinuncia alla prescrizione e dimissioni in caso di rinvio a giudizio per gravissimi reati di mafia e corruzione"**. La Carta riprende e integra il codice di autoregolamentazione elaborato dalla Commissione parlamentare antimafia – che ha annunciato un dossier sugli "impresentabili" in vista delle elezioni del 31 maggio – ma con un'importante aggiunta: **la presenza di sanzioni.***

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumaglusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

“Non si tratta di un codice etico fatto di buoni propositi e belle intenzioni” dice Romani “ma di un documento che prevede anche divieti e sanzioni che vanno dalla censura pubblica sino alle dimissioni”. Che non si tratti di impegni solo sulla carta è stato dimostrato un paio di anni fa dal caso della Provincia di Pisa. Il suo presidente, Andrea Pieroni (Pd), ha revocato le deleghe dell'assessore all'Ambiente Valter Picchi, rinviato a giudizio in un'inchiesta sulla gestione rifiuti, proprio in applicazione del codice etico di Avviso Pubblico e sottoscritto dalla Provincia. “La trasparenza la vogliono tutti, ma applicata agli altri” spiega Romani. “Rendere pubblica la propria situazione reddituale e patrimoniale crea qualche preoccupazione, così come il limite sulle cariche o il divieto di andare lavorare per l'azienda a favore della quale si è votato durante l'incarico di amministratore”.

Tra le sottoscrizioni alla Carta si contano a oggi anche quelle del sindaco di Reggio Emilia Luca Vecchi e del suo assessore Natalia Maramotti, il consiglio comunale di Siena, ma anche il consiglio comunale di Marina di Gioiosa Ionica (Rc), che ha adottato il codice dopo il suo scioglimento per mafia, e quello di Gazoldo dell'Ippoliti (Mn), il cui sindaco di centro-sinistra Nicola Leoni ha inviato una copia del Codice a tutte le famiglie, perché diventasse per loro una guida per monitorare l'attività dell'amministrazione. Una prospettiva di controllo dal basso riconosciuta alla Carta anche dalla presidente della commissione parlamentare antimafia Rosy Bindi al momento della presentazione del documento nel 2014: “La politica, per come la intendo io, non dovrebbe avere bisogno di un codice etico che le ricordi i propri doveri – ha detto la Presidente – ma il paradosso del nostro momento storico è proprio questo; **i codici etici oggi servono anche ai cittadini, per ricordare loro di essere più esigenti nei confronti della politica**”.

“Il codice viene sottoscritto anche in fase pre-elettorale per smarcarsi dalla vulgata del ‘sono tutti uguali’” spiega Romani “ma non si tratta di una patente di lotta alla legalità, quanto piuttosto di uno strumento di buona politica che non ha appartenenza, per questo le adesioni sono di diverso colore politico”. Diverse sì, ma ancora decisamente poche.

Osservazioni/ suggerimenti n. 18

Tutte le misure individuate nel PTPC devono essere adeguatamente programmate. La programmazione delle misure rappresenta un contenuto fondamentale del PTPC.

Per ogni misura è opportuno siano chiaramente descritti **almeno i seguenti elementi**:

- la tempistica, con l'indicazione delle fasi per l'attuazione, cioè l'indicazione dei vari passaggi con cui l'amministrazione intende adottare la misura. L'esplicitazione delle fasi è utile al fine di scadenzare l'adozione della misura, nonché di consentire un agevole monitoraggio da parte del RPC;

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumaglusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

- i responsabili, cioè gli uffici destinati all'attuazione della misura, in un'ottica di responsabilizzazione di tutta la struttura organizzativa; diversi uffici possono essere responsabili di una o più fasi di adozione delle misure;

- gli indicatori di monitoraggio e i valori attesi.

Tenuto conto dell'impatto organizzativo, l'identificazione e la programmazione delle misure dovrebbero avvenire con il più ampio coinvolgimento dei soggetti cui spetta la responsabilità della loro implementazione, anche al fine di individuare le modalità più efficaci per la loro messa in atto.

6.6. Monitoraggio del PTPC e delle misure - Monitoraggio PTPC

Per il monitoraggio del PTPC è necessario indicare modalità, periodicità e relative responsabilità. Il monitoraggio riguarda tutte le fasi di gestione del rischio al fine di poter intercettare rischi emergenti, identificare processi organizzativi tralasciati nella fase di mappatura, prevedere nuovi e più efficaci criteri per analisi e ponderazione del rischio.

È opportuno che delle risultanze del monitoraggio si dia conto all'interno del PTPC e nonché all'interno della Relazione annuale del RPC.

- Monitoraggio sull'attuazione delle misure

Particolare attenzione deve essere posta al monitoraggio sull'attuazione delle misure. La programmazione operativa consente al RPC di dotarsi di uno strumento di controllo e di monitoraggio dell'effettiva attuazione delle misure, attraverso indicatori di monitoraggio.

Per le amministrazioni più complesse (per dimensione organizzativa, per diversificazione delle attività svolte o per articolazione territoriale) è auspicabile che siano previste almeno tre verifiche infrannuali al fine di consentire opportuni e tempestivi correttivi in caso di criticità emerse, in particolare a seguito di scostamenti tra valori attesi e quelli rilevati attraverso gli indicatori di monitoraggio associati a ciascuna misura. In tale ottica è anche necessario garantire integrazione e coordinamento con gli obiettivi di performance nonché con gli strumenti e i soggetti che intervengono nel ciclo di gestione della performance o in processi equivalenti.

Nel PTPC vanno riportati i risultati del monitoraggio effettuato rispetto alle misure previste nei PTPC precedenti. Nel caso di misure in corso di attuazione va data evidenza della realizzazione della fase di attuazione prevista, mentre in caso di mancata attuazione va esplicitata la motivazione dello scostamento, oltre ad una nuova programmazione.

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

==== PEC: "acumarche@pec.it" ==== e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" ====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

*Diverso è il problema della valutazione dell'efficacia delle misure. È auspicabile che le amministrazioni e gli enti inizino a **dotarsi dei primi strumenti di valutazione**, fermo restando che è intenzione dell'Autorità elaborare e fornire elementi di supporto metodologico al riguardo.....*

*c) è realizzata assicurando l'integrazione con altri processi di programmazione e gestione (in particolare con il ciclo di gestione della performance e i controlli interni) al fine di porre le condizioni per la sostenibilità organizzativa della strategia di prevenzione della corruzione adottata. **Detta strategia deve trovare un preciso riscontro negli obiettivi organizzativi delle amministrazioni e degli enti. Gli obiettivi individuati nel PTPC per i responsabili delle unità organizzative in merito all'attuazione delle misure di prevenzione o delle azioni propedeutiche e i relativi indicatori devono, di norma, essere collegati agli obiettivi inseriti per gli stessi soggetti nel Piano delle performance o in documenti analoghi. L'attuazione delle misure previste nel PTPC è opportuno divenga uno degli elementi di valutazione del dirigente e, per quanto possibile, del personale non dirigenziale;***

*La principale correzione da apportare ai PTPC è quella di **individuare e programmare le misure in termini di precisi obiettivi da raggiungere da parte di ciascuno degli uffici coinvolti anche ai fini della responsabilità dirigenziale.***

*Nei PTPC deve essere assicurata una **maggiore attenzione alla responsabilità disciplinare dei dipendenti, attivabile dai responsabili degli uffici. Si tratta di un tassello fondamentale dell'intera politica di prevenzione.** Nel PTPC andranno pertanto introdotti obiettivi consistenti nel più rigoroso rispetto dei doveri del Codice di comportamento e verifiche periodiche sull'uso dei poteri disciplinari. Infatti, secondo quanto previsto dalla l. 190/2012, art. 1 co. 5 il PTPC «fornisce una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione e indica gli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio». **Pertanto, il PTPC non è «un documento di studio o di indagine ma uno strumento per l'individuazione di misure concrete da realizzare con certezza e da vigilare quanto ad effettiva applicazione e quanto ad efficacia preventiva della corruzione»** Quanto alle indicazioni metodologiche, esse, in sintesi, riguardano:*

a) l'analisi del contesto esterno ed interno, da rendere effettiva e da migliorare;

*b) **la mappatura dei processi, che si raccomanda sia effettuata su tutta l'attività svolta dall'amministrazione o ente non solamente con riferimento alle cd. "aree obbligatorie" ma anche a tutte le altre aree di rischio;***

c) la valutazione del rischio, in cui è necessario tenere conto delle cause degli eventi rischiosi;

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

==== PEC: "acumarche@pec.it" ==== e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206; ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

d) il trattamento del rischio, che deve consistere in misure concrete, sostenibili e verificabili.

Detti principi e indicazioni si rivolgono non solo ai RPC ma anche ai dirigenti e a tutti i soggetti chiamati, a vario titolo, a partecipare attivamente alla predisposizione dei PTPC. È importante

che si comprendano i principi e la metodologia del processo di gestione del rischio, avendo cura che l'implementazione degli strumenti tenga conto delle caratteristiche specifiche dell'amministrazione.";

Osservazioni/ suggerimenti n. 19

Occorre prevedere l'inserimento a decorrere dall'anno 2018 nei Piani delle Performance organizzative ed individuali degli Standard quantitativi e qualitativi dei servizi come prescritto dalle norme Anticorruzione e dalla Delibera Civit n. 6/2013, affinché gli standard di qualità siano parte integrante dei Piani della performance, evidenziando la coerenza con gli obiettivi, indicatori e target, nonché specifici obiettivi sullo stato di attuazione della mappatura dei servizi, sulla loro associazione a standard di qualità, sulla pubblicazione degli standard e delle carte dei servizi. Il rispetto dei valori programmati per gli standard di qualità dei servizi, oltre a essere un impegno di tutte le Pubbliche Amministrazioni verso l'esterno, deve costituire una responsabilità che è collegata alla valutazione organizzativa e individuale ed alla conseguente erogazione dei compensi retributivi accessori.

Ovviamente, dovrà essere chiaramente prevista nel PTPC e nel Codice di comportamento "integrato" l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 3 della 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, nei confronti dei responsabili, per la mancata osservanza delle disposizioni contenute nella 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 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

ACU-MARCHE ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

=====
PEC: "acumarche@pec.it" e-mail "acumarche@sedi.associazioneacu.org" =====

Sede Regionale: Via Flaminia, 528 – cap 60015 Falconara Marittima (AN) – Tel. 0719161465 Fax: 071-9166413
Presidenza Regionale ACU Marche: Carlo Cardarelli: cell. 3939826439 – Tel. e Fax: 07122709212 e-mail: carlocardarelli@libero.it
Resp.le Dipart.to Trasparenza, Anticorruzione, Qualità dei Servizi: Dott. Fabio Amici: cell. 3476123487 e-mail: fabio.amici@virgilio.it
Codice Fiscale: 92024550425 - IBAN: IT60S0870537390000070198049 – BCC Ostra Vetere *Filiale Moie di Maiolati Spontini (AN)*
I nostri blog: FB <https://www.facebook.com/groups/acumarche/> - www.acuconsumagusto.it e www.laparolaalconsumatore.net

ACU è membro effettivo del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è iscritta nell'Elenco Nazionale Associazioni Consumatori ed Utenti – Legge 281/98, D.M. 14/10/99 G.U. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti annuali, D. 02.12.05 G.U. n.290 del 14.12.05, D.Lgs. 06.09.05 n.206. ACU è iscritta presso diversi CRCU (Comitati Regionali Consumatori Utenti).

presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.”;

Con la speranza di aver contribuito, nell'interesse della collettività, con le richieste, proposte e suggerimenti contenuti nella presente lettera a migliorare i livelli di trasparenza, partecipazione, prevenzione della corruzione, performance e qualità dei servizi nella nostra Regione, restano a completa disposizione per qualsiasi chiarimento e collaborazione ed inviano i più distinti saluti.

ACU Marche
Dipartimento Trasparenza, Anticorruzione
e Qualità dei Servizi
Dott. Fabio Amici
Cell. [REDACTED]



ACU Marche
Il presidente regionale
Carlo Cardarelli
Cell. [REDACTED]

