

---

## CARTA DEI SERVIZI

del

### Servizio Gare Appalti Contratti Espropri

#### 1. VALIDITÀ E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

In particolare, la Carta:

- ✓ chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi, informandoli sui soggetti cui rivolgersi in caso di lamentato scostamento rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e/o dalle normative poste a salvaguardia dei diritti degli utenti del servizio;
- ✓ presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- ✓ fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto, nel rispetto delle competenze poste in capo alle Associazioni di cui all'art. 2, comma 461, L. 244/2007;
- ✓ individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- ✓ si propone di costituire un "patto" concreto, basato sulla reciproca e leale collaborazione, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra la Provincia, il gestore/concessionario del Servizio ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi provinciali.

La presente Carta è affissa in appositi spazi all'interno degli uffici provinciali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.provincia.aretzo.it](http://www.provincia.aretzo.it) alla pagina .....

La Carta ha validità pluriennale ed essendo uno strumento dinamico, viene periodicamente riesaminata ed aggiornata, in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o

per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

L'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009 stabilisce che ciascuna Amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività ed ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi. La Carta garantisce la partecipazione dei cittadini nel processo di valutazione e sui compiti e le responsabilità del Nucleo di valutazione delle performance. È riconosciuto grande rilievo all'intervento dei cittadini o di altri utenti finali, quali attori del sistema di misurazione e valutazione, per cui diventa imprescindibile attivare i necessari presidi organizzativi, informativi e informatici, in grado di captare il grado di soddisfazione nel momento in cui l'interazione con le strutture amministrative dell'ente si realizza. Il Nucleo di valutazione, infatti, verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'art. 14, comma 4, lett. c) del d.lgs. 150/2009.

In questa dimensione confluiscono gli indicatori che misurano il livello di soddisfazione dell'utenza mediante l'esito delle indagini di gradimento e gli indicatori connessi alla partecipazione della cittadinanza alla progettazione delle attività e dei servizi.

L'output del modello sarà il Piano della Qualità dei Servizi dell'Ente, un sistema di monitoraggio della qualità dei Servizi a 360° che faccia funzione di raccordo rispetto alle Carte dei Servizi. Esso sarà articolato in una scheda per ogni Servizio accompagnata da una serie di indicatori che ne monitorano le dimensioni qualitative e di efficacia/efficienza, rispetto a cui interrogare anche i beneficiari del servizio stesso. Il Piano andrebbe a rappresentare un contenitore unico per l'Ente (Carta dei Servizi dell'Ente) con una maggiore attenzione al monitoraggio degli indicatori per verificare l'effettiva attuazione delle carte stesse.

Lo scopo del monitoraggio, ciò che dà il significato ultimo alla valutazione partecipativa, è quello di consentire un miglioramento continuo dei servizi erogati in modo da apportare valore pubblico.

Per valutare il grado di raggiungimento dei risultati, il Nucleo acquisisce i dati relativi agli ambiti di cui sopra tramite la struttura di supporto al controllo di gestione ed esprime il giudizio sugli ambiti proposti assegnando il punteggio ad esso corrispondente.

Per ciascuna scheda, in base al raggiungimento del target prefissato viene assegnata una percentuale di raggiungimento (Po) secondo il seguente schema:

Fascia	Raggiungimento	% Raggiungimento (Pr)
1	Raggiunto al 100%	100%
2	Raggiunto al 75%	75%
3	Raggiunto al 50%	50%
4	Non raggiunto	0%

## 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali norme di riferimento su cui è fondata la presente Carta dei Servizi della Provincia di Arezzo sono

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, ad oggetto “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri dell’11 ottobre 1994, ad oggetto “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- Decreto Presidente Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995, ad oggetto “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”;
- Legge n. 150 del 07 giugno 2000 ad oggetto “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 ad oggetto “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 19 dicembre 2006 ad oggetto “Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità”;
- Legge 24 dicembre 2007 n. 244 ad oggetto “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” - art. 2 c. 461– “Carta della Qualità dei servizi”;
- L’Accordo del 26 settembre 2013, approvato in sede di Conferenza unificata sulle linee guida per i servizi pubblici locali;
- D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 ad oggetto “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, come modificato dal d.lgs. 25 maggio 2017, n. 74, in particolare:
  - l’art. 7, comma 2, lett. c) secondo cui la funzione di misurazione e valutazione delle performance è svolta: dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis;
  - l’art. 8, comma 1, lett. e), secondo cui il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
  - l’art. 19-bis sulla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione delle performance.
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 ad oggetto “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, art. 32 c. 1 “Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”;
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e successive modifiche ed integrazioni, ad oggetto “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell’articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165” art. 12 “Rapporti con il pubblico”;

- Codice di comportamento della Provincia di Arezzo;
- Decreto n. 64 del 16 giugno 2023, recante ad oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (P.I.A.O.) 2023-2025, AI SENSI DELL'ART. 6 DEL D.L. N. 80/2021, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 113/2021, con il quale, tra l'altro, è stato aggiornato, il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi.

#### ❖ Eguaglianza

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di genere e orientamento di genere, lingua, nazionalità, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse sedi di erogazione del servizio all'utenza e tra le diverse categorie e fasce d'utenza.

#### ❖ Imparzialità

Il servizio è erogato secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

#### ❖ Continuità

Il servizio è erogato con continuità e regolarità con le modalità e gli orari stabiliti con disposizioni del dirigente competente.

#### ❖ Partecipazione, informazione e trasparenza

Le informazioni fornite sui procedimenti amministrativi, sull'erogazione dei servizi e sul funzionamento delle attività sono corrette e trasparenti. Sono tutelati i diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni, secondo le disposizioni sulla trasparenza dell'attività amministrativa. L'utente può produrre memorie o documenti, formulare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Ufficio ..... assicura immediata risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

#### ❖ Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese, secondo un percorso di rinnovamento e miglioramento costante delle procedure e degli standard qualitativi.

#### ❖ Tutela dei dati personali

Viene garantita la tutela dei dati personali dei cittadini in ottemperanza al GDPR.

#### ❖ Cortesia

Il comportamento degli addetti è improntato a criteri di cortesia, di rispetto e di prossimità verso le esigenze dei cittadini.

#### 4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Gare Appalti Contratti Espropri si occupa delle procedure amministrative della contrattualistica degli ambiti indicati nel proprio appellativo, fornendo supporto trasversale agli altri Servizi provinciali.

Il campo di operatività del Servizio si è, nel tempo, esteso anche in favore di altri Enti e fornitori di pubblici servizi, con i quali la Provincia di Arezzo ha previamente stipulato patti e convenzioni. Ne è esempio la qualificazione ottenuta come Stazione Appaltante, alla quale ha aderito, con apposita convenzione, una parte rilevante dei Comuni del territorio provinciale.

#### 5. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

##### FINALITÀ E MISSIONE DEL SERVIZIO

La finalità di supporto trasversale ai Servizi della Provincia, ed agli altri Enti e fornitori di pubblici servizi, con la Provincia legati da patti e convenzioni, è realizzata tramite i n. 3 Uffici in cui il Servizio è ripartito. Tali Uffici, distinti in base al campo di operatività, sono i seguenti:

- **Ufficio Gare e Appalti**
- **Ufficio Espropri**
- **Ufficio Contratti**

##### A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO?

In funzione del procedimento amministrativo in considerazione, il Servizio Gare Appalti Contratti Espropri si relaziona con diverse categorie di utenti:

**Ufficio Gare e Appalti:** opera in favore dei Servizi provinciali aventi l'esigenza di affidare lavori, servizi o forniture, per le cui caratteristiche è previsto un procedimento ad evidenza pubblica. Inoltre, svolge la propria attività, con funzione di Stazione Appaltante, per conto di altri Enti, a seguito di stipula di specifica convenzione;

**Ufficio Espropri:** Uffici Tecnici, Enti convenzionati e non con la Provincia, Espropriandi;

**Ufficio Contratti:** entra in rapporto con i diversi soggetti coinvolti nella stipula delle varie forme di contratto di cui è parte la Provincia.

#### 6. QUALI SONO LE STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO?

Come da organigramma della Provincia di Arezzo, approvato in ultimo con Decreto del Presidente n. 86 del 01.09.2023, il Servizio Gare Appalti Contratti Espropri è amministrativamente incardinato all'interno del Settore V - Viabilità e LL.PP., ed è suddiviso in: Ufficio Gare e Appalti, Ufficio Espropri ed Ufficio Contratti.

Dirigente: Ing. Paolo Bracciali - tel. 0575 392501 - email [pbracciali@provincia.arezzo.it](mailto:pbracciali@provincia.arezzo.it) .

Responsabile incaricato di E.Q.: Dott.ssa Claudia A. Gattini - tel. 0575 392257 - email [cgattini@provincia.arezzo.it](mailto:cgattini@provincia.arezzo.it) .

##### **Ufficio Gare e Appalti**

L'attività dell'ufficio ha per oggetto l'indizione e la gestione delle procedure di Gara ad evidenza pubblica per l'affidamento di lavori, servizi e forniture, curandone l'iter, in ottemperanza alla

normativa vigente, dalla pubblicazione del bando fino alla proposta di aggiudicazione. Riceve e segue, inoltre, le richieste di accesso agli atti, relative a tali Gare.

Email - [ufficiogare@provincia.aretzo.it](mailto:ufficiogare@provincia.aretzo.it)

*Normativa di competenza:*

- *Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n. 184*
- *Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207*
- *Decreto Legislativo 36/2023*
- *Deliberazioni dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture*
- *Legge sul procedimento amministrativo L. n. 241/1990*
- *Regolamento del Consiglio Provinciale*
- *Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi*

### **Ufficio Espropri**

L'Ufficio Espropri si occupa (sotto il profilo amministrativo, contabile e giuridico) delle procedure espropriative finalizzate all'acquisizione o alla costituzione di diritti reali (asservimenti) su immobili necessari per la realizzazione delle opere di pubblica utilità. In tale ambito gestisce sia le procedure inerenti opere pubbliche di diretta competenza della Provincia, sia la predisposizione ed adozione degli atti inerenti le procedure espropriative di interesse di altri Enti, convenzionati e non (ad esempio e.distribuzione, Regione Toscana), ed inoltre fornisce, agli Enti Locali del proprio territorio, assistenza amministrativa in materia di espropriazioni.

*Normativa di competenza:*

- *D.P.R. 327/2001*
- *D.P.R. n. 445/2000*
- *Legge R.T. n. 30/2005*

### **Ufficio Contratti**

L'Ufficio si occupa di tutte quelle attività collegate alla predisposizione e stipula delle varie tipologie di Contratti di cui è parte l'Amministrazione provinciale (Contratti di affidamento delle Gare di Appalto, Contratti rogati dal Segretario Generale, Scritture private, Accordi con altri Enti Pubblici), nonché, provvede, in ordine al patrimonio immobiliare, alla gestione di procedure relative alle locazioni attive e passive ed ai contratti di comodato.

*Normativa di competenza:*

- *Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n. 184*
- *Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207*
- *Decreto Legislativo 36/2023*
- *Deliberazioni dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture*
- *Legge sul procedimento amministrativo L. n. 241/1990*
- *Regolamento del Consiglio Provinciale*
- *Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi*

Il Servizio è ubicato al secondo piano della Sede della Provincia di Arezzo, sita in Arezzo, Piazza della Libertà n. 3, ed è contattabile mediante le seguenti modalità:

PEC dell'Ente - [protocollo.provar@postacert.toscana.it](mailto:protocollo.provar@postacert.toscana.it)

Telefono 0575 3921

Email del Responsabile E.Q. - [cgattini@provincia.aretzo.it](mailto:cgattini@provincia.aretzo.it)

-----  
Email del personale incaricato:

Ufficio Gare e Appalti:

[b.boncompagni@provincia.aretzo.it](mailto:b.boncompagni@provincia.aretzo.it)

[amicheletti@provincia.aretzo.it](mailto:amicheletti@provincia.aretzo.it)

[baocchini@provincia.aretzo.it](mailto:baocchini@provincia.aretzo.it)

Ufficio Espropri:

[b.boncompagni@provincia.aretzo.it](mailto:b.boncompagni@provincia.aretzo.it)

Ufficio Contratti:

[cbonucci@provincia.aretzo.it](mailto:cbonucci@provincia.aretzo.it)

[tmuiesan@provincia.aretzo.it](mailto:tmuiesan@provincia.aretzo.it)

## **7. LE TARIFFE**

Non sono previste tariffe, tuttavia, eventuali costi, che gli utenti sono tenuti a sostenere, variano in funzione del procedimento interessato, e riguardano, solitamente, marche da bollo, diritti di segreteria, spese di registrazione/trascrizione dei contratti, rimborsi per pubblicità legale.

## **8. IL COMPORTAMENTI DA TENERE**

Il personale assegnato al Servizio Gare Appalti Contratti Espropri fonda la propria condotta sui principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità, ragionevolezza, indipendenza e imparzialità, astenendosi in caso di conflitto di interessi, e orientando la propria azione amministrativa alla massima economicità, efficienza ed efficacia, seguendo una logica di contenimento dei costi che non pregiudichi la qualità dei risultati.

Il personale interessato si attiene, inoltre, al Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Amministrazione Provinciale di Arezzo, approvato con Decreto del Presidente n. 117 del 27.11.2023.

## **9. RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio ....., sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

.....  
.....

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. La Provincia, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

La Provincia si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio Gare Appalti Contratti Espropri.

La Provincia si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

#### **10. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE**

La Provincia considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti. La Provincia, inoltre secondo le disposizioni di legge e regolamentari, sopra citate, effettuerà indagini di *customer satisfaction* al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

#### **11. ALLEGATI: MODULISTICA**

Ufficio Espropri - Modello modalità pagamento scaricabile al link <https://we.tl/t-mLkfCKI9ud>