



## PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Reg. delib. n. 1182

Prot. n.

### VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

#### OGGETTO:

Approvazione delle "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi dell'art. 20, c. 1, della L.p 13/2007.

Il giorno **06 Luglio 2018** ad ore **08:45** nella sala delle Sedute  
in seguito a convocazione disposta con avviso agli assessori, si è riunita

#### LA GIUNTA PROVINCIALE

sotto la presidenza del

PRESIDENTE

**UGO ROSSI**

Presenti:

VICEPRESIDENTE  
ASSESSORE

**ALESSANDRO OLIVI**  
**CARLO DALDOSS**  
**MICHELE DALLAPICCOLA**  
**SARA FERRARI**  
**MAURO GILMOZZI**  
**LUCA ZENI**

Assenti:

ASSESSORE

**TIZIANO MELLARINI**

Assiste:

IL SOSTITUTO DIRETTORE

**ALEXIA TAVERNAR**

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta

Il Relatore comunica

La Provincia Autonoma di Trento ha avviato recentemente un processo di miglioramento e di qualificazione dei servizi socio-assistenziali coerente con quanto previsto dalla L.p. n. 13/2007 nonché dalle recenti riforme del welfare e dal Nuovo codice del Terzo Settore.

Con il D.P.P. n. 3-78/Leg di data 8 aprile 2018 recante “*Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale*” è stata avviata l’attuazione del Sistema provinciale di qualità dell’offerta pubblica di servizi socio-assistenziali previsto dalla L.p. 13/2007.

Il Sistema provinciale di qualità è articolato in 4 fasi collegate fra di loro secondo una logica circolare che consente di perseguire un miglioramento progressivo della qualità dei servizi attraverso il monitoraggio e la valutazione degli esiti degli stessi. Tali fasi sono:

- Autorizzazione/Accreditamento (art. 19 e 20 L.p, 13/2007)
- Convenzione quadro (art 23, c. 6, L.p. 13/2007)
- Esecuzione e affidamento dei servizi (art 23 L.p 13/2007)
- Valutazione (Capo IV, artt. 24 – 25 – 26 - 27 L.p. 13/2007).

Tutte le fasi sono tra loro concatenate, cosicché ciascuna di esse è conseguenza o effetto della precedente fase e contemporaneamente presupposto della successiva.

L’approccio innovativo del regolamento risiede nel fatto che l’aspirante gestore, dei servizi, per essere autorizzato o accreditato, viene assoggettato a verifica e accertamento preventivi riguardo non alla sua capacità di gestire uno o più singoli servizi socio-assistenziali, il che si porrebbe come impossibile per i nuovi gestori, bensì riguardo alla sussistenza ex ante dei presupposti organizzativi e sostanziali di idoneità a prendersi cura dei bisogni della persona, attraverso un approccio capace non solo di cogliere i problemi delle persone nei diversi contesti e fasi della vita ma anche di valorizzare e potenziare le risorse personali, familiari e territoriali, allo scopo di promuovere l’inclusione sociale, di rafforzare la coesione sociale e di ottimizzare il coordinamento degli interventi in modo flessibile e personalizzato.

I requisiti del nuovo sistema di autorizzazione/accreditamento mirano a promuovere il miglioramento continuo della qualità dell’offerta dei servizi, interessando sostanzialmente una pluralità di profili, che vanno dall’organizzazione aziendale e d’impresa all’adeguatezza del personale, che si persegue mediante la verifica della sua integrità morale, la sua formazione continua, la motivazione dello stesso a raggiungere obiettivi sfidanti, con l’orientamento all’innovazione sociale e tecnologica. I requisiti di autorizzazione e accreditamento riguardano anche la qualità dell’organizzazione del soggetto gestore, al quale è richiesto di operare in rete e possibilmente su filiere di servizi, per ottimizzare l’intervento pubblico, prevalentemente attraverso lo sviluppo di iniziative di welfare generativo e di comunità, anche valorizzando l’apporto gratuito dei soggetti privati quali i volontari, le imprese profit, le famiglie e la società civile, secondo il principio di sussidiarietà, tendendo al potenziamento dell’efficacia, dell’accessibilità, dell’equità, della flessibilità dei servizi, anche attraverso la personalizzazione delle prestazioni e la responsabilizzazione dell’utente nel proprio percorso di inclusione, con l’introduzione dello stesso in contesti positivi di prossimità e di comunità.

Tra i requisiti generali per l’accreditamento individuati nel regolamento e trasversali a tutte le aree di utenza, è prevista l’adozione da parte del soggetto richiedente della Carta dei servizi sociali redatta secondo le linee guida e avente i contenuti essenziali approvati dalla Giunta provinciale ai sensi dell’art. 20, c.1, della l.p. 13/2007. Il documento è stato elaborato tenendo conto dello scarno

quadro giuridico esistente, dei contributi dottrinali, delle esperienze dell’Agenzia del Terzo settore nonché alla luce dell’esperienza concreta dei soggetti pubblici e del Terzo settore trentino, che hanno collaborato nella fase istruttoria per la redazione del regolamento mediante la loro partecipazione agli appositi tavoli di lavoro con la Provincia ed al focus group centrato sulla tematica della Carta dei servizi.

Il presente documento intende fornire ai Soggetti del Terzo Settore che chiedono l’accreditamento per la gestione dei servizi socio-assistenziali di cui all’art. 20 della L.p 13/2007, la definizione dei contenuti essenziali della Carta dei servizi e le indicazioni per la redazione della stessa.

Il documento è suddiviso nelle seguenti partizioni:

- la prima parte descrive che cosa è, in generale, la Carta dei servizi e a cosa serve, descrive il contesto normativo nazionale di riferimento, evidenzia i principi fondamentali di erogazione dei servizi pubblici i contenuti essenziali della Carta nonché gli strumenti di ascolto e di tutela dei cittadini-utenti;
- la seconda parte presenta il contesto di riferimento normativo locale, tenendo conto delle scarse norme regionali e provinciali in materia di Carta dei servizi pubblici e del “Nuovo sistema della qualità dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento” (legge provinciale “Politiche sociali nella provincia di Trento” 2007, n. 13 e D.P.P. n. 3-78/Leg di data 8 aprile 2018 recante “Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale” .
- la terza parte del documento costituisce il vero “cuore” della Carta, rappresentandone i contenuti essenziali.

La terza parte del documento che si approva con il presente atto è diviso a sezioni:

- una sezione generale che si riferisce a tutte le Carte dei servizi, che richiama i contenuti obbligatori previsti dalla normativa nazionale e locale;
- una sezione comune a tutti i servizi riferita alle informazioni sul Soggetto Gestore: l’identità dell’organizzazione e il suo modo di operare nei confronti dei cittadini e con i soggetti del territorio: identità dell’organizzazione, soggetti con i quali interagisce e/o collabora, aree di intervento, distribuzione territoriale dei servizi, valori, mission e vision, rapporti con i cittadini-utenti, e con gli altri stakeholder, modalità ed tempi di monitoraggio della Carta;
- una sezione speciale, propria e specifica di ciascun servizio e/o intervento, articolata in una o più schede.

Ogni scheda è dedicata ad un servizio o intervento e contiene:

- una dettagliata descrizione del servizio o intervento, sia con riferimento ai bisogni a cui si riferisce che alla metodologia di lavoro, che all’appartenenza alle aggregazioni funzionali definite nel Regolamento e nel Catalogo dei servizi
- la definizione dei fattori e degli standard di qualità adottati per ogni servizio/intervento, dei relativi indicatori di qualità e degli eventuali obiettivi di miglioramento. Tali standard possono essere corrispondenti o migliorativi rispetto a quelli definiti nel Catalogo dei servizi socio-assistenziali, di cui all’art. 3 del regolamento, considerato che il Catalogo definisce “standard minimi dei servizi”.

La Carta dei servizi definisce modalità e tempi per il suo monitoraggio, individua un soggetto referente del monitoraggio stesso e deve essere aggiornata quando necessario.

In questa prospettiva, la Carta dei servizi costituisce uno strumento per verificare la qualità dei servizi resi in base agli standard predefiniti nella stessa ed è per ciò, insieme al bilancio sociale uno degli strumenti di garanzia del sistema di miglioramento del sistema di offerta pubblica dei servizi offerti.

In conclusione, la redazione della Carta dei servizi costituisce:

- per il Gestore dei servizi, un requisito generale per l'acquisizione e il mantenimento dell'accreditamento
- per il Gestore dei servizi, un impegno nei confronti dell'ente accreditante che è preposto anche alla vigilanza circa il mantenimento dei requisiti di accreditamento, dell'Amministrazione affidante i servizi che è titolare di un rapporto contrattuale con il Soggetto Gestore e dei cittadini-utenti
- per gli utenti e per l'Amministrazione, uno strumento informativo chiaro e trasparente, sui servizi offerti
- per il Soggetto gestore, e per l'Amministrazione un efficace strumento di ascolto-partecipazione e tutela dei cittadini – utenti
- per l'Amministrazione che determina le politiche sociali e per la governance, un elemento per valutare a che punto stanno le politiche provinciali e territoriali sociali e per la definizione delle strategie, e una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi anche attraverso un sistema di valutazione partecipata con i destinatari dei servizi. Gli strumenti dell'auto-valutazione sono i fattori, gli standard e gli indicatori di qualità che vengono definiti in relazione a ciascun servizio/intervento.

La Carta dei servizi acquisisce una valenza ancora maggiore quando la si consideri in stretta connessione con il bilancio sociale. Per questo motivo, la redazione di queste Linee guida si è svolta di pari passo con la stesura delle "Linee guida del Bilancio sociale", assicurando così la coerenza dei due strumenti.

Si specifica che i soggetti pubblici che erogano in via diretta i servizi sociali, senza ricorso ad alcuna forma di esternalizzazione del servizio, sono tenuti all'adozione della Carta dei servizi secondo le disposizioni vigenti e il modello di cui si propone l'approvazione può costituire un utile strumento di riferimento.

Tutto ciò premesso

#### LA GIUNTA PROVINCIALE

- udita la relazione
- visti i documenti citati in premessa

a voti unanimi, espressi nella forma di legge

**DELIBERA**

- 1) di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, le “Linee guida per la redazione della Carta dei servizi sociali e di determinare i suoi contenuti essenziali”, ai sensi dell’art. 20, c. 1, della L.p 13/2007”, allegato al presente provvedimento come parte integrante e sostanziale;
- 2) di dare atto che l’approvazione delle Linee guida per la redazione della Carta dei servizi sociali e la definizione dei suoi contenuti essenziali” non comporta oneri a carico del bilancio provinciale;
- 3) di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul sito istituzionale della Provincia autonoma di Trento;
- 4) di disporre altresì la pubblicazione delle Linee guida sul sito della Consulta delle Politiche sociali

Adunanza chiusa ad ore 09:30

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

**Elenco degli allegati parte integrante**

001 Linee guida per la redazione della Carta dei servizi sociali e determinazione dei suoi contenuti essenziali

IL PRESIDENTE

Ugo Rossi

IL SOSTITUTO DIRETTORE

Alexia Tavernar

***Linee guida per la redazione della Carta dei servizi sociali  
e determinazione dei suoi contenuti essenziali  
(ai sensi dell'art. 20 L.p. 13/2007)***

***Provincia Autonoma di Trento  
Anno 2018***





## Indice

<b>Introduzione</b>		
<b>Prima parte: Contesto normativo nazionale di riferimento della Carta dei Servizi</b>		
<b>1.</b>	<b>La Carta dei servizi</b>	
	<b>1.1.</b>	<b>Che cosa è</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 10</b></span>
	<b>1.2.</b>	<b>A cosa serve</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 11</b></span>
<b>2.</b>	<b>La normativa nazionale di riferimento</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 13</b></span>	
	<b>2.1.</b>	<b>I Principi fondamentali</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 17</b></span>
	<b>2.2.</b>	<b>Il modello nazionale di Carta dei servizi pubblici</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 20</b></span>
	<b>2.3.</b>	<b>Strumenti di ascolto del cittadino – utente</b> <b>L'indagine Customer satisfaction</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 23</b></span>
	<b>2.4.</b>	<b>Strumenti di tutela del cittadino – utente</b> <b>Le procedure di reclamo</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 25</b></span>
<b>Seconda parte: Contesto normativo locale di riferimento della Carta dei Servizi</b>		
<b>3.</b>	<b>Il quadro giuridico di livello locale</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 26</b></span>	
<b>Terza parte: Contenuti essenziali della Carta dei servizi sociali</b>		
<b>4.</b>	<b>Modello provinciale della Carta dei servizi sociali</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 32</b></span>	
	<b>4.1.</b>	<b>Sezione generale per tutte le Carte dei servizi</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 32</b></span>
	<b>4.2.</b>	<b>Sezione comune a tutti i servizi del Soggetto gestore</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 33</b></span>
	<b>4.3.</b>	<b>Sezione speciale propria di ciascun servizio e intervento</b> <span style="float: right;"><b>Pag. 34</b></span>
<b>Nota tecnica</b>		
<b>Legenda</b>		
<b>Bibliografia</b>		



## **Introduzione**

Con il D.P.P. n. 3-78/Leg di data 8 aprile 2018 recante “Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale”, di seguito regolamento, è stata avviata l’attuazione del Sistema provinciale di qualità dell’offerta pubblica di servizi socio-assistenziali previsto dalla L.p. 13/2007.

Il Sistema provinciale di qualità è articolato in 4 fasi collegate fra di loro secondo una logica circolare che consente di perseguire un miglioramento progressivo della qualità dei servizi attraverso il monitoraggio e la valutazione dei servizi:

- Autorizzazione/Accreditamento (art. 19 e 20 L.p. 13/2007)
- Convenzione quadro (art 23, c.6, L.p. 13/2007)
- Esecuzione e affidamento dei servizi (art 23 L.p 13/2007)
- Valutazione (Capo IV, art. 24 – 25 – 26 - 27 L.p. 13/2007).

Tutte le fasi sono tra loro concatenate cosicché ciascuna fase è contemporaneamente conseguenza o effetto della precedente fase e presupposto della successiva.

L’approccio innovativo del regolamento risiede nel fatto che l’aspirante gestore, dei servizi, per essere autorizzato o accreditato, viene assoggettato ad verifica e accertamento preventivi riguardo non alla sua capacità di gestire uno o più singoli servizi, il che si porrebbe come impossibile per i nuovi gestori, bensì riguardo alla sussistenza dei presupposti organizzativi e sostanziali di idoneità *ex ante* a prendersi cura dei bisogni della persona attraverso un approccio capace non solo di cogliere i problemi delle persone nei diversi contesti e fasi della vita ma anche di valorizzare e potenziare le risorse personali, familiari e territoriali allo scopo di promuovere l’inclusione sociale e di rafforzare la coesione sociale.

I requisiti del nuovo sistema di autorizzazione/accreditamento mirano a promuovere il miglioramento continuo della qualità dell’offerta dei servizi sia attraverso l’integrità morale e penale degli amministratori e del personale a contatto con l’utenza, le competenze professionali e la formazione continua degli operatori a contatto diretto con l’utenza (nell’accreditamento la formazione è estesa anche ai direttori ed ai volontari), l’accessibilità, l’equità, la flessibilità, la personalizzazione e la territorialità dei servizi, la qualità dell’organizzazione, che attraverso la responsabilizzazione dell’utente, l’attivazione delle reti di prossimità e la sensibilizzazione della comunità fino al coinvolgimento del volontariato, il lavoro di rete ed una maggiore apertura all’innovazione sociale.

Ai fini dell'accreditamento, nei requisiti generali individuati nel regolamento e trasversali a tutte le aree di utenza, è prevista l'adozione da parte del soggetto richiedente della Carta dei servizi sociali secondo le linee guida ed i contenuti essenziali approvati dalla Giunta provinciale ai sensi dell'art. 20, co.1, della l.p. 13/2007. Il documento è stato elaborato anche alla luce dell'esperienza concreta dei soggetti pubblici e del Terzo settore trentino, che hanno collaborato nella fase istruttoria per la redazione del regolamento mediante la loro partecipazione agli appositi tavoli di lavoro con la Provincia ed all'esito del focus group centrato sulla tematica della Carta dei servizi.

Il presente documento intende fornire ai Soggetti del Terzo Settore che chiedono l'accreditamento per la gestione dei servizi sociali di cui all'art. 20 della L.p 13/2007 indicazioni per la redazione della Carta dei servizi sociali e ne definisce i contenuti essenziali. Questo elaborato è articolato in tre parti:

- la prima parte descrive che cosa è in generale la Carta dei servizi e a cosa serve, descrive il contesto normativo nazionale di riferimento, evidenzia i principi fondamentali di erogazione dei servizi ed i contenuti essenziali della Carta nonché gli strumenti di ascolto e di tutela dei cittadini-utenti;

- la seconda parte presenta il contesto di riferimento normativo locale tenendo conto delle scarse norme regionali e provinciali in materia di Carta dei servizi dei Soggetti erogatori di servizi pubblici e del "Nuovo sistema della qualità dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento" (legge provinciale "Politiche sociali nella provincia di Trento" 2007, n. 13 e D.P.P. n. 3-78/Leg di data 8 aprile 2018 recante "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale" .

- la terza parte presenta i contenuti essenziali della Carta dei servizi sociali dei soggetti accreditati articolata in tre sezioni:

- una sezione generale per tutte le Carte dei servizi che richiama i contenuti obbligatori previsti dalla normativa nazionale e locale;
- una sezione comune a tutti i servizi del soggetto gestore riferita all'identità dell'organizzazione ed al suo modo di operare nei confronti dei cittadini e con i soggetti del territorio: identità dell'organizzazione, i soggetti con i quali interagisce e/o collabora, le aree di intervento, la distribuzione territoriale dei servizi, i valori, la mission e la vision, i rapporti con i cittadini-utenti, le modalità ed i tempi di monitoraggio della Carta;
- una sezione speciale propria di ciascun servizio e/o intervento articolata in una o più schede.

Ogni scheda è dedicata ad un servizio o intervento e contiene:

- la descrizione del bisogno al quale intende rispondere, del servizio o intervento (con l'indicazione di eventuali servizi organizzati in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con

prestatori di servizi esterni), della metodologia di lavoro, dei destinatari, delle attività, che devono ricomprendere quelle specificate negli Allegati 1 e 2 del regolamento con riferimento alle diverse aggregazioni funzionali, delle figure professionali, dei luoghi di erogazione, delle modalità di accesso, dei giorni, orari e periodi di apertura;

- la definizione dei fattori e degli standard di qualità adottati per ogni servizio/intervento, dei relativi indicatori di qualità e degli eventuali obiettivi di miglioramento. Tali standard possono essere corrispondenti o solamente migliorativi rispetto a quelli definiti nel Catalogo, di cui all'art. 3 del regolamento.

- La Carta dei servizi definisce modalità e tempi di monitoraggio della Carta, individua un soggetto referente del monitoraggio e deve essere aggiornata quando necessario.

In questa prospettiva, la Carta dei servizi è sia uno strumento per verificare la qualità dei servizi resi in base agli standard predefiniti nella stessa, che uno strumento di controllo per il mantenimento di una serie di requisiti dell'accreditamento, diventando insieme al bilancio sociale uno degli strumenti di garanzia della qualità dei servizi offerti in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi socio-assistenziali.

In generale, la redazione della Carta dei servizi sociali dei Soggetti gestori costituisce, per la quantità di obiettivi a cui tende:

- un requisito generale dell'accreditamento
- un impegno nei confronti dell'ente accreditante (di cui all'art. 9 del regolamento), affidante e dei cittadini-utenti
- uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti
- un efficace strumento di ascolto-partecipazione e tutela dei cittadini – utenti
- uno strumento di autovalutazione e una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi anche attraverso un sistema di valutazione partecipata con i destinatari dei servizi. Gli strumenti della valutazione sono i fattori, gli standard e gli indicatori di qualità che vengono definiti in relazione a ciascun servizio/intervento.

Si specifica che i soggetti pubblici che erogano in via diretta i servizi socio-assistenziali, senza ricorso ad alcuna forma di esternalizzazione del servizio, sono tenuti all'adozione della Carta dei servizi secondo le disposizioni vigenti e questo modello può costituire un utile strumento di riferimento.



## ***Prima parte***

### ***Contesto normativo nazionale di riferimento della Carta dei Servizi***

## **1. La Carta dei Servizi**

### **1.1. Che cosa è**

In generale, la Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici (*art 32, c.1, del D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della pubblica amministrazione*), tra cui quelli socio-assistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione (*art 13 della L. 328/2000*).

Per la normativa nazionale, sia nella Carta dei servizi della pubblica amministrazione nel caso di gestione diretta dei servizi (*Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della “Carte dei servizi pubblici”, art 32, c 1, d.lgs n. 33/2013*) sia nella Carta dei servizi dei Soggetti erogatori, nel caso di affidamento o esternalizzazione dei servizi, sono definiti gli standard di qualità dei servizi pubblici offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, nel rispetto dei principi informativi previsti dalla normativa vigente<sup>1</sup>, gli obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni).

La carta dei servizi dei Soggetti gestori costituisce inoltre (*Delibera A.N.A.C. n. 32 del 20 gennaio 2016 “Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali”*) un impegno assunto dal soggetto gestore nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante e dei cittadini-utenti relativo al possesso di strumenti ed al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo “orientamento alla qualità” dei servizi.

La Carta dei servizi oggetto di questo elaborato è diversa dalla Carta dei servizi sociali disciplinata dal d.P.R. 3 maggio 2001 (altrimenti denominata “*carta della cittadinanza sociale*”) che gli enti locali, in quanto responsabili dell'offerta di servizi, sono tenuti ad adottare e che viene richiamata dalla Delibera dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC) n. 32 del 20 gennaio 2016 in tema di affidamento di servizi a enti del terzo settore ed a cooperative sociali.

La Carta dei servizi costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, che un efficace strumento di ascolto-

---

1 *Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*



partecipazione e tutela dei cittadini – utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi.

## **1.2. A cosa serve**

La Carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni, direttamente o indirettamente rivolte alla tutela dei cittadini-utenti.

Serve per:

1. accreditarsi: l'adozione della Carta è compresa tra i requisiti generali di accreditamento, ossia è richiesta a qualsiasi soggetto che intende accreditarsi per lo svolgimento di servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale nel Trentino;
2. assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante, affidante e nei confronti dei cittadini;
3. informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi;
4. promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi (indagini sul grado di soddisfazione percepita dell'utente);
5. tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami);
6. migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili;
7. nell'affidamento dei servizi socio-assistenziali, per la valutazione dell'offerta e come parametro di riferimento per l'adempimento contrattuale.

### *Scheda di sintesi*

*La Carta dei servizi è uno strumento con molteplici finalità che assume forme giuridiche diverse rispetto alle quali è possibile modulare i diritti e le posizioni giuridiche del cittadino-utente e delle amministrazioni accreditante e affidante.*

*Tutte le Carte dei servizi devono individuare gli strumenti di partecipazione e di tutela dell'utente rispetto all'erogazione dei servizi pubblici (conoscibilità dei contenuti e delle modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, pubblicità della carta, procedure di gestione dei reclami, rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti).*

*In particolare, è necessario che la partecipazione e la tutela degli utenti non si risolva nell'adempimento, fine a se stesso di procedure formali (ad es: raccolta di reclami) senza che ciò comporti un esame dei reclami per ricavare indicazioni per le azioni di riparazione delle mancanze e di miglioramento dei servizi.*

## **2. La normativa nazionale di riferimento**

### **Ambito di riferimento della Carta dei servizi**

La Carta dei servizi si riferisce, per legge, ai servizi pubblici. Risulta fondamentale pertanto delimitare il suo ambito di applicazione, anche in base al seguente decreto:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” c.d. “decreto Ciampi”:

- definisce la nozione di *servizio pubblico* a cui si riferisce il decreto stesso: “*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, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.*”

*Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell’esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.”.*

Le amministrazioni concedenti o affidanti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione o l’affidamento.

- fissa i *principi fondamentali* ai quali deve essere uniformata l’erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione: principio di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
- individua gli *strumenti* attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità;
- prevede le *procedure di reclamo* a tutela dell’utente per la violazione dei principi fondamentali e dispone che alle stesse sia data piena pubblicità.

- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della “Carte dei servizi pubblici”*: definisce la struttura ed il contenuto minimo delle Carte dei soggetti erogatori, individuando uno *schema base di indice* della Carta dei servizi.

- *L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*

L’art 13 della L. 328/2000 prevede come “condizione necessaria per l’autorizzazione e l’accreditamento” che l’impresa del terzo settore adotti una propria carta dei servizi. La Carta rappresenta l’impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell’ambito dell’offerta economicamente più vantaggiosa.

Il mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, con la risoluzione del contratto.

- *La Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*: promuove, diffonde e sviluppa l’introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull’ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

- *La Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 “Linee guida per l’affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali” dell’Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.)*: prevede che, ai sensi dell’art. 13 della L. 328/2000, l’impresa del terzo settore adotti una propria Carta dei servizi come condizione necessaria per l’autorizzazione e l’accreditamento.

La Carta dei servizi dei soggetti gestori deve contenere impegni nei confronti dell’ente accreditante riferiti al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo “orientamento alla qualità”, caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di standard di qualità.

Nel caso di gestioni “esterne<sup>2</sup>”, gli enti locali possono procedere come segue:

- definire un insieme di fattori di qualità ed i relativi indicatori, che intendono perseguire con la gestione del servizio o dell’intervento (n.b.: in questo senso, sembra particolarmente importante la motivazione introdotta in premessa al provvedimento che approva gli atti della procedura di affidamento dei servizi);
- sollecitare quanti competono per l’affidamento di un servizio a formulare proposte coerenti con i predetti fattori di qualità o migliorative rispetto agli stessi, esplicitando nell’offerta gli strumenti e le modalità con cui il partecipante alla procedura di affidamento intende darvi attuazione e quindi

---

2 *Comprendono tutti i casi non riconducibili ad una gestione diretta dei servizi pubblici da parte dell’Amministrazione competente.*

anche gli standard di qualità dei servizi, qualora questi ultimi non siano già stati fissati dall'amministrazione;

- fare propria la proposta contenuta nell'offerta più rispondente al proprio insieme di valori, di fattori di qualità, obiettivi e di vincoli, assumendone a tutti gli effetti la responsabilità nei confronti dei cittadini.

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando il soggetto gestore al rispetto degli standard di qualità predefiniti, e legittimando l'utente a pretenderne il rispetto. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

### *Scheda di sintesi*

*La nozione di “servizio pubblico” che è stata discussa a lungo, in assenza di un’univoca definizione normativa, sicuramente comprende sia la gestione in forma diretta dei servizi stessi (in economia diretta) da parte dell’ente competente che la gestione esternalizzata, mediante enti strumentali, in regime di appalto, di concessione o di convenzione.*

*Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione<sup>3</sup>, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche accreditanti, concedenti, appaltanti e finanziatrici nell’esercizio dei loro poteri di controllo, vigilanza e direzione, mediante l’implementazione dei requisiti dell’accreditamento e attraverso la redazione degli atti relative alle procedure di affidamento e delle convenzioni.*

*A livello nazionale, le disposizioni che prevedono l’esistenza della Carta dei servizi si collocano nel periodo degli anni ‘90, come corollario della normativa che afferma i principi del “giusto procedimento”, di trasparenza, imparzialità e partecipazione dei cittadini alle attività amministrative. Inoltre, la carta dei servizi è contemplata in qualche disposizione in materia di qualità dei servizi pubblici.*

---

<sup>3</sup> Per Convenzione si intende lo strumento di regolazione dei rapporti tra la pubblica amministrazione ed il soggetto gestore, nel caso in cui i servizi non siano erogati direttamente.

## ***2.1. I principi fondamentali***

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” individua i principi fondamentali ai quale deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;

Secondo la 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, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà ed alla sicurezza della persona e alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146.

I *principi* a cui si riferisce la direttiva sono i seguenti:

- ***principio di eguaglianza***: l'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza sostanziale dei diritti degli utenti; l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti la razza, l'etnia, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche. Il principio di eguaglianza sostanziale non necessariamente si traduce nell'adozione di comportamenti uniformi per tutti i casi ma si realizza piuttosto nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse.

- ***principio di imparzialità***: i soggetti erogatori definiscono le modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità.

- ***principio di continuità***: salvo cause di forza maggiore, l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il soggetto gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

In merito al principio di continuità del servizio, appare importante evidenziare gli adempimenti previsti dalla disciplina in materia di diritto di sciopero (L. n. 146 del 1990 - *Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge*). Ai fini di tale legge, sono considerati

*servizi pubblici essenziali*, indipendentemente dalla natura giuridica del rapporto di lavoro, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla vita, alla salute, alla libertà ed alla sicurezza, alla libertà di circolazione, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione ed alla libertà di comunicazione.

- **principio di scelta:** i soggetti erogatori si impegnano a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

- **principio di partecipazione:** la partecipazione del cittadino-utente avviene principalmente attraverso l'ascolto dell'utente sia mediante le indagini customer satisfaction sia mediante la gestione dei reclami nei confronti dei soggetti erogatori.

Ad integrazione di quanto previsto dalla direttiva in materia di servizi pubblici altre normative rafforzano il principio di partecipazione attraverso una serie di strumenti di tutela/ascolto dei cittadini – utenti:

- *diritto di accesso agli atti* e alla documentazione dell'Amministrazione che il soggetto gestore detiene o ha prodotto in quanto concessionario o esercente un servizio pubblico, nei limiti del rispetto della riservatezza altrui (L. n. 241/90 “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*” e L.p. n. 23/93 “*Disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni della Provincia autonoma di Trento*”);

- *diritto di accesso*, vale a dire di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai propri dati personali, essere informato su modalità e finalità del trattamento (Regolamento Ue 2016/679<sup>4</sup>, *relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)*, art. 15);

- *diritto di ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti* (Regolamento Ue 2016/679, art. 16);

- *diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali* (c.d. “*diritto all'oblio*”) senza ingiustificato ritardo, in presenza di uno dei motivi indicati nell'art. 17 (Regolamento Ue 2016/679, art. 17);

- *diritto di limitazione di trattamento* (Regolamento UE 2016/679, art. 18);

---

<sup>4</sup> Il Regolamento Ue non ha abrogato il D.lgs. n. 196/03 “Codice in materia di protezione dei propri dati personali”, che allo stato attuale rimane in vigore. Sarà l'interprete a verificarne la compatibilità con il Regolamento Ue.



- *diritto alla portabilità dei dati*, cioè il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano forniti ad un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti (Regolamento UE 2016/679, art. 20);

- *diritto di opposizione al trattamento dei dati personali* (Regolamento UE 2016/679, art. 21).

- ***principi di efficacia ed efficienza***: l'attività dei soggetti erogatori si informa a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. Al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, i soggetti erogatori garantiscono ed organizzano la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione al personale che lavora a contatto diretto con l'utenza, mantengono rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie (welfare generativo).

A livello operativo, l'applicazione dei principi di efficacia e di efficienza comporta che il soggetto gestore disponga di *un piano della formazione (si vedano requisiti generali accreditamento)* e di *uno specifico modello di organizzazione*:

- *della propria struttura (si vedano requisiti generali accreditamento)* in cui risultino chiari le professionalità del personale, i ruoli, le responsabilità, le funzioni specifiche, tra le quali quella del controllo di gestione e del presidio del sistema di qualità, ed il flusso della comunicazione, interna ed esterna;
- *dei servizi erogati*: nella Carta dei servizi devono essere indicati e descritti sinteticamente i servizi offerti, i fattori di qualità coerenti con quelli stabiliti dall'amministrazione e gli standard di qualità, gli indicatori e le modalità di rilevazione della qualità, i criteri e le modalità di accesso, erogazione e dimissione dal servizio.

## **2.2. Il modello nazionale di Carta dei servizi pubblici**

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici” definisce la struttura ed il contenuto minimo della Carta dei servizi pubblici.

Per effetto del richiamo effettuato da questo Decreto alla dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 in tema di servizi pubblici, si evince che le sue disposizioni si applicano a tutti i servizi pubblici, anche quando essi sono gestiti da soggetti erogatori diversi dalle Pubbliche Amministrazioni per conto delle stesse, in regime di concessione o di convenzione.

La Carta dei servizi pubblici dei soggetti erogatori proposta dal d.P.C.M. 21 dicembre 1995 deve contenere gli elementi di seguito riportati.

**1) Premessa: Elementi di carattere generale:** descrizione sintetica del soggetto gestore, dei suoi fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali deve uniformarsi.

**2) Parte prima – Qualità dei servizi offerti e relativi sistemi di rilevazione.**

Il soggetto gestore indica nella parte prima della Carta dei servizi:

**a) le modalità di erogazione dei servizi con specifico riferimento ai fattori che ne definiscono la qualità formale e sostanziale (fattori di qualità):** comunicazione, affidabilità, tempestività e trasparenza.

**1) comunicazione e informazione:** la comunicazione ha un ruolo fondamentale per la qualità del servizio in quanto è un elemento pervasivo dei processi di erogazione dei servizi ed uno strumento propedeutico per l’esercizio del diritto di scelta e per la partecipazione effettiva da parte del cittadino all’erogazione del servizio.

I soggetti erogatori assicurano la piena informazione degli utenti circa i servizi a disposizione, i criteri e le modalità di accesso e di erogazione degli stessi (orientamento all’utente); assicurano e periodicamente verificano la chiarezza e la comprensibilità dei testi oltre che la loro accessibilità dal pubblico. Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

Pertanto, nella descrizione delle modalità di erogazione dei servizi devono essere esplicitati i seguenti aspetti costitutivi della comunicazione:

- le informazioni di carattere generale e la modulistica;
- la localizzazione dei servizi e le modalità di accesso (orari di apertura);

- i luoghi di ricezione degli utenti adeguati al rispetto della dignità e della riservatezza della persona;

**rapporti con i cittadini - utenti:** i soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare i cittadini -utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. I soggetti erogatori devono organizzare la propria attività in modo tale da essere in grado di fornire tempestivamente ed in modo esaustivo le informazioni all'utente tramite personale adeguatamente formato ed evitando che le procedure interne dell'organizzazione limitino di fatto l'accesso all'informazione. L'operatore, nel rapporto con l'utente, è tenuto inoltre ad utilizzare modalità che ne valorizzino le capacità e competenze;

**2) affidabilità e tempestività:** in termini di snellimento dei processi operativi e di modelli gestionali che consentano l'erogazione efficace e tempestiva dei servizi.

**3) trasparenza:** i soggetti erogatori devono garantire la chiarezza e la completezza delle informazioni, assicurare la riconoscibilità degli operatori e mettere a disposizione un numero verde, per fasce orarie (ad es. 8.00 -16.00) per la ricezione delle richieste di informazione e di un sito internet aggiornato;

Nella Carta sono indicate sia le iniziative per il miglioramento del rapporto con l'utenza sia quelle per il miglioramento dei servizi offerti.

**b) adozione di standard di qualità/quantità generali e specifici:** definizione dei fattori di qualità coerenti o migliorativi rispetto a quelli determinati dall'amministrazione, degli standard di qualità, verificati anche con gli utenti e periodicamente aggiornati per adeguarli alle mutate esigenze dei servizi, dei sistemi di valutazione della qualità dei servizi offerti e degli indicatori nonché degli obiettivi di miglioramento della qualità;

Il modello operativo proposto dal d.P.C.M. 21 dicembre 1995 per la "misurazione" della qualità dei servizi passa attraverso le seguenti fasi:

- individuazione dei *fattori* di qualità del servizio (comunicazione, informazione, modulistica, segnaletica, accessibilità, affidabilità, tempestività, trasparenza);
- selezione del/ dei fattori di qualità del/i quale/i si intende migliorare il livello quantitativo o qualitativo;

- individuazione di *indicatori relativi al/ai fattore/i di qualità*; gli indicatori costituiscono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano l'incidenza di un determinato fenomeno "indicativo di un fattore di qualità" (ad es: fattore comunicazione; indicatore: chiarezza della modulistica);
- raccolta dei dati significativi per la misurazione degli indicatori;
- elaborazione dei dati significativi;
- definizione del valore di *standard*.

La rilevazione della qualità dei servizi e la definizione degli obiettivi di miglioramento passa anche dalla valutazione dell'utenza sulla qualità del servizio (customer satisfaction e trattamento dei reclami che sono trattati nei paragrafi 2.3 e 2.4).

### ***c) Metodologia di controllo per il miglioramento della qualità***

Il decreto d. P.C.M. 21 dicembre 1995 propone una guida per gestire i *processi di controllo* della qualità del servizio reso riconducibile al ciclo:

*P - plan*: definizione degli obiettivi di miglioramento, individuando le aree di intervento e le iniziative da porre in essere;

*D - do*: realizzazione delle iniziative pianificate, comprese le attività di addestramento e di formazione del personale

*C - check*: valutazione comparata dei dati statistici di processo, delle risultanze dei monitoraggi e delle verifiche interne, nonché delle risposte fornite dall'utenza, per individuare il grado di raggiungimento degli obiettivi ed il livello di gradimento dell'utenza;

*A - act*: azione in relazione al raggiungimento o meno degli obiettivi.

**3) Parte seconda – strumenti di tutela del cittadino – utente**: il soggetto gestore predisporre e descrive nella Carta dei servizi gli strumenti di tutela dell'utente definendo il sistema di gestione dei reclami e prevedendo forme di rimborso.

**Forme di rimborso**: i soggetti erogatori assicurano agli utenti il rimborso o altre forme di ristoro nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso e per il quale è richiesta una compartecipazione è inferiore agli standard per qualità, quantità dell'erogazione, efficacia o tempestività. Le procedure di rimborso devono essere tali da garantire una valutazione terza e neutrale e non complicare od ostacolare l'esercizio del diritto dell'utente. Le forme del rimborso o del ristoro del cittadino-utente sono definite nelle Convenzioni di affidamento del servizio tenendo conto della varietà dei rapporti giuridici oggetto delle stesse.

**4) Parte terza – schede descrittive dei servizi offerti**

**5) Parte quarta – dislocazione territoriale delle strutture e dei servizi.**

### 2.3. Strumenti di ascolto del cittadino - utente

#### *L'indagine customer satisfaction<sup>5</sup>*

Con la direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini” il Governo ha inteso promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione di servizi calibrati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili: le c.d. indagini sul grado di soddisfazione degli utenti o customer satisfaction.

Oltre ad essere propulsore per il miglioramento, la customer satisfaction ha anche altre *finalità*:

- rilevare esigenze, bisogni ed aspettative specifici del target di utenza;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto degli cittadini “deboli”;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle scelte aziendali e delle politiche pubbliche;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia degli utenti.
- procedure di valutazione dei reclami, al fine di attivare misure di miglioramento.

L'utilizzo della customer satisfaction assume un valore strategico per una gestione orientata alla qualità dell'offerta dei servizi, rappresentando sia uno strumento di misurazione della soddisfazione dell'utente, che uno strumento di miglioramento continuo della qualità del servizio.

Inoltre, il suo impiego trasforma il modello di relazione tra amministrazione e cittadini basandolo sulla reciproca capacità di ascolto, sulla fiducia e su una nuova legittimazione dell'azione pubblica. A tale scopo, le amministrazioni devono diventare capaci di ascoltare e di dare valore al punto di vista del cittadino e l'ascolto deve diventare una funzione permanente pianificata, organizzata e governata dai servizi pubblici, al fine di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini.

In questo modo, si supera la concezione iniziale di customer satisfaction come *strumento di misurazione del gradimento individuale*, per avanzare verso una visione di customer satisfaction come

---

<sup>5</sup> Stefania Baldassari, Gilberto Ugolini, *L'impiego della customer satisfaction per la valutazione dell'efficacia esterna nelle attività delle pubbliche amministrazioni*.

*Linee guida per la redazione della Carta dei servizi e determinazione dei suoi contenuti essenziali*

*sostegno ad una pubblica amministrazione flessibile, orientata alla qualità, al cittadino e ad una programmazione consapevole dei servizi.*

In sintesi, le indagini di customer satisfaction contribuiscono a produrre i seguenti obiettivi (art. 2 della Direttiva citata) :

- definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, adattandoli alle effettive esigenze dei cittadini;
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, fruizione e di valutazione del servizio in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra soggetto gestore e cittadino.

Per ulteriori indicazioni per la realizzazione e l'utilizzo delle rilevazioni sulla qualità percepita si può fare riferimento alla *Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*.

#### ***2.4. Strumenti di tutela del cittadino-utente***

### ***Le procedure di reclamo***

Nella “direttiva Ciampi”, il Governo ha inoltre previsto che i soggetti erogatori adottino procedure di reclamo a tutela dell’utente, per la violazione dei principi fondamentali e ne diano piena pubblicità nella Carta dei servizi.

*Le procedure di reclamo* devono avere determinate *caratteristiche*:

- essere *accessibili*, di *semplice* comprensione e di *facile* utilizzo;
- svolgersi in *tempi rapidi*, predeterminati e comunicati 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 ed adeguate *forme di ristoro*.

Ciascun soggetto gestore deve assicurare l’esercizio delle funzioni di auto-valutazione dei risultati conseguiti e di raccolta dei reclami presentati dall’utente.

L’utente può scegliere di presentare il reclamo in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente. Il reclamo può essere informale o formale e le relative procedure sono del tutto distinte tra loro con la conseguenza che l’utente potrà liberamente accedere all’uno o all’altro.

Il soggetto gestore deve:

- garantire una *risposta completa* all’utente in relazione ai reclami presentati ed assicurare, ove possibile e nel rispetto della normativa vigente, *adeguate forme di rimborso*;
- *non ostacolare* l’utente nell’espressione di reclami e *facilitare il suo accesso* alla relativa modulistica o al sistema informativo.
- *informare* gli utenti sui termini e le modalità previste per i ricorsi in via amministrativa e giudiziaria, con i modi ritenuti più idonei e comunque attraverso i provvedimenti assunti dalle amministrazioni, evidenziando anche il ruolo dei patronati<sup>6</sup>.

Il soggetto gestore predetermina la procedura per l’esame dei reclami, fissa il termine per la risposta all’utente e riporta queste informazioni sulla carta dei servizi. Riferisce all’utente con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti indicando i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Trascorsi 15 g il soggetto gestore informa comunque l’utente circa lo stato di avanzamento dell’indagine.

---

<sup>6</sup> Decreto del Presidente del Consiglio Dei Ministri 21 dicembre 1995.

Dei reclami ricevuti il soggetto gestore tiene sempre conto nei programmi di miglioramento progressivo degli standard.

**Schema di procedura del reclamo informale:**

- presentazione del reclamo (scritto o verbale) - ricezione ed esame:

- se il reclamo può essere soddisfatto immediatamente allora si ha la rimozione dell'irregolarità o il ristoro del pregiudizio;
- se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente allora l'utente può presentare il reclamo per via formale, avviando la procedura di reclamo formale;

**Schema di procedura del reclamo formale (scritto):**

- presentazione del reclamo + ricezione + protocollazione + rilascio ricevuta + espletamento indagine;

- se l'indagine si prolunga oltre i 15 giorni: comunicazione degli accertamenti compiuti + comunicazione dello stato dell'indagine;
- se il reclamo è stato accolto allora rimozione dell'irregolarità o ristoro del pregiudizio + piani annuali di miglioramento del servizio;
- se il reclamo non è stato accolto allora l'utente può agire secondo le modalità giudiziarie.

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



## ***Seconda parte***

### ***Contesto normativo locale della Carta dei Servizi***

### **3. Il quadro giuridico di livello locale**

Fermo restando quanto previsto dalla normativa nazionale e già evidenziato nella prima e seconda parte del documento, con la riforma istituzionale introdotta dalla *L.p. n.3/2006*, molte delle funzioni amministrative già spettanti alla Provincia sono state trasferite agli Enti Locali e, tra esse, alcune riguardanti la gestione di servizi pubblici. Per tale ragione è particolarmente importante che la Carta dei servizi dei Soggetti del Terzo settore trovi una disciplina adeguata nelle norme regionali in materia di Enti locali.

A questo proposito, si fa riferimento alla *legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 “Riforma dell’ordinamento delle autonomie locali”* che, all’art 53, sancisce l’applicazione dei principi contenuti nella *L.p. 23/1992 “Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all’azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo”* agli enti locali ed ai soggetti che gestiscono servizi pubblici locali, anche avvalendosi di affidamento a terzi, in quanto direttamente competenti o in virtù di concessione.

In particolare, l’art. 40 quater della *L.p. 23/1992 (Servizio di garanzia del cittadino-utente)*, pur non disciplinando lo strumento specifico della Carta dei servizi, istituisce un sistema di presidio dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini-utenti prevedendo che siano “svolti con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e la loro partecipazione, anche in forma associata, alle procedure inerenti la definizione degli standard qualitativi e la valutazione”. A tale scopo, *la Giunta provinciale dovrà definire, approvare e pubblicizzare gli standard qualitativi per ciascun processo*, i casi e le modalità di corresponsione di un indennizzo automatico o forfettario al cittadino - utente per il mancato rispetto degli standard di qualità. Gli enti locali danno applicazione alle disposizioni di questo articolo secondo quanto previsto dai rispettivi ordinamenti<sup>7</sup>.

L’art 20 della *L.p 13/2007 (accreditamento)*, come modificata dalla *L.p. 16/2016 “Integrazioni della legge provinciale sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori”*, e *“Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale”* prevedono che tra i requisiti dell’accreditamento sia compresa l’adozione della carta dei servizi sociali, demandando alla Giunta provinciale la determinazione delle linee guida per la sua predisposizione e dei suoi contenuti essenziali.

Risulta chiaro dal contesto normativo citato che, nella carta dei servizi che ciascun soggetto gestore del terzo settore deve adottare per ottenere l’accreditamento, deve essere garantito il rispetto degli indirizzi, dei livelli essenziali e degli standard qualitativi e quantitativi definiti dall’ordinamento delle politiche sociali provinciale. Infatti, ai sensi dell’*articolo 8* della legge provinciale sulle politiche sociali, compete alla Giunta

---

<sup>7</sup> Tale articolo è stato aggiunto dall’art 6 *L.p. 16/2008* e così modificato dall’art 3 *L.p. 4/2009*.

provinciale l'esercizio delle *funzioni di indirizzo, coordinamento e di programmazione di livello provinciale*, compresa l'individuazione dei *livelli essenziali delle prestazioni* da assicurare ai destinatari con carattere di omogeneità su tutto il territorio provinciale, nel rispetto di quelli statali e ferma restando la possibilità per gli enti locali di potenziare l'offerta.

Nell'esercizio delle funzioni di indirizzo e coordinamento, *la Provincia può adottare linee guida relative alle varie tipologie di interventi sociali e determina i contenuti dei servizi, il target d'utenza, le modalità di erogazione e di accesso* agli stessi (catalogo dei servizi, di cui all'art 3 del regolamento) *in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale*"sull'autorizzazione, l'accreditamento e la vigilanza dei soggetti gestori dei servizi socio-assistenziale).

A loro volta, *gli enti locali* (art. 12 l.p. n. 13/2007), con i piani sociali di comunità, *individuano gli interventi da erogare, comprese le prestazioni opzionali* rispetto a quelle essenziali individuate dal programma sociale provinciale ed i relativi standard.

Questi strumenti, direttamente (per i servizi di competenza della Provincia) o indirettamente<sup>8</sup>, in virtù del richiamo operato dalla legge regionale per i servizi locali, costituiscono il quadro di riferimento in provincia di Trento per quanto riguarda gli interventi socio-assistenziali e gli standard di qualità. Gli enti locali possono apportare solamente modifiche migliorative agli standard di qualità fissati dalla Provincia.

---

8 La l.p. n. 23 del 1992 si applica alla Provincia ed agli enti locali secondo le disposizioni di seguito indicate:

Art. 1

*Ambito di applicazione della legge*

1. *Le disposizioni di questa legge si applicano all'attività amministrativa della Provincia, degli enti pubblici, ad esclusione di quelli economici, ad ordinamento provinciale e delle agenzie della Provincia, intendendosi sostituiti agli organi e alle strutture provinciali quelli competenti secondo i rispettivi ordinamenti e fatte salve le norme speciali che li riguardano.*
2. *In relazione a quanto disposto dall'articolo 59 della legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 (Riforma dell'ordinamento delle autonomie locali), le disposizioni di questa legge si applicano altresì all'attività amministrativa degli enti locali e dei soggetti che gestiscono direttamente o in concessione servizi pubblici locali, intendendosi sostituiti agli organi e alle strutture provinciali quelli competenti secondo i rispettivi ordinamenti. Con proprio regolamento gli enti locali stabiliscono le norme organizzative e attuative della presente legge nel rispetto dei principi previsti dalla stessa.*
- 2 bis. *Per garantire l'applicazione uniforme degli strumenti di semplificazione e accelerazione dell'attività amministrativa previsti da questa legge la Provincia adotta specifici atti di indirizzo e coordinamento, garantendo il coinvolgimento del Consiglio delle autonomie locali.*

### **Scheda di sintesi**

*Ai sensi della l.p. n. 3/2006 (art. 8, c. 4, lett.b), le funzioni in materia di servizi socio-assistenziali sono esercitate dai Comuni in forma associata, esclusi gli accreditamenti di enti e strutture e le attività di livello provinciale da identificare d'intesa con il Consiglio delle autonomie locali.*

*I principi contenuti nella l.p. n. 23/1992 si applicano anche agli enti locali, per effetto dell'art. 53 della l.r. n. 7/2004, sia quando si tratti di servizi socio-assistenziali gestiti direttamente dalla pubblica amministrazione, anche avvalendosi di convenzioni con terzi, sia quando si tratti di servizi in concessione.*

*Tra i principi della l.p. n. 23/1992 si evidenzia la promozione del miglioramento della qualità dei servizi, la tutela dei cittadini e la loro partecipazione alle procedure di definizione degli standard qualitativi e la valutazione (art. 40 quater).*

*Le indicazioni per la redazione della Carta dei servizi del Terzo settore sono desumibili principalmente dal sopra citato articolo 40 quater della l.p. n. 23/1992 e dalle presenti linee guida previste dalla l.p. 13/2007.*

## ***Terza parte***

### ***Contenuti essenziali della Carta dei servizi sociali***

#### ***4. Modello provinciale della Carta dei servizi sociali***

Lo schema provinciale di Carta dei servizi dei soggetti accreditati è stato elaborato in conformità alle indicazioni della disciplina vigente di livello nazionale e di livello locale e tenendo conto delle indicazioni dei soggetti pubblici e del terzo settore che hanno partecipato alla fase istruttoria per l'adozione del provvedimento riguardante il procedimento di accreditamento e delle osservazioni emerse nei focus group centrati sulla tematica.

Si intendono pertanto assunte, nello schema di riferimento della Carta dei servizi provinciale, le indicazioni già riportate (principi fondamentali, contenuti essenziali, strumenti di tutela e di ascolto trattati nei paragrafi 2.1, 2.2., 2.3, 2.4 di questo documento) ed il riferimento al quadro giuridico di livello locale riportato nel cap. 3.

La Carta dei servizi deve essere redatta in maniera chiara e comprensibile a tutti i cittadini, avendo come riferimento il punto di vista del cittadino-utente ed è articolata in tre sezioni:

- 4.1. una sezione generale per tutte le Carte dei servizi;
- 4.2. una sezione comune a tutti i servizi del soggetto gestore;
- 4.3. una sezione speciale propria di ciascun servizio/intervento e/o filiera di servizi.

Di seguito si riportano i contenuti di ciascuna sezione.

##### ***4.1. Sezione generale per tutte le Carte dei servizi:***

- cosa è la carta dei servizi;
- a chi è rivolta;
- obiettivi della Carta;
- la normativa di riferimento;
- i principi fondamentali per l'erogazione dei servizi;
- pubblicazione della Carta (sito internet, stampa su richiesta, sportelli, etc.).
- Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di **responsabilità** contrattuale che può essere sanzionata con penali<sup>9</sup> e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

---

<sup>9</sup> *Sanzione pecuniaria che deve pagare chi viola le clausole di un contratto.*

## **4.2. Sezione comune a tutti i servizi del soggetto gestore**

### **4.2.1. Informazioni generali sull'organizzazione:**

- descrizione generale del soggetto gestore: denominazione, forma giuridica e sede legale;
- organi di governo e numero dei soci;
- autorizzazione e/o accreditamento;
- eventuali iscrizioni ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione;
- indicazione di eventuali altre certificazioni o riconoscimenti ufficiali di qualità dei servizi acquisiti;
- contesto di riferimento in cui opera ed eventuali brevi cenni sulla storia dell'organizzazione;
- aree di intervento, funzionigramma, ed indicazione delle professionalità degli operatori;
- distribuzione territoriale dei servizi.

### **4.2.2. Valori, mission e vision dell'organizzazione:**

- Valori dell'organizzazione
- vision: obiettivi ed impegni dell'organizzazione per il medio- lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori;
- mission: scopo distintivo dell'organizzazione.

### **4.2.3. Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora:**

- gli utenti e la rete familiare;
- i servizi sociali, sanitari ed altri servizi, enti e soggetti istituzionali;
- la comunità (vicinato, cittadinanza attiva, servizio civile volontario, comitati, parrocchie, etc);
- il volontariato e altre organizzazioni del terzo settore, altre organizzazioni profit e no profit.

### **4.2.4. Rapporti con i cittadini-utenti:** indicazione degli strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari attraverso:

- la realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza (indagine customer satisfaction);
- la definizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti;

- *modalità di risoluzione delle controversie.*

**4.2.5.** Definizione di modalità e tempi di monitoraggio della Carta dei servizi ed individuazione di un soggetto referente del monitoraggio. La Carta dei servizi deve essere aggiornata quando necessario ed almeno ogni tre anni.

### **4.3. Sezione speciale propria di ciascun servizio e intervento**

**4.3.1.** una sezione speciale propria di ciascun servizio e/o intervento articolata in una o più schede.

Ogni scheda è dedicata ad un servizio o intervento e contiene:

- la descrizione del bisogno al quale intende rispondere, del servizio o intervento (con l'indicazione di eventuali servizi organizzati in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con prestatori di servizi esterni), della metodologia di lavoro, dei destinatari, delle attività, che devono ricomprendere quelle specificate negli Allegati 1 e 2 del regolamento con riferimento alle diverse aggregazioni funzionali, delle figure professionali, dei luoghi di erogazione, delle modalità di accesso, dei giorni, orari e periodi di apertura.

**4.3.2.** Definizione dei fattori e degli standard di qualità adottati per ogni servizio/intervento, dei relativi indicatori di qualità e degli eventuali obiettivi di miglioramento. Tali standard possono essere corrispondenti o solamente migliorativi rispetto a quelli definiti nel Catalogo, di cui all'art. 3 del regolamento.

La Carta dei servizi definisce modalità e tempi di monitoraggio della Carta, individua un soggetto referente del monitoraggio e deve essere aggiornata quando necessario.

**4.3.3.** Altre informazioni utili.

**\*Nota tecnica**



### **Fattori di qualità<sup>10</sup>**

*I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.*

### **Standard di qualità**

*Gli standard della Carta dei servizi rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento su cui il soggetto gestore si impegna.*

*Gli standard sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori.*

*I cittadini trovano negli standard una guida ai livelli di qualità del servizio e quindi possono utilizzare gli standard sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei servizi, sia per orientarsi nella scelta dell'organizzazione alla quale si rivolgono.*

*Gli operatori possono, attraverso un processo adeguato di coinvolgimento, trovare negli standard un elemento di rafforzamento dell'identità del soggetto gestore, dato che tutto il personale contribuisce, nei diversi ruoli, al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.*

*Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, riguardo ai quali il Soggetto accreditato si impegna per assicurarne il rispetto.*

*Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dal Soggetto accreditato e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.*

*Esiste una grande varietà nel modo in cui gli standard possono essere formulati e verificati.*

*Ad esempio, gli standard di qualità possono essere espressi in diversi modi (in modo quantitativo, sulla base di indicatori misurabili, o in forma qualitativa, sulla base di affermazioni di impegno verificabili); possono essere collegati o meno a forme di rimborso o comunque di "ristoro" in caso di disservizio.*

*Nonostante queste differenze, il tratto comune e caratterizzante degli standard è quello di fissare un obiettivo da raggiungere e di costituire un impegno da rispettare nei confronti dei cittadini-utenti.*

*La **finalità degli standard** della Carta dei servizi è quella di fornire una garanzia all'utenza sul livello atteso di qualità del servizio. Per questo, gli standard della Carta devono essere dichiarati pubblicamente, ma soprattutto devono poter essere conosciuti dall'utente in quanto espressi in modo comprensibile e appropriato rispetto alla valutazione che ne può fare l'utente.*

---

<sup>10</sup> Ministero della Sanità, Dipartimento della Programmazione, Quaderni della Carta dei servizi pubblici sanitari, Come definire e utilizzare gli standard di qualità.

*Gli standard fanno riferimento ai fattori di qualità del servizio già indicati nel paragrafo. 2.2. di questo documento.*

*Gli standard possono essere formulati in base ad indicatori quantitativi (è il caso classico dei tempi di attesa) o qualitativi (cioè senza fare diretto riferimento a indicatori quantitativi, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio, come l'accoglienza, o l'informazione, o altri). Nel primo caso si parla propriamente di "standard basati su indicatori", nel secondo caso di "impegni e programmi".*

*Uno **standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore.*

### **Indicatori di qualità**

*Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.*

*Fattori, standard ed indicatori di qualità sono finalizzati alla valutazione da parte del soggetto gestore (autovalutazione) e dell'utente mediante customer satisfaction. Gli esiti dell'autovalutazione dei soggetti gestori insieme a quelli della valutazione da parte degli stakeholders concorrono unitamente agli altri elementi necessari forniti dall'ente locale e dalla Provincia a formare la valutazione dei nuclei di valutazione, ai sensi dell'art. 27, c. 3 L.p. 13/2007.*

### **Valutazione<sup>11</sup>**

*La valutazione è un processo dinamico finalizzato a costruire correggendo.*

*La valutazione è uno strumento di apprendimento e si valuta per migliorare. La valutazione aiuta ad assumere un'ottica progettuale degli interventi che si traduce in progettare, valutare e riprogettare sulla scorta delle valutazioni realizzate, tenendo sotto osservazione gli esiti dei propri interventi e i processi che conducono a determinati esiti. In tal modo è possibile realizzare un miglioramento continuo degli interventi.*

*La valutazione si distingue dal controllo (verificare) perché non si limita a individuare gli errori o a ratificare l'esistente, ma in quanto processo di ricerca, cerca quanto non era prevedibile a priori ed apre a sviluppi futuri, consentendo di correggere il tiro da eventuali disfunzioni e di migliorare l'intervento valorizzando quanto è emerso di nuovo e quanto è utilizzabile come risorsa.*

---

<sup>11</sup> Università Milano Bicocca, Corso di Metodi e tecniche del servizio sociale, Teresa Bertotti, "La valutazione nel servizio sociale, slide.

*La valutazione deve essere guidata da un piano o disegno<sup>12</sup> della valutazione che è indispensabile conoscere per la redazione e l'aggiornamento della Carta dei servizi e che comprende:*

- *individuazione della finalità della valutazione*
- *identificazione dello scopo (mission) di chi è valutato*
- *identificazione delle dimensioni da valutare (fattori di qualità)*
- *identificazione dei criteri di valutazione*
- *identificazione degli indicatori*
- *identificazione degli strumenti e delle fonti informative*
- *rilevazione sul campo (quando necessario)*
- *analisi dei dati e delle informazioni raccolte*
- *valutazione (espressione di un giudizio)*
- *identificazione di strategie di miglioramento*
- *restituzione dei risultati della valutazione agli stakeholder.*

---

12 *De Ambrogio U., 2007*

### **Legenda**

*Ai fini di questo documento si intende per:*

**Soggetto gestore:** sia chi chiede l'accreditamento sia chi è già accreditato per la gestione di una o più aggregazioni funzionali dei servizi socio-assistenziali.

**Filiera:** l'offerta differenziata di risposte per area di utenza in base all'evoluzione del bisogno dell'utente, garantiti direttamente o attraverso altre organizzazioni.

**Mission:** il paradigma di valore a carattere generale che orienta l'attività e i comportamenti di una politica, di un servizio o di un intervento nel suo complesso. La mission esprime e definisce la funzione e gli indirizzi di fondo della politica/dell'intervento.

*Bibliografia*

*Decreto legislativo n. 33/2013 – Codice della trasparenza della pubblica amministrazione*

*Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*

*Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della “Carte dei servizi pubblici”*

*L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*

*D.P.R. 3 maggio 2001 “Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003”*

*Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*

*Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 “Linee guida per l’affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali” dell’Autorità Nazionale Anti-corrruzione (A.N.A.C.)*

*L. n. 241/90 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*

*L.p. n. 23/93 “Disciplina dell’attività contrattuale e dell’amministrazione dei beni della Provincia autonoma di Trento”*

*Regolamento Ue 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)*

*Decreto legislativo n.196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali”*

*Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*

*Legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 “Riforma dell’ordinamento delle autonomie locali”*

*L.p. 23/1992 “Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all’azione amministrativa provinciale a norme in materia di procedimento amministrativo”*

*L..p 13/2007*

*Stefania Baldassari, Gilberto Ugolini, L’impiego della customer satisfaction per la valutazione dell’efficacia esterna nelle attività delle pubbliche amministrazioni*

*Ministero della Sanità, Dipartimento della Programmazione, Quaderni della Carta dei servizi pubblici sanitari, Come definire e utilizzare gli standard di qualità*

*Università Milano Bicocca, Corso di Metodi e tecniche del servizio sociale, Teresa Bertotti, “La valutazione nel servizio sociale, slide.*

*De Ambrogio U., 2007*