

Oggetto: Regolamento di pubblica tutela

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Premesso che:

con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 29 marzo 2011 viene adottato dall'ASP Centro Servizi alla Persona, il Regolamento di pubblica tutela con cui si disciplina il procedimento per la risposta ai reclami pervenuti all'ASP. Il metodo di gestione dei reclami acquista una considerevole importanza nella più ampia politica aziendale ponendo in essere azioni di miglioramento da realizzarsi attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti a disposizione, in modo integrato, quali a titolo esemplificativo, le indagini di soddisfazione e la carta dei servizi.

Rilevato che:

- ASP il 23.12.2011 ha ottenuto da UNITER la certificazione qualità UNI EN ISO 9001:2008 per le seguenti attività: "progettazione e realizzazione di interventi e servizi sociali e socio-assistenziali, con eventuale integrazione socio-sanitaria, rivolti alla persona, alla famiglia e alla rete relazionale in cui la persona è inserita";
- La certificazione ha costituito un elemento propulsore nella gestione dei reclami e dei suggerimenti che costituisce per ASP un'azione importante e fondamentale per molteplici motivi. In primo luogo, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive. Dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti. La gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è uno strumento della comunicazione aziendale.
- La cospicua produzione normativa in merito alle attività amministrative ed in particolare alla disciplina del procedimento amministrativo ai sensi della L. 241/90 e s.m.i, semplificazioni e disposizioni in tema di tutela della privacy e non ultimo la certificazione qualità, richiedono un adeguamento del Regolamento e della modulistica;

Verificato che la ridefinizione del Regolamento di Pubblica Tutela è da ricercarsi:

- Nell'adeguamento alla norma Uni En Iso 9001:2008 che prevede che i reclami siano presi in considerazione e gestiti secondo procedure prestabilite.

La norma sottolinea l'importanza dell'organizzazione di rilevare, attraverso disposizioni efficaci la customer satisfaction comprese le *'espressioni di insoddisfazione rivolte all'organizzazione e riguardanti i servizi forniti per cui si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione* (Uni Iso 10002:2006 § 3.2);

Richiamati:

- la delibera di Giunta Regionale n. 2189 del 27/12/2007, con la quale l'A.S.P. – Centro Servizi alla Persona, in attuazione della L.R. 12/3/2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" - Titolo IV "Riordino delle Istituzioni

Presidenza · Direzione · Amministrazione
44121 Ferrara, Corso Porta Reno 86
Tel. 0532 799511. Fax 0532 765501
www.aspfe.it – info@aspfe.it

Sede Legale: Via Ripagrande 5
P.IVA 01083580389
Cod. Fisc. 80006330387



minori

Servizio Sociale Minori
44121 Ferrara
Via Ripagrande 5
Tel. 0532 799590
Fax 0532 799597



adulti

Servizio Sociale Adulti
44123 Pontelagoscuro (Fe)
Piazza B. Buozzi 14
Tel. 0532 466981
Fax 0532 466997



anziani

Servizio Sociale Anziani
44121 Ferrara
Via Ripagrande 5
Tel. 0532 799730
Fax 0532 799705



casa residenza

Casa per Anziani
44121 Ferrara
Via Ripagrande 5
Tel. 0532 799520
Fax 0532 765501

Pubbliche di Assistenza e Beneficenza. Aziende pubbliche di servizi alla persona”, è stata formalmente costituita, dal 1.1.2008,

- la Legge 7 agosto 1990 n. 24, 1 modificata ed integrata dal legislatore, da ultimo con Legge n. 15/2005;
- l’Art. 7 (certezza dei tempi di conclusione del procedimento) della Legge 69 del 18 giugno 2009 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;
- il D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- la Carta europea dei diritti del malato Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002
- L. 8 novembre 2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- Direttiva 27 novembre 2003 “Direttiva per l’impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni.”;
- Direttiva del 18 Dicembre 2003 “Linee guida in materia di digitalizzazione dell’amministrazione per l’anno 2004”;
- Direttiva del 4 gennaio 2005 “LINEE GUIDA IN MATERIA DI DIGITALIZZAZIONE DELL’AMMINISTRAZIONE”;
- Norme:
- Uni En Iso 9001:2008 “Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti”.
- Uni Iso 10002:2006 “Gestione per la qualità. Soddisfazione del cliente. Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni”;
- Uni En Iso 9000:2005 "Sistemi di gestione per la qualità: Fondamenti e terminologia";
- Uni En Iso 9004:2009 "Gestire una organizzazione per il successo durevole. L'approccio della gestione per la qualità";
- Uni En Iso 19011:2012 "Linee guida per audit di sistemi di gestione”.

Rilevato che alla luce di quanto sopra esposto occorre procedere alla revisione del Regolamento;

Verificato che il presente atto non prevede impegno di spesa;

Visti:

- a) lo statuto vigente e i regolamenti di contabilità e di organizzazione;
- b) il parere favorevole di regolarità tecnica reso dal Responsabile del procedimento individuato nel Direttore Generale ai sensi dell’art. 49, comma 1 del D.Lgs 18 agosto 2000, n. 267;
- c) Contratto di Servizio stipulato da ASP con i comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello e l’azienda Usl di Ferrara
- d) Regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità dell’organismo di certificazione.

Per tutto quanto esposto in narrativa il Consiglio di Amministrazione all’unanimità

D E L I B E R A

- **di adottare** il nuovo Regolamento di pubblica tutela che si allega alla presente (All.n.1);
- **di adottare** gli allegati 2, 3, 4, 5 e 6;
- **di pubblicare** sul sito web gli allegati 2, 4 e 5 (il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici);
- **di trasmettere** il presente atto ai Responsabili dei Presidi territoriali, alla Coordinatrice Responsabile, al Responsabile Area Affari Generali, alla Responsabile Area Bilancio e Patrimonio, alla Responsabile Area Controllo Strategico e Comunicazione, alla Responsabile FRNA – Fondo Regionale non autosufficienza affinché ne curino l’applicazione per le loro competenze ed al Comitato Partecipativo degli ospiti Casa Protetta;
- **di dichiarare** il presente atto immediatamente eseguibile.

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 13 novembre 2013

ART. 1 – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente regolamento descrive il processo di rilevazione e gestione dei reclami riguardanti i servizi forniti da ASP che opera con l'intento di soddisfare le aspettative dell'utenza congiuntamente alla rete familiare. Data la molteplicità delle esigenze e aspettative che si intendono soddisfare, la complessità dei servizi offerti, può capitare che incomprensioni o inconvenienti generino motivi di insoddisfazione. La direzione assicura che ogni reclamo, avanzato in modo civile e costruttivo, sarà attentamente valutato e che saranno adottate le misure possibili per risolvere, tempestivamente ed efficacemente, le situazioni di disagio. Per reclamo si intende: *l'espressione di insoddisfazione rivolta all'organizzazione riguardante servizi forniti per cui si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione* (Uni Iso 10002:2006 § 3.2). Indipendente dalla forma, scritta, telefonica, verbale (è comunque preferibile che sia scritto e soprattutto non anonimo), il reclamo avrà la massima considerazione e tutti saranno ascoltati con attenzione. Grazie alla comprensione e alla disponibilità di chi reclama saranno cercate soluzioni ai disagi creati. ASP considera i reclami un'importante opportunità di sviluppo e di miglioramento delle proprie capacità; per questo motivo sono attentamente analizzati e monitorati.

I reclami sono classificabili secondo l'entità o gravità del danno arrecato al cliente e delle conseguenti ripercussioni per l'organizzazione":

a) RECLAMI GRAVI

Sono reclami che si riferiscono a mancanze importanti con gravi conseguenze per il cliente. Ad esempio: inadempienze contrattuali, danneggiamenti a prodotti di proprietà del cliente o alle persone stesse.

b) RECLAMI LIEVI

Sono reclami estemporanei per mancanze tali da non compromettere il rapporto di fiducia nei confronti dell'azienda, che non risultano, o almeno non lo sono ancora stati, ricorrenti.

c) RECLAMI ORDINARI

Si riferiscono a problemi marginali, spesso noti e ricorrenti, per cui non è possibile una soluzione interna. Ad esempio, è il caso di inadempienze aziendali causate da mancanze o ritardi di soggetti esterni.

d) RECLAMI GIUSTIFICATI

Si considerano giustificati i reclami originati da:

- mancato soddisfacimento di un requisito contrattuale
- mancato soddisfacimento di un requisito normativo
- mancato rispetto di un impegno preso, più o meno formalmente
- mancata rilevazione di una aspettativa o esigenza legittima non intesa che si sarebbe dovuta capire e tradurre in requisito.

e) RECLAMI NON GIUSTIFICATI

Si considerano reclami non giustificati quelli che originano da aspettative non soddisfatte perché:

- non pertinenti ai servizi erogati;
- non contemplate negli accordi presi;
- non compresi tra i requisiti che l'organizzazione intende e dichiara di soddisfare.

In questo contesto, non sono considerati reclami i casi di:

- suggerimenti, intesi come comunicazioni che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio ma quello di fornire indicazioni per la fornitura di servizi più adeguati alle aspettative;
- segnalazioni di disfunzioni, intese come comunicazioni di guasti, di cattivi funzionamenti o disservizi ripristinabili con normali procedure manutentive.

Rientrano in questa tipologia anche le lamentele che originano dalla mancata soddisfazione di preferenze individuali e peculiari quali, ad esempio, caratteristiche del cibo, degli ambienti e degli operatori.

- dissensi rispetto a prescrizioni socio sanitarie educative e riabilitative derivanti dalla mancata condivisione alle valutazioni di assistenti sociali, personale medico e paramedico, operatori socio assistenziali, educatori
- recriminazioni conseguenti alla mancata concessione di prestazioni richieste senza averne diritto.
- lamentele che celano una implicita richiesta di ascolto.

ART. 2 – SOGGETTI CHE POSSONO PRESENTARE RECLAMI E MODALITA' DI PRESENTAZIONE

Possono presentare reclami i soggetti interessati: parenti o delegati, organismi accreditati di volontariato o di tutela dei diritti purché abbiano l'espresso consenso. Qualora l'esposto venga presentato da soggetto non direttamente coinvolto, può essere disposta l'archiviazione della pratica in caso di opposizione del diretto interessato. La presentazione dei reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa.

I reclami possono essere presentati con:

- ☐ lettera contenente i dati anagrafici e i recapiti per la risposta consegnata a mano ai Servizi interessati o all'Ufficio protocollo o inviata per posta all'ASP Via Ripagrande, 5 - 44121 Ferrara o via fax (0532-765501).
- ☐ mail (info@aspfe.it o agli indirizzi dei Responsabili dei servizi) contenente i dati anagrafici e i recapiti per la risposta.
- ☐ compilazione degli appositi modelli che possono essere consegnati direttamente ai Servizi interessati o all'Ufficio Protocollo che ha sede in Via Ripagrande, 5 - 44121 Ferrara e/o inviati all'ASP Centro Servizi. Via fax al numero 0532-765501) o compilati direttamente su pc e poi stampati o inviati come allegato tramite e-mail (info@aspfe.it o agli indirizzi dei Responsabili dei servizi);
- ☐ colloquio, segnalazione verbale, telefonica direttamente al servizio interessato. Tale modalità non attiva un'istruttoria con risposta scritta, ma solo un interessamento ed eventuale soluzione del problema posto; qualora attraverso questa modalità venga esposta una segnalazione che richiede comunque un'istruttoria, si richiede all'utente di formalizzarla.

Ai sensi dell'art. 13 del D. L.vo 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali" il cittadino che intende far attivare la procedura del reclamo deve inserire nella lettera e/o nella mail la propria autorizzazione al trattamento dei dati personali. L'assenza o il rifiuto al consenso non consente di fatto a procedere. La dicitura da riportare è la seguente:

"ai sensi e per gli effetti di cui al Dlgs. 196/2003 esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili da parte di ASP"

Luogo e data

Firma del delegante

.....

.....

Le segnalazioni anonime non daranno luogo ad alcun tipo di procedura, né saranno considerate valide ai fini delle determinazioni statistiche della tutela.

ART. 3 – TERMINI DI PRESENTAZIONE DEGLI APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

I reclami, possono essere presentati, nei modi indicati nell'art. 2, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. Sono presi in esame anche i reclami presentati dopo la scadenza di tale termine, solo se il ritardo sia reso giustificabile dalle condizioni ambientali e personali del soggetto titolare del diritto di tutela, comunque non oltre i 6 mesi.

ART. 4 – ADEMPIMENTI DELL'ASP E RISPOSTA

DIRETTORE

- ☐ approva e assicura l'applicazione di questo regolamento;
- ☐ mette a disposizione le risorse necessarie per una gestione dei reclami efficace ed efficiente;

☐ nomina la funzione direttiva responsabile della gestione dei reclami (direzione del servizio controllo strategico e comunicazione).

RESPONSABILE DEL SERVIZIO CONTROLLO STRATEGICO E COMUNICAZIONE

- ☐ assicura che le informazioni sul processo di trattamento dei reclami siano chiare e accessibili ai clienti, ai reclamanti e alle altre parti direttamente coinvolte;
- ☐ mantiene attivo il processo di monitoraggio, valutazione e rendicontazione delle prestazioni relative ai reclami;
- ☐ riferisce in direzione strategica sul processo di gestione dei reclami, proponendo gli spunti per il suo miglioramento;
- ☐ cura l'applicazione e il miglioramento di questo regolamento;
- ☐ si occupa della formazione del personale;
- ☐ procura e gestisce gli strumenti informatici e tecnologici necessari alla conduzione del processo di gestione dei reclami.

COMPONENTI DELLA DIREZIONE STRATEGICA

- ☐ assicurano che questo regolamento sia applicato nei servizi e nelle aree di propria pertinenza;
- ☐ promuovono la consapevolezza dell'importanza di una adeguata gestione dei reclami da parte del personale aziendale;
- ☐ gestiscono i reclami gravi con la supervisione del direttore generale;
- ☐ forniscono i dati e le informazioni necessari al riesame del processo di gestione dei reclami;
- ☐ riesaminano periodicamente i risultati del monitoraggio dei reclami;
- ☐ riesaminano periodicamente il processo di gestione dei reclami verificando che sia mantenuto attivo ed efficace e sia migliorato con continuità.

COMPONENTI DELLA DIREZIONE OPERATIVA

- ☐ raccolgono ed esaminano le segnalazioni di insoddisfazione;
- ☐ avviano il processo di gestione del reclamo;
- ☐ gestiscono i reclami ordinari e lievi con la supervisione delle direzioni dei servizi.

TUTTO IL PERSONALE

- ☐ applica questo regolamento per quanto riguarda gli aspetti di sua competenza;
- ☐ partecipa attivamente alla formazione e all'addestramento per la gestione dei reclami;
- ☐ fornisce i dati e le informazioni di sua competenza per la gestione e per il monitoraggio dei reclami;
- ☐ tratta i clienti in maniera cortese e risponde tempestivamente ai reclami di sua competenza o li indirizza alla persona più indicata.

Tutti i reclami, anche "verbali", recapitati presso le aree/settori dell'Azienda e all'ufficio Protocollo devono essere trasmesse entro tre giorni al Servizio controllo strategico e comunicazione ed al Servizio interessato.

L'ASP si attiva per:

- Avviare l'indagine

Serve a capire le cause che hanno generato il problema e quali siano le conseguenze. Non si attua per i reclami ordinari. L'indagine compete ai responsabili di area e ai coordinatori dei servizi, eventualmente, nei casi più complessi, con la supervisione del personale direttivo e delle funzioni più competenti in materia.

- Avviare il trattamento

Il responsabile del reclamo ha il compito d'impostare la pianificazione del trattamento per la sua risoluzione. La pianificazione consiste nello stabilire chi è incaricato di fare che cosa ed entro quando.

Il trattamento del reclamo è finalizzato a:

- ☐ risolvere il problema specifico;
- ☐ ripristinare le condizioni di conformità;
- ☐ dare tempestiva risposta al cliente;
- ☐ ristabilire il rapporto di fiducia con le persone coinvolte.

- **Rispettare le tempistiche**

- ☐ 30 giorni per inoltrare la prima risposta formale, eventualmente anche solo interlocutoria;
- ☐ 60 giorni dopo la prima risposta per inoltrare quella definitiva (90 giorni se sono necessarie istruttorie che comportano accertamenti e perizie di soggetti esterni all'azienda);

I responsabili di area e i coordinatori dei servizi, eventualmente, nei casi più complessi, con la supervisione del personale direttivo e delle funzioni più competenti in materia controllano che:

- le azioni pianificate per la risoluzione del reclamo siano state effettivamente concluse, nei termini prestabiliti;
- eventuali azioni alternative o integrative a quelle pianificate siano state efficaci;
- il trattamento adottato abbia efficacemente risolto la situazione e ristabilito la conformità del servizio interessato;
- nei casi senza rimedio, siano state concluse nei termini e alle condizioni concordate le misure compensative e di indennizzo.

ART. – 5 - TUTELA DELLA RISERVATEZZA

In ciascuna fase della procedura dovranno sempre essere adempiuti tutti gli obblighi derivanti dal rispetto del d.lgs. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Esecutore (INDICARE NOMINATIVO E RECAPITI DI CHI AVANZA IL RECLAMO E ALTRE NOTIZIE UTILI ALLA SUA IDENTIFICAZIONE)

Nome e
Cognome _____

Residenza v: _____, n. _____
tel _____ e-mail _____

Compilare nel caso l'autore non sia il diretto interessato ma altra persona

Per conto di _____

Grado di parentela/affinità _____

Associazione/organismo tutela diritti _____

Nome e
Cognome _____

Residenza v: _____, n. _____
tel _____ e-mail _____

oggetto del reclamo (DESCRIVERE IL SERVIZIO CONTESTATO E I MOTIVI DI INSODDISFAZIONE DEL RECLAMANTE)

soluzione chiesta (RIPORTARE LE RICHIESTE DI CHI INOLTRA IL RECLAMO)

prima risposta fornita (INDICARE COSA È STATO COMUNICATO SPECIFICANDO IMPEGNI PRESI E PROMESSE FATTE)

FIRMA DI CHI FA IL RECLAMO

RESPONSABILE DELLA RILEVAZIONE

RESPONSABILE DELLA GESTIONE

funzione:

funzione:

firma:

firma:

data e
firma:

Privacy: informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03

L'ASP Centro Servizi alla Persona, con sede in Ferrara Via Ripagrande, 5, La informa, ai sensi dell'articolo 13 del DLGS 196/2003, che i Suoi dati personali, da noi rilevati, saranno trattati ai fini amministrativi/sanitari. I Suoi dati saranno trattati esclusivamente nell'ambito dell'Amministrazione dell'ASP dal personale specificatamente incaricato.

La informo inoltre che per fare valere i diritti previsti dall'articolo 7 della medesima norma potrà rivolgere richiesta scritta all'ASP Centro Servizi alla Persona, con sede in Ferrara Via Ripagrande, 5 (fax: 0532 765501).

☐ ACCONSENTO AL TRATTAMENTO DEI DATI

☐ NON ACCONSENTO AL TRATTAMENTO DEI DATI

DATA ____/____/____

FIRMA _____

indagine (INDICARE LE CAUSE ALL'ORIGINE DEL PROBLEMA)

pianificazione della soluzione (INDICARE CHI DEVE FARE COSA ENTRO QUANDO)

--

<i>trattamento</i> (SPECIFICARE COSA È STATO FATTO, QUANDO E DA CHI)

<i>note di chiusura</i>	RESPONSABILE DEL CONTROLLO FINALE
	<i>Data e firma leggibile</i>

DELEGA ALL'INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALAZIONE A PARENTI, AFFINI, CONOSCENTI

Il sottoscritto
nato a il residente
in via tel.
documento di identità n.

(che allego in fotocopia ai sensi dell'art.38 comma III° DPR 28/12/2000 n. 445)

rilasciato da il

delega:

☐ a presentare questo reclamo

☐ a presentare questo reclamo e a ricevere risposta

il sig.

nato a il

documento di identità n.

rilasciato da il

residente

a via tel.

Privacy: informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03

L'ASP Centro Servizi alla Persona, con sede in Ferrara Via Ripagrande, 5, La informa, ai sensi dell'articolo 13 del DLGS 196/2003, che i Suoi dati personali, da noi rilevati, saranno trattati ai fini amministrativi/sanitari. I Suoi dati saranno trattati esclusivamente nell'ambito dell'Amministrazione dell'ASP dal personale specificatamente incaricato.

La informo inoltre che per fare valere i diritti previsti dall'articolo 7 della medesima norma potrà rivolgere richiesta scritta all'ASP Centro Servizi alla Persona, con sede in Ferrara Via Ripagrande, 5 (fax: 0532 765501).

☐ ACCONSENTO AL TRATTAMENTO DEI DATI

☐ NON ACCONSENTO AL TRATTAMENTO DEI DATI

DATA ____ / ____ / ____

FIRMA _____

Luogo e data

Firma del delegante

.....

.....

All. fotocopia documento di identità (valido) del delegante.

Sono considerati validi documenti di identità personale

☐ carta d'identità

- ☐ patente di guida
- ☐ tessera ferroviaria
- ☐ tessera postale
- ☐ tessera previdenziale (libretto di pensione)
- ☐ tessera di ordini professionali con personalità giuridica pubblica
- ☐ altri documenti rilasciati da Pubbliche Amministrazioni recanti la foto dell'interessato con timbratura a secco e completi della firma del funzionario competente al rilascio
- ☐ carta di identità magnetica

DELEGA ALL'INOLTRO DI UN RECLAMO O SEGNALEZIONE AD ORGANISMI DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI O AD ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Il sottoscritto nato a il documento di identità n. (che allego in fotocopia) rilasciato da il residente in cap via tel delega:

- ☐ a presentare questo reclamo
☐ a presentare questo reclamo e a ricevere risposta

l'Associazione nella persona del Suo legale rappresentante con sede a via tel

In relazione alla segnalazione oggetto della presente delega, io sottoscritto autorizzo l'ASP di Forlì, a cui questa segnalazione è destinata, al trattamento dei miei dati personali ai sensi e per gli effetti di cui al Dlgs. 196/2003 secondo l'informativa riportata di seguito.

Privacy: informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03

L'ASP Centro Servizi alla Persona, con sede in Ferrara Via Ripagrande, 5, La informa, ai sensi dell'articolo 13 del DLGS 196/2003, che i Suoi dati personali, da noi rilevati, saranno trattati ai fini amministrativi/sanitari. I Suoi dati saranno trattati esclusivamente nell'ambito dell'Amministrazione dell'ASP dal personale specificatamente incaricato.

La informo inoltre che per fare valere i diritti previsti dall'articolo 7 della medesima norma potrà rivolgere richiesta scritta all'ASP Centro Servizi alla Persona, con sede in Ferrara Via Ripagrande, 5 (fax: 0532 765501).

- ☐ ACCONSENTO AL TRATTAMENTO DEI DATI
☐ NON ACCONSENTO AL TRATTAMENTO DEI DATI

DATA ____/____/____

FIRMA _____

Luogo e data

Firma del delegante

.....

.....

All. fotocopia documento di identità (valido) del delegante.

Sono considerati validi documenti di identità personale

- ☐ carta d'identità
☐ patente di guida
☐ tessera ferroviaria
☐ tessera postale
☐ tessera previdenziale (libretto di pensione)
☐ tessera di ordini professionali con personalità giuridica pubblica
☐ altri documenti rilasciati da Pubbliche Amministrazioni recanti la foto dell'interessato con timbratura a secco e completi della firma del funzionario competente al rilascio
☐ carta di identità magnetica

Presidenza · Direzione · Amministrazione
44121 Ferrara, Corso Porta Reno 86
Tel. 0532 799511, Fax 0532 765501
www.aspfe.it - info@aspfe.it

Sede Legale: Via Ripagrande 5
P.IVA 01083580389
Cod. Fisc. 80006330387

●○○○
minori
Servizio Sociale Minori
44121 Ferrara
Via Ripagrande 5
Tel. 0532 799590
Fax 0532 799597

○●○○○
adulti
Servizio Sociale Adulti
44038 Pontelagoscuro (Fe)
Piazza B. Buozzi 14
Tel. 0532 466981
Fax 0532 466997

○○○●○
anziani
Servizio Sociale Anziani
44121 Ferrara
Via Ripagrande 5
Tel. 0532 799730
Fax 0532 799705

○○○○●
casa residenza
Casa per Anziani
44121 Ferrara
Via Ripagrande 5
Tel. 0532 799520
Fax 0532 765501

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI ED INDICATORI

SCHEMATIZZAZIONE PER TIPOLOGIA

C CHIAREZZA

- c1 Mancata informazione
- c2 Errata informazione
- c3 Incompleta informazione
- c4 Incomprensibilità delle informazioni
- c5 Inaccessibilità delle informazioni
- c6 Illeggibilità delle informazione

S SERVIZI

- s1 Materiali inadeguati
- s2 Strumenti inadeguati
- s3 Carenza numerica di operatori
- s4 Mancato rispetto degli accordi
- s5 Inadempienze normative
- s6 Eccesso di burocrazia

T TEMPISTICHE

- t1 Ritardi
- t2 Rinvii
- t3 Anticipi
- t4 Mancato rispetto durate concordate
- t5 Mancato rispetto frequenze concordate
- t6 Indeterminatezza dei tempi

P PROFESSIONALITA'

- p1 Errori
- p2 Carenza deontologica
- p3 Carenze documentali
- p4 Incompetenza
- p5 Disinformazione
- p6 Inesperienza

O OSPITALITA'

- o1 Condizioni igieniche inadeguate
- o2 Microclima inadeguato
- o3 Disordine
- o4 Rumore
- o5 Affollamento
- o6 Sicurezza ambientale

R RELAZIONI INTERPERSONALI

- r1 Scortesia
- r2 Disattenzione
- r3 Disprezzo (mancato rispetto)
- r4 Incongruità dei comportamenti

r5 Anonimato (mancata identificazione)

r6 Discriminazioni

A ACCESSIBILITA'

a1 Irraggiungibilità

a2 Orari inadeguati

a3 Barriere architettoniche

a4 Mancata segnaletica

a5 Segnaletica fuorviante

a6 Distanze

U UMANIZZAZIONE

u1 violazione della privacy

u2 Imparzialità

u3 Inosservanza delle abitudini

u4 Mancato rispetto del corpo

u5 Disattivazione del dolore

u6 Intralcio alle relazioni familiari

Gli indicatori previsti sono:

☐ Numero dei reclami

☐ Rapporto percentuale tra il numero dei reclami giustificati e il totale dei reclami

☐ Rapporto percentuale tra il numero dei reclami non giustificati e il totale dei reclami

☐ Rapporti percentuali tra il numero dei reclami ordinari, lievi e gravi e il totale dei reclami

☐ Rapporti percentuali tra il numero dei reclami appartenenti alle categorie di schematizzazione e il totale dei reclami.

☐ Tempo medio, in giorni, di risoluzione del reclamo

Allegato 4

Testo da divulgare anche sul sito web ad uso degli utenti Gestione dei reclami

ASP si è posta tra gli obiettivi prioritari quello di soddisfare le aspettative degli utenti e della loro rete familiare. In quest'ottica utenti, familiari, organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati possono presentare i loro reclami in modo civile e costruttivo che ASP cerca di risolvere privilegiando la colloquialità. È, quindi, sempre possibile in via prioritaria richiedere un colloquio con i Responsabili dell'ASP per avere soluzione al proprio stato di disagio:

- ☐ Responsabile del Servizio Minori Angela Mambelli, telefono 0532.799590 angela.mambelli@aspfe.it;
- ☐ Responsabile del Servizio Adulti Alessandra Cavallari, telefono 0532.799500 mail: alessandra.cavallari@aspfe.it
- ☐ Responsabile Servizio Anziani Annalisa Berti, tel 0532.799730 mail: annalisa.berti@aspfe.it
- ☐ Responsabile Casa Residenza Patrizio Bortolazzi, tel 0532.799520 mail: patrizio.bortolazzi@aspfe.it
- ☐ Responsabile Affari Generali e Personale Fabrizio Samaritani Telefono: 0532.799500 mail: fabrizio.samaritani@aspfe.it
- ☐ Responsabile Uff. Bilancio Economico Patrimoniale Sabina Massaro Telefono: 0532.799529 sabina.massaro@aspfe.it
- ☐ Direttore Generale dg@aspfe.it

Qualora il colloquio non avesse i risultati sperati da parte dell'utente o di chi lo rappresenta è possibile formulare un reclamo scritto anche attraverso l'apposito modulo. Tutto ciò verrà valutato e tenuto in considerazione per la valutazione dei servizi e per le possibili attività di miglioramento dai Responsabili competenti. Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti, previsti dalle vigenti disposizioni. Ai reclami viene data una risposta scritta entro:

- ☐ 30 giorni per inoltrare la prima risposta formale, eventualmente anche solo interlocutoria;
- ☐ 60 giorni dopo la prima risposta per inoltrare quella definitiva (90 giorni se sono necessarie istruttorie che comportano accertamenti e perizie di soggetti esterni all'azienda).

Modalità

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia subito un comportamento lesivo dei propri diritti. Sono presi in esame anche i reclami presentati dopo la scadenza di tale termine, comunque non oltre 6 mesi, qualora il ritardo sia giustificabile dalle condizioni ambientali e personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

I reclami possono essere presentati ad ASP in più modi:

- ☐ lettera contenente i dati anagrafici e i recapiti per la risposta consegnata a mano ai Servizi interessati o all'Ufficio protocollo o inviata per posta all'ASP C.so Porta Reno, 86 44121 Ferrara o via fax (0532-765501).
- ☐ mail (info@aspfe.it o agli indirizzi dei Responsabili dei servizi) contenente i dati anagrafici e i recapiti per la risposta.
- ☐ compilazione degli appositi modelli che possono essere consegnati direttamente ai Servizi interessati o all'Ufficio Protocollo che ha sede in Via Ripagrande, 5 44121 Ferrara e/o inviato all'ASP Centro Servizi anche via fax (0532-765501);
- ☐ colloquio, segnalazione verbale, telefonica direttamente al servizio interessato. Tale modalità non attiva un'istruttoria con risposta scritta ma solo un interessamento ed eventuale soluzione del problema posto;

qualora attraverso questa modalità venga esposta una segnalazione che richiede comunque un'istruttoria, si richiede all'utente di formalizzarla.

Ai sensi dell'art. 13 del D. L.vo 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali" il cittadino che intende far attivare la procedura del reclamo deve inserire nella lettera e/o nella mail la propria autorizzazione al trattamento dei dati personali. L'assenza o il rifiuto al consenso non consente di fatto a procedere. La dicitura da riportare è la seguente:

"ai sensi e per gli effetti di cui al Dlgs. 196/2003 esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili da parte di ASP"

Luogo e data

Firma del delegante

.....

.....

Le segnalazioni anonime non daranno luogo ad alcun tipo di procedura, né saranno considerate valide ai fini delle determinazioni statistiche della tutela.

Tutta la modulistica è disponibile nella sezione "Regolamenti" ed è comunque presente "in cartaceo" in tutti i servizi.

Questi moduli possono:

- essere stampati e compilati
- essere salvati, compilati direttamente su pc e poi stampati o inviati come allegato tramite e-mail (info@aspfe.it o agli indirizzi dei Responsabili dei servizi)

È visionabile anche il Regolamento di pubblica tutela che il Consiglio di Amministrazione di Asp ha approvato con apposita Delibera.

Trattamento dati personali

Il trattamento dei dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informare sull'esito della comunicazione inviata. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere direttamente la risposta. Il trattamento è effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della richiesta. I responsabili del trattamento sono i Dirigenti di Servizio.

Fonti normative

Artt. 2 – 3 – 32 della Costituzione Italiana del 27 dicembre 1947.

Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo" – Artt. 11 e 13 della "Carta Sociale Europea 1961".

Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali" 1966.

"Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dall'American Hospital Association".

"Carta dei diritti del malato", adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979.

"Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 luglio 1980.

Legge Regionale n.241 del 7 agosto 1990: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Legge Regionale n.45 del 7.12.1992: "Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti".

Legge n.104 del 5 febbraio 1992: "Legge Quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Legge Regionale n.53 del febbraio 1994: “Tutela e valorizzazione delle persone anziane – interventi a favore di anziani non autosufficienti”.

Legge n.481 del 14/11/1995: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità”.

Art. 2 D.L. n.163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995).

Art. 2, comma 12, lettera m, della Legge Regionale n.481 del 14.11.1995: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità”.

La Carta dei diritti degli anziani presentata nel 1995 e nata sotto l’Alto Patronato del Presidente della Repubblica e con il Patrocinio degli Organi Istituzionali.

D.M. 15.10.1996: “Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l’andamento delle attività di prevenzione delle malattie”.

Art. 11 D. Lgs. N.286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95).

Decreto Legislativo 30.07.1999, n.286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della Legge n.59 del 15.03.1997.

Legge Regionale n. 53 del 08.03.2000: “Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città”.

Legge Regionale n.150 del 7.6.2000: “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”.

Legge n.193 del 22.06.2000: “Norme per favorire l’attività lavorativa dei detenuti”.

Legge n.328 del 08.11.2000: “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

Il Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003 ribadisce la necessità di definire un sistema in cui il cittadino non è solo utente.

D.P.R. n.422 del 21.09.2001: “Regolamento recante norme per l’individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le Pubbliche Amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”.

Dir. P.C.M. 07.02.2002: “Utilizzo di tecnologie informatiche per realizzare flussi di Comunicazione Interna”.

La Carta Europea dei diritti del malato presentata il 15 novembre 2002.

Legge Regionale n.2 del 12 marzo 2003: “Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

Legge Regionale n.229 del 29.07.2003: “Interventi in materia di qualità della regolazione, riassetto normativo e codificazione – Legge di semplificazione 2001”.

Leggi n.19 del 12.05.1994 e n.2 del 12.03.2003: norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi sociali, attraverso in particolare gli Art. 1, 2, 33 Partecipazione dei cittadini e degli utenti al controllo della qualità e norme per la tutela degli utenti (che richiama gli articoli 15 e 16 della Legge Regionale n. 19/1994).

Protocollo (predisposto da Cittadinanza Attiva) dei diritti dei cittadini nei servizi di pubblica utilità.

Legge Regionale n.5 del 24 marzo 2004 “Norme per l’integrazione sociale dei cittadini stranieri. Modifiche alle leggi regionali 21 febbraio 1990, n.14 e 12 marzo 2003, n.2”.

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del 2004.

Delibera di Giunta n.2004/2299 approvata il 22/11/2004: “Approvazione del piano di azione per la Comunità Regionale, una società per tutte le età: invecchiamento della popolazione e prospettive di sviluppo”.

D.G.R. (Delibera Giunta Regionale) n. 224 del 14 febbraio 2005: “Modalità di funzionamento della consulta regionale per l’integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati” di cui agli artt. 6 e 7 della LR 5/2004.

Delibera di Giunta n.2006/1598 approvata il 21/11/2006: “Modifica parziale della Delibera n.2299 del 22.11.2004: approvazione del piano di azione per la Comunità Regionale – una società per tutte le età: invecchiamento della popolazione e prospettive di sviluppo”.

Piano Sociale e Sanitario 2008-2010: (Proposta della Giunta Regionale in data 1 ottobre 2007, n. 1448)

Legge Regionale n.3 del 19.02.2008: “Disposizioni per la tutela delle persone ristrette negli Istituti Penitenziari della Regione Emilia Romagna”.

Legge Regionale n.15 del 2009 e Decreto Legislativo attuativo n.150 del 2009 (prevedono che la qualità dei servizi erogati debba essere rilevata e monitorata mediante procedure apposite e debba basarsi anche sulle tecniche di rilevazione della soddisfazione dell’utente esterno e dell’utente interno: indagini di qualità sui servizi rivolti al cittadino e sugli uffici interni dell’Ente/Azienda).

Convenzione sui diritti dell’infanzia 1989 dell’Organizzazione delle Nazioni Unite

Legge statale n.176 del 27 maggio 1991: ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989.

Legge n.66 del 12.2.1996 “Norme contro la violenza sessuale”

Legge n.38 del 6.2.2006 “Disposizioni in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia anche a mezzo Internet”

Legge Statale n. 269 del 3 agosto 1998: “Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù.”

Legge Statale n. 476 del 31 dicembre 1998: ratifica ed esecuzione della Convenzione per la tutela dei minori e la cooperazione in materia di adozione internazionale, fatta a L’Aja il 29 maggio 1993. Modifiche alla Legge n.1844 maggio 1983 in tema di adozione di minori stranieri.

Legge Regionale n. 40 del 28 dicembre 1999 “Promozione delle città dei bambini e delle bambine”.

Legge Regionale n.14 del 28.7.2008 “Norme in materia di politiche per le giovani generazioni”

Deliberazione del Consiglio Regionale n.1294 del 1999 “Linee d’indirizzo in materia di abuso sessuale sui minori”.

Allegato 5

CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, approvato dal Ministro per la funzione pubblica in data 1° dicembre 2000.

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Visto l'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421, recante delega al Governo per la razionalizzazione e la revisione della disciplina in materia di pubblico impiego;

Visto l'articolo 11, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59, il quale, nel più ampio quadro della delega conferita al Governo per la riforma della pubblica amministrazione, ha, tra l'altro, specificamente conferito al Governo la delega per apportare modificazioni ed integrazioni al decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29;

Visto il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 80, recante nuove disposizioni in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nelle amministrazioni pubbliche, di giurisdizione nelle controversie di lavoro e di giurisdizione amministrativa, emanate in attuazione dell'articolo 11, comma 4, della predetta legge n. 59 del 1997;

Visto, in particolare, l'articolo 58-bis del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'articolo 27 del predetto decreto legislativo n. 80 del 1998; Visto il decreto del Ministro della funzione pubblica 31 marzo 1994, con il quale è stato adottato il codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'articolo 58-bis del predetto decreto legislativo n. 29 del 1993;

Ritenuta la necessità di provvedere all'aggiornamento del predetto codice di comportamento alla luce delle modificazioni intervenute all'articolo 58-bis del decreto legislativo n. 29 del 1993; Sentite le confederazioni sindacali rappresentative;

Decreta

Art.1 Disposizioni di carattere generale

1. I principi e i contenuti del presente codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità, che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa. I dipendenti pubblici – escluso il personale militare, quello della polizia di Stato ed il Corpo di polizia penitenziaria, nonché i componenti delle magistrature e dell'Avvocatura dello Stato – si impegnano ad osservarli all'atto dell'assunzione in servizio.

2. I contratti collettivi provvedono, a norma dell'art.58-bis, comma 3, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, al coordinamento con le previsioni in materia di responsabilità disciplinare. Restano ferme le disposizioni riguardanti le altre forme di responsabilità dei pubblici dipendenti. 3. Le disposizioni che seguono trovano applicazione in tutti i casi in cui non siano applicabili norme di legge o di regolamento o comunque per i profili non diversamente disciplinati da leggi o regolamenti. Nel rispetto dei principi enunciati dall'articolo 2, le previsioni degli articoli 3 e seguenti possono essere integrate e specificate dai codici adottati dalle singole amministrazioni ai sensi dell'articolo 58-bis, comma 5, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29.

Art.2 Principi

1. Il dipendente conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire esclusivamente la Nazione con disciplina ed onore e di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'amministrazione. Nell'espletamento dei propri compiti, il dipendente assicura il rispetto della legge e persegue esclusivamente l'interesse pubblico; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse pubblico che gli è affidato.
2. Il dipendente mantiene una posizione di indipendenza, al fine di evitare di prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi. Egli non svolge alcuna attività che contrasti con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio e si impegna ad evitare situazioni e comportamenti che possano nuocere agli interessi o all'immagine della pubblica amministrazione.
3. Nel rispetto dell'orario di lavoro, il dipendente dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie competenze, si impegna ad adempierle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse dei cittadini e assume le responsabilità connesse ai propri compiti.
4. Il dipendente usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio e non utilizza a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio.
5. Il comportamento del dipendente deve essere tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra i cittadini e l'amministrazione. Nei rapporti con i cittadini, egli dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti. Favorisce l'accesso degli stessi alle informazioni a cui abbiano titolo e, nei limiti in cui ciò non sia vietato, fornisce tutte le notizie e informazioni necessarie per valutare le decisioni dell'amministrazione e i comportamenti dei dipendenti.
6. Il dipendente limita gli adempimenti a carico dei cittadini e delle imprese a quelli indispensabili e applica ogni possibile misura di semplificazione dell'attività amministrativa, agevolando, comunque, lo svolgimento, da parte dei cittadini, delle attività loro consentite, o comunque non contrarie alle norme giuridiche in vigore.
7. Nello svolgimento dei propri compiti, il dipendente rispetta la distribuzione delle funzioni tra Stato ed Enti territoriali. Nei limiti delle proprie competenze, favorisce l'esercizio delle funzioni e dei compiti da parte dell'autorità territorialmente competente e funzionalmente più vicina ai cittadini interessati.

Art.3 Regali e altre utilità

1. Il dipendente non chiede, per sé o per altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità salvo quelli d'uso di modico valore, da soggetti che abbiano tratto o comunque possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'ufficio.
2. Il dipendente non chiede, per sé o per altri, né accetta, regali o altre utilità da un subordinato o da suoi parenti entro il quarto grado. Il dipendente non offre regali o altre utilità ad un sovraordinato o a suoi parenti entro il quarto grado, o conviventi, salvo quelli d'uso di modico valore.

Art.4 Partecipazione ad associazioni e altre organizzazioni

1. Nel rispetto della disciplina vigente del diritto di associazione, il dipendente comunica al dirigente dell'ufficio la propria adesione ad associazioni ed organizzazioni, anche a carattere non riservato, i cui

interessi siano coinvolti dallo svolgimento dell'attività dell'ufficio, salvo che si tratti di partiti politici o sindacati.

2. Il dipendente non costringe altri dipendenti ad aderire ad associazioni ed organizzazioni, né li induce a farlo promettendo vantaggi di carriera.

Art.5 Trasparenza negli interessi finanziari

1. Il dipendente informa per iscritto il dirigente dell'ufficio di tutti i rapporti di collaborazione in qualunque modo retribuiti che egli abbia avuto nell'ultimo quinquennio, precisando: a) se egli, o suoi parenti entro il quarto grado o conviventi, abbiano ancora rapporti finanziari con il soggetto con cui ha avuto i predetti rapporti di collaborazione; b) se tali rapporti siano intercorsi o intercorrano con soggetti che abbiano interessi in attività o decisioni inerenti all'ufficio, limitatamente alle pratiche a lui affidate.

2. Il dirigente, prima di assumere le sue funzioni, comunica all'amministrazione le partecipazioni azionarie e gli altri interessi finanziari che possano porlo in conflitto di interessi con la funzione pubblica che svolge e dichiara se ha parenti entro il quarto grado o affini entro il secondo, o conviventi che esercitano attività politiche, professionali o economiche che li pongano in contatti frequenti con l'ufficio che egli dovrà dirigere o che siano coinvolte nelle decisioni o nelle attività inerenti all'ufficio. Su motivata richiesta del dirigente competente in materia di affari generali e personale, egli fornisce ulteriori informazioni sulla propria situazione patrimoniale e tributaria.

Art.6 Obbligo di astensione

1. Il dipendente si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri ovvero: di suoi parenti entro il quarto grado o conviventi; di individui od organizzazioni con cui egli stesso o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito; di individui od organizzazioni di cui egli sia tutore, curatore, procuratore o agente; di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui egli sia amministratore o gerente o dirigente. Il dipendente si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza. Sull'astensione decide il dirigente dell'ufficio.

Art. 7 Attività collaterali

1. Il dipendente non accetta da soggetti diversi dall'amministrazione retribuzioni o altre utilità per prestazioni alle quali è tenuto per lo svolgimento dei propri compiti d'ufficio.

2. Il dipendente non accetta incarichi di collaborazione con individui od organizzazioni che abbiano, o abbiano avuto nel biennio precedente, un interesse economico in decisioni o attività inerenti all'ufficio.

3. Il dipendente non sollecita ai propri superiori il conferimento di incarichi remunerati.

Art.8 Imparzialità.

1. Il dipendente, nell'adempimento della prestazione lavorativa, assicura la parità di trattamento tra i cittadini che vengono in contatto con l'amministrazione da cui dipende. A tal fine, egli non rifiuta né accorda ad alcuno prestazioni che siano normalmente accordate o rifiutate ad altri.

2. Il dipendente si attiene a corrette modalità di svolgimento dell'attività amministrativa di sua competenza, respingendo in particolare ogni illegittima pressione, ancorché esercitata dai suoi superiori.

Art.9 Comportamento nella vita sociale

1. Il dipendente non sfrutta la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità che non gli spettino. Nei rapporti privati, in particolare con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, non menziona né fa altrimenti intendere, di propria iniziativa, tale posizione, qualora ciò possa nuocere all'immagine dell'amministrazione.

Art.10 Comportamento in servizio

1. Il dipendente, salvo giustificato motivo, non ritarda né affida ad altri dipendenti il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.

2. Nel rispetto delle previsioni contrattuali, il dipendente limita le assenze dal luogo di lavoro a quelle strettamente necessarie.

3. Il dipendente non utilizza a fini privati materiale o attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio. Salvo casi d'urgenza, egli non utilizza le linee telefoniche dell'ufficio per esigenze personali. Il dipendente che dispone di mezzi di trasporto dell'amministrazione se ne serve per lo svolgimento dei suoi compiti d'ufficio e non vi trasporta abitualmente persone estranee all'amministrazione.

4. Il dipendente non accetta per uso personale, né detiene o gode a titolo personale, utilità spettanti all'acquirente, in relazione all'acquisto di beni o servizi per ragioni di ufficio.

Art.11 Rapporti con il pubblico

1. Il dipendente in diretto rapporto con il pubblico presta adeguata attenzione alle domande di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio. Nella trattazione delle pratiche egli rispetta l'ordine cronologico e non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto motivando genericamente con la quantità di lavoro da svolgere o la mancanza di tempo a disposizione. Egli rispetta gli appuntamenti con i cittadini e risponde sollecitamente ai loro reclami.

2. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche che vadano a detrimento dell'immagine dell'amministrazione. Il dipendente tiene informato il dirigente dell'ufficio dei propri rapporti con gli organi di stampa.

3. Il dipendente non prende impegni né fa promesse in ordine a decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, se ciò possa generare o confermare sfiducia nell'amministrazione o nella sua indipendenza ed imparzialità.

4. Nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni il dipendente adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

5. Il dipendente che svolge la sua attività lavorativa in una amministrazione che fornisce servizi al pubblico si preoccupa del rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione nelle apposite carte dei servizi. Egli si preoccupa di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta

tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità.

Art.12 Contratti

1. Nella stipulazione di contratti per conto dell'amministrazione, il dipendente non ricorre a mediazione o ad altra opera di terzi, né corrisponde o promette ad alcuno utilità a titolo di intermediazione, né per facilitare o aver facilitato la conclusione o l'esecuzione del contratto.
2. Il dipendente non conclude, per conto dell'amministrazione, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione con imprese con le quali abbia stipulato contratti a titolo privato nel biennio precedente. Nel caso in cui l'amministrazione concluda contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione, con imprese con le quali egli abbia concluso contratti a titolo privato nel biennio precedente, si astiene dal partecipare all'adozione delle decisioni ed alle attività relative all'esecuzione del contratto.
3. Il dipendente che stipula contratti a titolo privato con imprese con cui abbia concluso, nel biennio precedente, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento ed assicurazione, per conto dell'amministrazione, ne informa per iscritto il dirigente dell'ufficio.
4. Se nelle situazioni di cui ai commi 2 e 3 si trova il dirigente, questi informa per iscritto il dirigente competente in materia di affari generali e personale.

Art.13 Obblighi connessi alla valutazione dei risultati

1. Il dirigente ed il dipendente forniscono all'ufficio interno di controllo tutte le informazioni necessarie ad una piena valutazione dei risultati conseguiti dall'ufficio presso il quale prestano servizio. L'informazione è resa con particolare riguardo alle seguenti finalità: modalità di svolgimento dell'attività dell'ufficio; qualità dei servizi prestati; parità di trattamento tra le diverse categorie di cittadini e utenti; agevole accesso agli uffici, specie per gli utenti disabili; semplificazione e celerità delle procedure; osservanza dei termini prescritti per la conclusione delle procedure; sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni.

Art.14 Abrogazione

1. Il decreto del Ministro della funzione pubblica 31 marzo 1994 è abrogato. Il presente decreto sarà comunicato alla Corte dei Conti per la registrazione e pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana*.

Roma, 1.12.2000.

