



azienda pubblica per i servizi alla persona  
Via Circondaria Nord, 39  
41013 Castelfranco Emilia (MO)

## **Deliberazione dell'Amministratore Unico n. 40 del 30.12.2019**

### **OGGETTO: AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI- APPROVAZIONE-**

#### **L'AMMINISTRATORE UNICO**

PREMESSO CHE ASP è un'azienda multiservizi che opera in settori diversificati dei servizi pubblici rivolti alle persone, gestendo servizi sociosanitari e socioassistenziali rivolti ad anziani, in prevalenza in condizione di non autosufficienza;

#### **DATO ATTO CHE**

- il legislatore nazionale ha ritenuto necessario, già a partire dal 1994, rendere obbligatoria, con direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, la predisposizione e la pubblicazione della Carta dei servizi per tutti gli enti erogatori di pubblici servizi, con la finalità di stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei medesimi;
- in materia, sono intervenuti successivamente diversi provvedimenti, tra i quali: o il decreto- legge 24 gennaio 2012, n.1, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, che ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella loro efficacia, sancendone il valore vincolante, essendo fonte di regole cogenti;
  - o la Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità);
  - o la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 “Semplifica Italia” (egovernment, trasparenza e amministrazione digitale);
  - o la previsione normativa introdotta dal D.lgs. n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012, c.d. Legge Anticorruzione, che, all'art. 32, prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;

PRESO ATTO CHE, nell'ambito dei servizi rivolti alle persone:

- la L.328/2000 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali), all'art. 13, comma 1, prevede espressamente che "... Entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti" e definisce, al comma 2, il contenuto essenziale della carta dei servizi: "Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi", dando atto, al successivo comma 3, che "L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento";
- la Legge Regionale n. 2/2003 (Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali), all'art. 32, richiamando l'obbligo per i soggetti gestori di adottare la carta dei servizi, "in conformità allo schema generale di riferimento previsto dall'articolo 13 della legge n. 328 del 2000", stabilisce che "l'adozione della Carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione al funzionamento";
- la DGR 514/2009 (Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari) e s.m.i., inserisce la Carta dei servizi tra i requisiti generali per l'accreditamento dei servizi sociosanitari rivolti ad anziani e disabili, prevedendone, da parte dei soggetti gestori, la redazione, la diffusione, l'aggiornamento e un utilizzo "dinamico";

ATTESO CHE la Carta dei servizi

- costituisce un obbligo nei confronti dei cittadini quale strumento a mezzo del quale viene consentito di conoscere gli standard delle prestazioni fornite dal soggetto erogatore del servizio, di conoscere i propri doveri e far valere i propri diritti in caso di servizi manchevoli o scadenti;
- rappresenta una sorta di patto tra il soggetto erogatore e i propri utenti, siano essi cittadini, aziende, organizzazioni o istituzioni;

CONSIDERATO CHE lo scopo della carta dei servizi è:

- stabilire le caratteristiche e le regole fondamentali relative ai servizi resi, definendo i diritti e i doveri dei cittadini-utenti e gli obblighi dei soggetti erogatori;

- garantire il livello dei servizi dichiarato;
- indicare i principi generali, i committenti e le forme di tutela dei cittadini in caso di inadempienze;

**PRESO ATTO CHE**

ASP aveva adottato, per i servizi rispettivamente gestiti, le relative carte dei servizi;  
che si è reso necessario rivedere per adeguarle sia alle mutate condizioni di contesto e di indirizzi programmatici sia alle modifiche organizzative e gestionali nel frattempo intervenute nonché per dare conto di nuovi servizi avviati;

RITENUTO pertanto di approvare la nuova Carta dei servizi allegata,

DATO ATTO CHE eventuali osservazioni che non comportino modifiche di carattere sostanziale potranno essere recepite in fase di pubblicazione dei testi definitivi delle carte senza richiederne l'approvazione con ulteriore atto deliberativo;

**DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e qui integralmente richiamate

1. di approvare la Carta dei Servizi, allegata alla presente deliberazione a costituirne parte integrante e sostanziale;
2. di pubblicare il presente atto sull'albo pretorio on line dell'Azienda

L'amministratore Unico  
Prof. Giuseppe Masellis

