



ALL A)

**Comune di Asti**  
**Settore Segreteria, Affari Istituzionali e Appalti**  
*Servizi Appalti e Acquisti*



*Carta dei Servizi*

## Premessa

Erogare un **servizio di qualità** con la massima **cortesia** possibile non rappresenta più solo una prerogativa di grandi imprese multinazionali: anche la Pubblica Amministrazione si è evoluta in tale direzione, facendo propria l'esigenza indifferibile di innalzare la qualità delle prestazioni fornite, secondo una prospettiva che sempre più pone **al centro del processo il cittadino/utente** e le relative aspettative.

L'Amministrazione Comunale di Asti ha pertanto voluto dotarsi di uno **strumento breve e chiaro**, che possa essere **concretamente utile** e permettere di "dare qualcosa in più" al cittadino/utente: **la Carta dei Servizi**.

La Carta dei servizi è dunque un documento che serve ad **informare e a guidare il cittadino/utente**, allo scopo di conoscere meglio la natura e la qualità delle prestazioni che può ottenere dagli uffici comunali. Con questo documento l'Ente si impegna a **migliorare la qualità** dei servizi erogati, affinché siano sempre più in linea con le esigenze e con le aspettative dei fruitori. La Carta dei servizi costituisce dunque **un "patto" concreto**, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i cittadini/utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

A tal fine, tramite **strumenti di rilevazione** che saranno messi a disposizione, gli utenti dei servizi potranno esprimere il livello della propria soddisfazione rispetto alle prestazioni avute, proporre eventuali **suggerimenti** per il **miglioramento dei servizi** e anche presentare **reclami** qualora ritenessero di non essere soddisfatti nelle loro richieste.

In particolare, la presente Carta dei servizi è relativa alle attività degli uffici preposti alle procedure di appalto, che rappresentano un centro nevralgico della Pubblica Amministrazione, nel quale è fondamentale garantire la massima trasparenza ed imparzialità nel perseguire il principio costituzionalmente sancito del **buon andamento dell'azione amministrativa**.

# 1. Oggetto e destinatari della Carta

La presente Carta disciplina l'attività dei servizi Appalti e Acquisti del Comune di Asti. I destinatari della Carta sono:

- a) operatori economici: imprenditori, fornitori, prestatori di servizi o raggruppamenti o consorzi di essi, professionisti direttamente interessati od operanti per conto dei soggetti menzionati;
- b) utenti interni: addetti, responsabili degli uffici e servizi comunali;
- c) altri utenti: chiunque desideri ottenere informazioni.

# 2. Principi fondamentali

L'attività svolta dagli uffici deve essere ispirata a principi di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e cortesia, secondo le modalità ed indicazioni disposte nei successivi punti in cui si articola la presente Carta.

## ➤ *Cortesia e Disponibilita'*

Ogni cittadino ed ogni utente interno ed esterno deve essere assistito ed agevolato nell'esercizio di un proprio diritto o nell'adempimento di un proprio obbligo ed in tale ambito trattato con cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

## ➤ *Chiarezza ed identificabilità*

Gli operatori degli uffici sono tenuti, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori sono tenuti a qualificarsi nei confronti dell'utenza rendendo noti i loro nominativi e la loro identificabilità sugli atti di gara e nella corrispondenza.

### ➤ *Aggiornamento e semplificazione delle procedure*

Ad ogni modifica della normativa in materia, oppure a seguito di pronunciamenti giurisprudenziali o dell'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici, la modulistica di gara predisposta dagli uffici, ove necessario, verrà sottoposta a revisione ed aggiornata.

Le procedure utilizzate dovranno essere orientate a **criteri di snellezza e semplicità**, evitando in ogni modo qualsiasi forma di appesantimento procedurale non strettamente necessario.

### ➤ *Rispetto dei tempi*

Per ogni gara con procedura aperta, ristretta e negoziata verrà compilato un apposito **"cronoprogramma"**, pubblicato sul sito internet del Comune, indicante le varie fasi di gara e la relativa tempistica, che dovrà essere orientata ad una rapida conclusione del procedimento, nel rispetto dei termini di legge e di regolamento. Sarà pertanto possibile, agli utenti interni ed esterni, conoscere in tempo reale l'evoluzione di una gara e il presumibile termine finale.

### ➤ *Rilascio di informazioni*

Il personale degli uffici, nell'espletamento delle proprie mansioni, adotta tutti gli strumenti utili per assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare fornisce agli utenti interni ed esterni (via telefono, fax, mail o posta) le informazioni ed i chiarimenti richiesti, ove possibile, **con immediatezza** e comunque secondo le scadenze al riguardo stabilite nel *cronoprogramma* nel rispetto dei termini di legge e di regolamento;

### ➤ *Monitoraggio soddisfazione utenza*

Attraverso la compilazione di una apposita scheda di rilevazione, che verrà pubblicata sul sito internet del Comune, ogni utente interno ed esterno potrà:

- 1) manifestare il proprio **grado di soddisfazione** rispetto al servizio ottenuto, in particolare per quanto riguarda

l'operatore con cui ha interagito (competenza, cortesia, disponibilità, chiarezza delle informazioni fornite) e le prestazioni ottenute (tempestività dell'erogazione, comprensibilità della modulistica messa a disposizione, ecc.);

- 2) presentare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- 3) presentare eventuali reclami, specificandone i motivi e le circostanze.

**Negli atti di gara** (ed in particolare nelle lettere invito e nei disciplinari) **dovrà essere resa nota agli utenti tale facoltà.**

**Annualmente** il Dirigente del Settore Appalti effettuerà **un'analisi delle schede** di rilevazione pervenute ed adotterà le necessarie decisioni per **migliorare ed ottimizzare l'erogazione dei servizi.**