

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La procedura di appalto pubblico, ai sensi del D.Lgs. n. 163/2006 “Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture”, deve rispettare i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nonché quello di pubblicità.

La trasparenza amministrativa consiste, nella sua accezione più ampia, nell'assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema, sia fra quest'ultimo ed il mondo esterno. La trasparenza rende la politica più comprensibile al pubblico e, pertanto, più credibile ed efficace.

L'Osservatorio regionale dei Contratti Pubblici, facente funzione di sezione regionale dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture dell'Autorità per la Vigilanza, nel pieno rispetto della normativa vigente e nell'ambito delle proprie competenze, è finalizzato a garantire il principio suddetto nell'attività di realizzazione di appalti pubblici.

L'Osservatorio regionale dei Contratti Pubblici, nell'ambito della propria attività, è impegnato da tempo con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti.

La Carta dei servizi costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica, ma completa, per orientare gli utenti nelle numerose attività e nei servizi offerti e rappresenta, altresì, una guida con indicazioni semplici ma efficaci che possono essere implementate nel tempo.

L'analisi interna cresciuta sul campo, condotta e riconosciuta da operatori che mettono quotidianamente la loro attività lavorativa a disposizione degli utenti, ha portato all'individuazione di un portafoglio di servizi, per i quali la Carta indica il livello qualitativo concretamente garantito, le modalità di fruizione e tutti i riferimenti per gli approfondimenti del caso.

Funzione della carta è quindi agevolare l'utente nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dall'Osservatorio regionale dei Contratti Pubblici.

Ciò significa che all'utente non solo vengono date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori standard dichiarati nella Carta stessa.

I principi ispiratori della Carta dei servizi

L'erogazione dei servizi ai diversi utenti avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali. Tali principi, che valgono indistintamente per ciascun servizio erogato, prevedono il rispetto delle indicazioni contenute nella normativa vigente, ma al tempo stesso esprimono gli specifici valori ai quali l'Osservatorio regionale dei Contratti Pubblici estende la propria azione in materia.

Questi principi sono così sinteticamente individuati:

Uguaglianza e imparzialità

L'Osservatorio regionale dei Contratti Pubblici si impegna ad erogare i servizi agli utenti nel rispetto dei diritti di questi e senza discriminazioni di alcun genere.

L'Osservatorio agisce, nel rispetto della normativa, secondo criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni.

Continuità

L'Osservatorio regionale dei Contratti Pubblici si impegna a porre in essere tutte le condizioni per evitare il funzionamento irregolare e l'interruzione nell'erogazione dei servizi.

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere dall'Osservatorio informazioni attinenti alle proprie esigenze, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Al fine di garantire ed agevolare il miglioramento del servizio, l'Osservatorio mette a disposizione dell'utenza, attraverso il sito internet, una scheda di segnalazione nella quale è possibile esprimere opinioni, giudizi e soprattutto indicare eventuali proposte migliorative del servizio. I livelli di servizio sono monitorati attraverso particolari indicatori che ne misurano l'efficienza.

Il personale si impegna a dare giusta rilevanza ad ogni opinione e proposta pervenuta.

Efficacia ed efficienza

L'Osservatorio persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Professionalità

L'Osservatorio si impegna a diffondere e perseguire al proprio interno un costante adeguamento e miglioramento delle professionalità dei propri dipendenti rispetto ai ruoli ricoperti in modo tale che gli utenti possano trovare negli stessi interlocutori efficaci.

Chiarezza e cordialità

L'Osservatorio si impegna ad adeguare costantemente le modalità con le quali scambia informazioni con i propri utenti.

In particolare pone la massima attenzione alla semplicità ed alla comprensibilità del linguaggio utilizzato.

L'Osservatorio si impegna, altresì, a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei diversi utenti.

Gli impegni

La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e di qualità finalizzato a garantire ai propri utenti il diritto di ricevere le prestazioni rese dall'Osservatorio con le modalità ed i tempi previsti per ciascun servizio e tutte le informazioni necessarie sugli stessi servizi.

Rappresenta quindi anche un impegno che le strutture ed il personale assegnato assumono nei confronti dei propri utenti per i quali sono previsti costanti e periodici incontri formativi.

Con questa Carta dei servizi, l'Osservatorio e tutto il personale a questo assegnato, assumono quali fattori di qualità dei servizi resi la rapidità nell'erogazione, il rispetto dei termini fissati, la chiarezza e completezza delle informazioni date, la facilità di accesso alle stesse, la partecipazione al miglioramento dei servizi da parte degli utenti, la disponibilità e cortesia degli operatori, la loro professionalità e competenza.

Il rispetto di questi fattori unitamente a quello di verificarne l'attuazione attraverso opportune azioni di monitoraggio e controllo, anche sulla base dell'individuazione di indicatori di qualità e dei relativi standard, diviene, con questa Carta, l'impegno assunto dall'Osservatorio.

I servizi offerti

I servizi offerti dall'Osservatorio regionale dei Contratti Pubblici sono rivolti principalmente a quattro tipologie di utenti, e cioè:

1. Stazioni appaltanti operanti sul territorio della Regione Piemonte
2. Istituzioni pubbliche e/o private interessate ad acquisire dati ed informazioni sugli appalti pubblici.
3. Operatori economici del settore
4. Privati cittadini

Nel dettaglio:

1 Stazioni appaltanti operanti sul territorio della Regione Piemonte.

1.1 Pubblicazione telematica della programmazione triennale dei LLPP

- *Descrizione del servizio:* il servizio permette, all'interno del Sistema Informativo SOAP (Sistema Osservatorio Appalti Pubblici), la gestione e la pubblicazione telematica delle programmazioni triennali dei LLPP e degli elenchi annuali, e i successivi aggiornamenti. L'utilizzo del SOAP richiede una preventiva richiesta di accreditamento degli utenti (IRIDE)
- *Riferimenti normativi:* art. 128 del D.lgs. 163/2006, D.M. 1024/IV del 9.06.2005.
- *Chi può accreditarsi al servizio:* Dirigenti e Responsabili della Programmazione triennale.
- *Come fare la richiesta delle Username e password:* tramite la compilazione del *form* presente all'interno del link SOAP – “accreditamento IRIDE” dalla home page dell'Osservatorio regionale all'indirizzo www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio
- *Come fare la richiesta Ruolo:* Solo una volta ottenute le credenziali di accesso (*Username e Password*) è possibile accedere nell'applicativo e operare la richiesta di abilitazione utente per i profili di “Dirigente” e “Responsabile della programmazione” tramite la funzione dedicata “gestione utente”
- *Tempo per l'accreditamento al servizio (Username e Password):* 10 giorni lavorativi
- *Tempo per l'abilitazione al profilo utente:* 3 giorni lavorativi
- *A chi rivolgersi:*

Nella pagina Internet www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio/rife.htm sono riportati, con i rispettivi numeri telefonici, i nominativi dei diversi funzionari regionali

1.2 Pubblicazione telematica dei bandi e degli avvisi di gara relativi a lavori, servizi, forniture

- *Descrizione del servizio:* il servizio permette, tramite SOAP (Sistema Osservatorio Appalti Pubbliche), la gestione e la pubblicazione telematica dei bandi e avvisi di preinformazione e di avvisi sui risultati delle procedure di affidamento relativi a lavori, servizi e forniture, nonché gli avvisi relativi al *project financing* e ai beni culturali. L'utilizzo del SOAP richiede una preventiva richiesta di accreditamento degli utenti. E' possibile la consultazione dei bandi e degli avvisi pubblicati in tempo reale, ad accesso libero e gratuito, tramite motore di ricerca direttamente sul sito dell'osservatorio.
- *Riferimenti normativi* (artt. 63, 64, 65, 66, 122, 124 e 204 del D.Lgs. 163/2006 e D.M. 20/2001)
- *Chi può accreditarsi al servizio:* Funzionari addetti alla trasmissione e pubblicazione individuati all'interno delle Stazioni Appaltanti.

- *Come fare la richiesta delle Username e password:* tramite la compilazione del *form* presente all'interno del link SOAP – “accreditamento IRIDE” dalla home page dell'Osservatorio regionale all'indirizzo www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio
- *Come fare la richiesta Ruolo:* una volta ottenute le credenziali di accesso (*Username e Password*) è possibile accedere nell'applicativo e operare la richiesta di abilitazione utente per il profilo “Funzionario Bandi” tramite la funzione dedicata “gestione utente”
- *Tempo per l'accreditamento al servizio (Username e Password):* 10 giorni lavorativi
- *Tempo per l'abilitazione al profilo utente:* 3 giorni lavorativi
- *A chi rivolgersi:*

Nella pagina Internet www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio/rife.htm sono riportati, con i rispettivi numeri telefonici, i nominativi dei diversi funzionari regionali

1.3 Acquisizione dei dati informativi sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

- *Descrizione del servizio:* il servizio permette, all'interno del Sistema Informativo SOAP, relativamente ai contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, l'inserimento dei dati informativi prescritti dall'art. 7 comma 8 e 9 del D.Lgs. n. 163/2006. Il sistema suddetto consente, altresì, che i dati inseriti vengano utilizzati per scopi gestionali interni alla stazione appaltante.
- Il SOAP consente di trasmettere dati relativi ad appalti di lavori sopra e sotto la soglia di 150.000 € e ad appalti di servizi e forniture di importo superiore alla soglia di 150.000 €.
- *Riferimenti normativi:* art. 7 comma 8 e 9 del D.lgs. n. 163/2006.
- *Chi può accreditarsi al servizio:* “Dirigenti” dei centri di costo della stazioni appaltanti e “Responsabili unici del Procedimento”
- *Come fare la richiesta delle Username e password:* tramite la compilazione del *form* presente all'interno del link SOAP – “accreditamento IRIDE” dalla home page dell'Osservatorio regionale all'indirizzo www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio
- *Come fare la richiesta Ruolo:* Solo una volta ottenute le credenziali di accesso (*Username e Password*) è possibile accedere nell'applicativo e operare la richiesta di abilitazione utente per il profilo “Dirigente” tramite la funzione dedicata “gestione utente”; Il Profilo di Responsabile del procedimento viene sbloccata in automatico contestualmente alla creazione di istanza di appalto da parte del Dirigente
- *Tempo per l'accreditamento al servizio (Username e Password):* 10 giorni lavorativi
- *Tempo per l'abilitazione al profilo utente:* 3 giorni lavorativi
- *A chi rivolgersi:*

Nella pagina Internet www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio/rife.htm sono riportati, con i rispettivi numeri telefonici, i nominativi dei diversi funzionari regionali

1.4 Formazione sulle nuove procedure a seguito di evoluzioni tecnologiche e/o normative.

- *Descrizione del servizio:* il servizio consiste nello svolgimento di corsi formativi presso la sede più vicina all'ubicazione delle diverse stazioni appaltanti e/o presso la sede dell'Osservatorio finalizzati all'aggiornamento sulle diverse evoluzioni in corso (normative e tecnologiche)
- *Come usufruire del servizio:* i corsi vengono programmati dall'Osservatorio ed erogati secondo calendari prefissati pubblicati sul sito dell'osservatorio all'indirizzo: www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio/invioschede/gior_form.htm
- *Come fare la richiesta:* Attraverso compilazione dell'apposito modulo di iscrizione disponibile all'indirizzo web sopra riportato
- *Tempo medio cadenza corsi:* 20 giorni lavorativi.

- *A chi rivolgersi:*

Nella pagina Internet www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio/rife.htm sono riportati, con i rispettivi numeri telefonici, i nominativi dei diversi funzionari regionali

2 Istituzioni pubbliche e/o private interessate ad acquisire dati ed informazioni sugli appalti pubblici.

- *Descrizione del servizio:* il servizio offerto consiste nella trasmissione periodica di dati ed informazioni sugli appalti pubblici acquisiti dall'Osservatorio.
- Per usufruire del servizio suddetto è necessario sottoscrivere un protocollo d'intesa nel quale verranno indicati la tipologia di dati richiesti, la modalità e la frequenza di trasmissione, l'utilizzo dei dati ecc.
- *Chi può richiedere il servizio:* soggetti pubblici e/o privati.
- *Come fare la richiesta:* per iscritto chiedendo di addvenire ad una protocollo d'intesa
- *Tempo medio per la stipula della convenzione:* 60 giorni lavorativi.
- *A chi rivolgersi:*

Nella pagina Internet www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio/rife.htm sono riportati, con i rispettivi numeri telefonici, i nominativi dei diversi funzionari regionali

3 Operatori economici del settore.

3.1 Consultazione telematica dei bandi e degli avvisi di gara.

- *Descrizione del servizio:* Il servizio permette agli operatori economici del settore di effettuare liberamente e gratuitamente ricerche su bandi e avvisi di preinformazione, di gara e di post- informazione relativi a lavori, servizi di progettazione, servizi e forniture, *project financing* e beni culturali. Vengono visualizzati dati ed allegati relativi a ciascun bando, nonché le post-informazioni relative alle aggiudicazioni.
- *Come accedere al servizio:* mediante il motore di ricerca presente sul sito Internet: www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio. L'accesso al servizio è libero e gratuito

3.2 Consultazione telematica dei programmi triennali dei lavori pubblici.

- *Descrizione del servizio:* Il servizio offerto consiste nella possibilità di consultare e stampare i programmi triennali approvati e pubblicati. E' possibile consultare tutte le programmazioni triennali e gli elenchi annuali pubblicati nel corso dell'anno finanziario di riferimento e precedenti.
- *Come accedere al servizio:* mediante il motore di ricerca presente sul sito Internet: www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio. L'accesso al servizio è libero e gratuito

4 Privati cittadini.

I servizi di cui i privati cittadini possono usufruire si possono distinguere in due tipologie:

4.1 Servizi accessibili dal sito Internet dell'Osservatorio:

- *Descrizione del servizio:* Consultazione telematica dei programmi triennali dei lavori pubblici e consultazione telematica dei bandi e degli avvisi di gara.

4.2 Servizi accessibili mediante contratto con gli uffici.

- *Descrizione del servizio:* Rivolgendosi direttamente agli uffici è possibile esercitare, previa formale richiesta, il diritto di accesso ai documenti amministrativi in possesso dell'Osservatorio. Sempre mediante accesso diretto agli uffici è possibile ritirare

copia del rapporto informativo “I lavori pubblici in piemonte” e di altre pubblicazioni redatte a cura dell’Osservatorio. Il materiale è comunque reperibile all’indirizzo internet: www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio/convegni/documentazione.htm

Principali indicatori di qualità

Indicatore	Obiettivi ad agosto 2011	Consuntivi ad agosto 2011 (*)	Obiettivi ad agosto 2012
Verifiche programmi triennali <i>(l'indicatore misura la percentuale di completezza delle informazioni sui programmi triennali acquisiti a seguito di specifico controllo)</i>	100 %	100 %(*)	100 % (*)
Customer satisfaction dei clienti istituzionali <i>(l'indicatore misura il grado di soddisfazione dei clienti rilevato a seguito di specifica indagine)</i>	80 %	94,5 %(*)	80 % (causa incremento clienti)
Destinatari di servizi specifici <i>(l'indicatore misura il livello di soddisfazione a seguito dell'erogazione di specifici servizi quali corsi formativi)</i>	>= 90 %	96,33 %(*)	>= 90 %
Riscontro CIG richiesti <i>(l'indicatore misura la capacità dell'Osservatorio di richiedere alle stazioni appaltanti dati delle aggiudicazioni in base al numero di CIG effettivamente richiesti)</i>	//	100 %	100 %

(*) i valori consuntivi contrassegnati da (*) sono medie dei valori riscontrati negli anni precedenti, calcolati quando sussistono condizioni di omogeneità, i valori non contrassegnati da (*) sono coincidenti con il solo obiettivo dell'anno precedente.

L'ubicazione degli uffici

Gli uffici dell'Osservatorio regionale dei Contratti Pubblici sono collocati al terzo piano (lato nord/est) del palazzo situato in corso Bolzano, 44 – Torino



L'orario di apertura all'utenza è previsto, dal Lunedì al Venerdì, nella fascia oraria 9,30 – 12,30

Numeri Utili

Sezione regionale dell'Osservatorio dei Contratti Pubblici

Corso Bolzano, 44 – 10121 Torino

Responsabile: Arch. Claudio Tomasini

Segreteria: tel: 011 4324199 fax: 011 4322796

e-mail: osservatorio.oopp@regione.piemonte.it

Contatti sito internet: www.regione.piemonte.it/oopp/osservatorio/rife.htm