



Repubblica Italiana



Regione Calabria

*Ufficio del Commissario Straordinario Delegato
per l'attuazione degli interventi contro il dissesto idrogeologico Regione Calabria
Legge n. 116/2014 e Legge n. 164/2014*

La Carta dei Servizi

Presidente della Regione Calabria - On. Gerardo Mario Oliverio
Soggetto Attuatore – Ing. Carmelo Gallo

Indirizzo:

Viale Europa 35, loc. Germaneto, 88100 Catanzaro (CZ)

Tel/Fax

0961.858219

Email

info@dissestocalabria.it

Posta Certificata

info@pec.dissestocalabria.it



L'Ufficio del Commissario Straordinario Delegato per il sollecito espletamento delle procedure relative alla realizzazione degli interventi di mitigazione del rischio idrogeologico da effettuare nel territorio della Regione Calabria gestisce l'Accordo di Programma, finalizzato alla programmazione e al finanziamento di interventi ritenuti urgenti e prioritari per la mitigazione del rischio idrogeologico e sottoscritto il 25 novembre 2010. E' previsto che gli attori del medesimo Accordo si possano avvalere di Commissari Straordinari ai sensi dell'art. 17 del Decreto Legge 30 dicembre 2009, n. 195, convertito, con successive modificazioni, dalla legge 26 febbraio 2010 n. 26. Ai Commissari è data la possibilità, tra l'altro, di dotarsi di un Gruppo tecnico di attuazione.

Il Gruppo tecnico gestisce 185 interventi previsti nell'Accordo di Programma del 2010 e dovrà gestire il nuovo Patto per il Sud con riferimento a tutti gli interventi di dissesto idrogeologico.

STANDARD DI QUALITA'

L'Ufficio del Commissario si è dotato di un sistema di qualità, i cui standard vengono sottoposti a continui monitoraggi, coerentemente con lo spirito di garantire gli impegni di efficienza assunti nella Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è un documento che si propone di migliorare lo standard dei servizi, mettendo in risalto la tipologia delle prestazioni e la loro tempistica e rimuovendo eventuali inefficienze, è disponibile presso la sede centrale dell'Ufficio e sul sito internet: www.dissestocalabria.it.

Conseguentemente, i risultati raggiunti diventano la base su cui costruire gli impegni nei confronti dell'utenza anno dopo anno.

LA MISSIONE

L'Ufficio del Commissario Straordinario Delegato si pone come raccordo tra le direttive del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e le azioni regionali, con il compito di coordinare direttamente le attività dei Comuni, accelerando i tempi previsti dalle procedure tecnico-amministrative connesse all'attuazione degli interventi di mitigazione del rischio idrogeologico.

Per le sue funzioni istituzionali si propone i seguenti obiettivi:

- Fornisce le opportune azioni di indirizzo e di supporto ai Comuni, promuovendo e mediando le intese tra soggetti pubblici e privati nell'ottica della semplificazione dei procedimenti.
- Nel rispetto delle disposizioni comunitarie e nazionali emana atti e procedimenti necessari alla realizzazione degli interventi.
- Si propone di garantire la massima efficienza attraverso un'accurata e attenta pianificazione dei programmi, senza prescindere dall'organizzato utilizzo delle competenze degli operatori.
- Attraverso una contabilità speciale presso la Banca D'Italia, garantisce l'abbattimento dei tempi per quello che riguarda le liquidazioni relative agli interventi in gestione.

VALORI AZIENDALI



Rispetto al passato oggi c'è una nuova governance. Oggi, con i Presidenti delle Regioni nominati Commissari di Governo per l'attuazione delle opere previste negli Accordi di Programma 2009-10 per gli interventi di mitigazione del rischio, lo Stato ha iniziato a chiudere una lunga stagione segnata da troppi ritardi e omissioni, promesse e impegni non mantenuti. La politica ci mette la faccia, con una chiara filiera delle responsabilità e con la riorganizzazione della macchina della Pubblica Amministrazione e un nuovo modello di lavoro.

Tutte le Regioni sono coinvolte al massimo livello di responsabilità: politico e di attuazione per accelerare l'utilizzo delle risorse e sbloccare i fondi strutturali europei e statali e i cantieri ancora incagliati per diversi motivi. Riorganizzazione e sburocratizzazione sono già iniziate con la possibilità di considerare gli atti dei Commissari regionali con "dichiarazione di pubblica utilità" sostitutivi anche di "visti, pareri, autorizzazioni, nulla osta e ogni altro provvedimento abilitativo necessario" costituendo dove è necessario e dove non provoca impatti ambientali o di altro tipo, "variante agli strumenti di pianificazione urbanistica e territoriale", fatti salvi i pareri Ministero Beni Culturali se necessari "da rilasciarsi entro 30 giorni". Arginare l'alluvione burocratica e il dominio della burocrazia anche in piccole opere è decisivo di fronte ad un settore che soffre di un sovraccarico di ben 1.300 norme e interventi legislativi statali e regionali emanati dopo la legge-quadro del 1989, interpretati a vario titolo con varie modalità da un altrettanto abnorme numero di 3.600 enti e soggetti competenti a vario titolo sui territori, che spesso non si sono mai parlati e non sono mai stati coordinati e non sono mai stati ridotti, semplificati e messi in rete.

Cantieri sbloccati da risorse recuperate relative alla vecchia programmazione e nuova programmazione nel Patto per il Sud che prevede un 40% di interventi relativi alla mitigazione del rischio idrogeologico.

GUIDA AI SERVIZI

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

L'Ufficio del Commissario Straordinario Delegato si presenta sul territorio con una struttura così articolata:

AREA SEGRETERIA a supporto di tutte le altre aree operative.

- Attività di protocollazione, archiviazione della posta in entrata e in uscita a mezzo posta elettronica e pec
- Attività di repertoriatura dei Decreti Commissariali e relativa archiviazione
- Attività di gestione dell'economato

AREA AMMINISTRATIVA all'interno della quale si collocano:

- **L'Ufficio di supporto amministrativo alla struttura tecnica ed ai RUP (Responsabili Unici del provvedimento) degli interventi programmati**
Tale Servizio predispone gli atti amministrativi e fornisce consulenza in tutte le fasi di gestione dell'intervento facente parte dell'Accordo di Programma Quadro (APQ) del 25 novembre 2010.
- **il Servizio Legale**
Svolge attività di consulenza in ordine ad eventuali contenziosi generati dall'iter delle procedure relative alla trattazione degli interventi programmati.

**- il Servizio Gare e Contratti**

L'ufficio si occupa della predisposizione degli di gara e dell'affidamento del lavoro o servizi fino alla fase di stipula del contratto. Per l'attività contrattuale l'ufficio è dotato di Ufficiale Rogante che presta servizio per 30 ore mensili presso la sede centrale della Struttura Commissariale.

- l'Ufficio Espropri

L'ufficio in collaborazione con l'area tecnica della struttura commissariale supporta e controlla i RUP nelle procedure espropriative connesse agli interventi predisponendo tutti gli atti amministrativi afferenti al procedimento espropriativo dall'avvio del procedimento, emissione del decreto di occupazione, liquidazione indennità fino alla notifica del decreto definitivo di esproprio.

AREA TECNICA che, oltre al personale interno alla Struttura Commissariale si avvale di professionalità esterne di Assistenza Tecnica SOGESID Spa, assegnate con Convenzione con la Regione Calabria...

AREA FINANZIARIA

Si occupa:

- della gestione economica della struttura attraverso i pagamenti degli emolumenti delle risorse umane assegnate e dei fornitori di servizi/materiale
- della predisposizione dei decreti di liquidazione dei professionisti, nonché della parte economico/contabile/finanziaria di quelli relativi alle imprese esecutrici dei lavori all'interno degli interventi finanziati:
 - D.U.R.C.
 - Equitalia
 - Casse previdenza
- della certificazione annuale dei compensi erogati ai professionisti
- della gestione del flusso relativo alla fatturazione elettronica

Servizio Monitoraggio degli interventi e rendicontazione della spesa

- Assicura, attraverso la predisposizione di adeguati sistemi di raccolta dati, il monitoraggio finanziario, fisico e procedurale degli interventi inseriti nell'Accordo di Programma;
- Svolge attività di raccolta dati e analisi relative al monitoraggio delle spese dei singoli interventi dell'Accordo di Programma;
- Effettua l'elaborazione dei dati, l'analisi e la predisposizione di reports per il supporto alle decisioni;
- Cura gli adempimenti connessi alla individuazione degli interventi inseriti nell'Accordo di Programma, coerenti con la programmazione europea (retrospettivi);
- Intrattiene rapporti con i competenti uffici regionali per il monitoraggio procedurale, fisico e finanziario degli interventi sul Sistema Informativo SIURP;

ORARI DI APERTURA

Gli Uffici tecnici e amministrativi ricevono nei giorni di lunedì e venerdì, dalle ore 9:30 alle ore 13:00, presso i locali siti a Catanzaro in Viale Europa 35 (località Germaneto).



Per essere ricevuti dal Soggetto Attuatore è consigliabile concordare un appuntamento al numero di telefono 0961.858219, via mail, o tramite il form on line predisposto sul sito istituzionale.

AMBITI DI INTERVENTO

L'Ufficio del Commissario Straordinario Delegato opera sulle seguenti aree:

- area relazionale - rapporto con l'utenza
- area funzionale – erogazione dei servizi

Area relazionale

La Struttura si impegna a mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza verso

- l'utenza esterna
- gli operatori trasversali che, con il personale interno, operano sul buon andamento tecnico/amministrativo degli interventi di mitigazione programmati sul territorio.

Area funzionale

La Struttura, per tutto quello che attiene al campo operativo, lavora sul principio dell'efficienza intesa come erogazione di servizi attraverso un iter burocratico semplice e veloce.

La semplificazione dei processi è studiata sulla base di un'organizzazione interna che prevede:

- regolare accoglimento degli invii telematici di ogni tipologia
- informazioni circolari tra tutti gli operatori interni rispetto all'iter delle pratiche in corso
- quotidiani aggiornamenti sul sito istituzionale mediante la pubblicazione di tutti gli atti tecnici e amministrativi relativi alla strutturazione delle competenze interne
- tavoli tecnici periodici con gli operatori trasversali

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Partecipazione dell'utente al miglioramento del servizio

Nella convinzione che la partecipazione attiva dell'utenza sia il contributo principale alla riuscita del Servizio sul territorio, la Struttura Commissariale si è dotata di una casella reclami attiva e fruibile dall'utenza accedendo direttamente al sito www.dissestocalabria.it. Attraverso suggerimenti e reclami, questo servizio on line permetterà al Soggetto Attuatore di valutare i risultati raggiunti e di orientare le attività future.

I campi a cui si fa riferimento sono:

- rispetto degli standard dichiarati nella Carta dei Servizi
- aspetti legati all'organizzazione interna dell'ufficio
- aspetti legati al comportamento degli operatori

I servizi all'utenza

La qualità di un Ufficio si basa in prima battuta sull'informazione all'utenza rispetto ai servizi ai quali si può accedere.

L'informazione viene resa attraverso i seguenti canali operativi:

- Ufficio centrale e distaccamento



- Internet
- Telefono

I servizi e le informazioni disponibili on line

Collegandosi al sito www.dissestocalabria.it si può avere una prima informazione generale rispetto alla caratterizzazione della Struttura Commissariale e anche accedere ai servizi telematici.

Il sito istituzionale consente di:

- **Mettersi in contatto con L'U.R.P.** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) che svolge, tra l'altro, compiti di servizio e di informazione all'utenza che attraverso questo strumento esprime anche suggerimenti e rappresenta le proprie esigenze.

Ci si può rivolgere all'U.R.P. per:

- chiedere informazioni circa la natura generica della Struttura e i suoi compiti
- avere informazioni circa i procedimenti amministrativi, sul loro avvio e sull'iter delle pratiche
- conoscere scadenze, requisiti, graduatorie e bandi di gara di appalti pubblici

- **Accedere all'albo delle imprese**

per supporto tecnico scrivere all'indirizzo di posta elettronica infopleiade@i-faber.com o chiamare il SERVIZIO ASSISTENZA al numero +39 02 86838438

- **Accedere all'elenco dei professionisti**

Il Commissario Straordinario Delegato per l'attuazione dell'Accordo di Programma sottoscritto tra il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e la Regione Calabria, può conferire, anche tramite i Responsabili unici del procedimento (RUP) degli interventi programmati, incarichi professionali di collaborazione occasionale ed incarichi di collaborazione coordinata e continuativa, inerenti attività necessarie al più efficace espletamento del proprio compito.

A tal fine sono state costituite le sottoelencate long list di esperti, iscritti agli albi professionali competenti per territorio, dalle quali attingere per individuare raggruppamenti di professionisti da incaricare per la redazione dei progetti di consolidamento, di sistemazione idraulica e di sistemazione idrogeologica.

Ai sensi di quanto previsto dall'art.3, commi 44 e 54, della legge 244/2007, tutti gli incarichi di consulenza affidati, e relativi provvedimenti adottati, verranno pubblicati sulla pagina web istituzionale del Commissario Straordinario Delegato, all'interno delle schede degli interventi, con l'indicazione nominativa dei consulenti, dell'ammontare dell'incarico e della ragione dell'incarico.

- **Accedere alla consultazione di tutti gli atti amministrativi emanati attraverso l'albo pretorio on line**
- **Consultare la banca dati** contenente la normativa e le circolari emesse dalla Struttura Commissariale.
- **Inoltare suggerimenti e reclami** attraverso l'apposito box predisposto per l'occorrenza sul sito istituzionale della Struttura Commissariale.



PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra l'Ufficio del Commissario Straordinario Delegato, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali e che entrambi si impegnano a rispettare:

- **Eguaglianza**: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità**: il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità**: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta**: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- **Privacy**: la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali; in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.L. 196/2003) si garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.
- **Efficienza ed Efficacia**: l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

FATTORI STANDARD DI QUALITA'

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello educativo utilizzato ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano, al fine di garantire una maggiore attenzione ai bisogni dell'utente.
- Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento al fine di formulare una mappatura coerente ai bisogni dell'utente.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di schede di soddisfazione sull'erogazione dei servizi.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.



- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

- Erogazione di servizi di monitoraggio periodico.

Periodicamente, e comunque almeno a cadenza annuale, l'Ufficio del Commissario Straordinario Delegato si preoccuperà di divulgare sul proprio sito internet istituzionale (www.dissestocalabria.it) una Tabella Indicatori di Qualità che rappresenta, attraverso indicatori numerici, il raggiungimento o meno degli obiettivi elencati all'interno della Carta dei servizi e della Politica della Qualità.

Indicatori di qualità:

1. Numero di interventi monitorati/numero di interventi finanziati – Macroobiettivo: Coordinamento delle attività riferite agli aspetti tecnici e con particolare riguardo agli aspetti di rendicontazione degli stati di avanzamento degli interventi, delle procedure autorizzative.
2. Numero di interventi avviati (gara – lavori) / Numero di interventi finanziati- Macroobiettivo: Coordinamento dell'attività dei RUP approntando tutto quanto necessario al fine di garantire l'esecuzione degli interventi previsti con particolare riguardo al problem solving
3. Richieste di approvazione e/o prese d'atto / Numero di richieste per tutti gli interventi finanziati – Macroobiettivo: Verifica tecnica ed economica, nel corso delle varie fasi del LL.PP. degli aspetti progettuali, e durante l'esecuzione dei lavori (SAL, perizie di variante etc etc) ed approvazione e/o prese d'atto
4. Numero di interventi appaltabili / Numero di gare bandite – Macroobiettivo: Coordinamento delle attività necessarie all'espletamento delle procedure di indizione gara di appalto per gli interventi finanziati ed appaltabili fino alla stipula dei contratti
5. Numero di processi avviati / Numero di processi assegnati – Macroobiettivo: Coordinamento ed ottimizzazione dei processi amministrativi in atto attinenti agli affari generali
6. Pratiche di liquidazione evase / Pratiche assegnate- Macroobiettivo: Verifica regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse economiche, nel rispetto delle leggi.