



CARTA DEI SERVIZI

E

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

SOMMARIO

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONE DELL'AGENZIA	3
FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
QUADRO NORMATIVO	4
GESTIONE RECLAMI	5
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS	5
MONITORAGGIO E REVISIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	6
ALLEGATO 1	
ALLEGATO 2	

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONE DELL'AGENZIA

L'art. 1 del Decreto-Legge 4 febbraio 2010, n. 4, convertito, con modificazioni, dalla Legge 31 marzo 2010, n. 50, ha istituito l'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata (ANBSC), con l'obiettivo di razionalizzare il sistema complessivo di gestione e di destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata.

In una sintetica ricostruzione inerente la missione dell'Ente è possibile individuare, sulla base di quanto disposto dall'art. 110, c. 2 del Decreto Legislativo 159/2011, i seguenti compiti: a) acquisizione di tutti i/le dati/informazioni relativi ai beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata nonché dei relativi procedimenti di sequestro e confisca con conseguente analisi degli stessi dati/informazioni funzionali alla migliore gestione del bene (comune a fase ante e post confisca definitiva); b) ausilio dell'autorità giudiziaria nell'amministrazione e custodia dei beni sequestrati nel corso di procedimenti penali e di prevenzione; c) amministrazione dei beni dopo la confisca di 1° grado; d) amministrazione e attività di programmazione assegnazione e destinazione dei beni in confisca definitiva; e) attività di monitoraggio dei beni post destinazione.

Ai sensi dell'art. 111 del Decreto Legislativo n. 159/2011, il Direttore, il Consiglio direttivo e il Collegio dei revisori sono organi dell'Agenzia e restano in carica per quattro anni rinnovabili per una sola volta.

La struttura amministrativa dell'ANSBC è costituita da due uffici di livello dirigenziale individuati nella Direzione per la pianificazione strategica e le risorse umane, cui afferiscono l'Ufficio per i servizi economico-finanziari e del personale e l'Ufficio per i servizi informatici, e nella Direzione beni confiscati, cui afferiscono tre Uffici operativi.

A livello locale, l'Agenzia è costituita da una sede principale, sita a Reggio Calabria, e quattro sedi secondarie dislocate rispettivamente a Palermo, Napoli, Roma e Milano. Alle summenzionate sedi secondarie, nel corso del 2014, si aggiungerà quella di Catania.

FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è il documento attraverso il quale l’Agenzia assume alcuni impegni nei confronti della propria utenza in ordine ai servizi erogati dalla stessa. Con tale documento, l’Agenzia comunica agli utenti, in modo trasparente e completo, i servizi che fornisce, il modo per usufruirne e gli standard di qualità garantiti.

QUADRO NORMATIVO

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 sono stati fissati i principi a cui doveva essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze degli utenti e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

A seguito del disposto contenuto nell’art. 1 del Decreto Legislativo n. 198/2009, è intervenuta la CIVIT con delibera n. 1 del 13 gennaio 2010, individuando in via provvisoria gli standard di qualità dei servizi pubblici riferibili, nelle more di definizione degli standard, a parametri di riferimento quali i termini di conclusione dei procedimenti fissati per legge o regolamento nonché gli obblighi contenuti, ove esistenti, nelle carte di servizi. Ulteriori interventi da parte della CIVIT sono stati posti in essere con la pubblicazione delle delibere n. 88 del 24 giugno 2010 e n. 3/2012 del 5 gennaio 2012.

Nell’ottica, quindi, del rispetto della *ratio* ispiratrice del Decreto Legislativo n. 150/2009 e delle successive disposizioni in materia, allo scopo di elaborare un documento rispondente alle esigenze e ai bisogni dei cittadini, è stato attivato un processo interno all’Agenzia mirato all’individuazione delle attività nelle quali si sostanzia l’unico servizio (attività di amministrazione e destinazione dei beni sequestrati e confiscati) normativamente previsto dall’art 110 del D.Lgs 159/2011 così come specificato nell’allegato al presente documento.

GESTIONE RECLAMI

Allo scopo, poi, di assicurare una corretta ed efficace gestione dei reclami provenienti dagli utenti in ordine al mancato rispetto degli standard di qualità, sul sito istituzionale dell’Agenzia sono pubblicate, nella sezione “Amministrazione trasparente” - “Servizi erogati”, le informazioni relative al responsabile incaricato di gestire i reclami, i relativi contatti e la tempistica per fornire risposta a quanto segnalato.

Il responsabile della gestione dei reclami è individuato nel Dirigente della Direzione per la pianificazione strategica e le risorse umane.

Entro 30 (trenta) gg. dalla ricezione dei reclami inoltrati dagli utenti, ove esplicitamente richiesto, il responsabile della gestione dei reclami provvede a fornire debitamente riscontro/risposta. Qualora il reclamo sia particolarmente complesso o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all’interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell’espletamento dell’intera pratica, stabilendo un ulteriore termine non superiore a 30 (trenta) gg.

Allo scopo di agevolare l’utenza in ordine alla produzione di eventuali reclami è predisposto un modello di reclamo (vds. Allegato 1).

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS

Allo scopo di migliorare la rispondenza tra le scelte operate dall’Agenzia e gli effettivi bisogni dell’utenza si realizzeranno iniziative di consultazione degli stakeholders.

In occasione della annuale "giornata della trasparenza", in particolare, sarà prevista una sezione dedicata alla "Carta dei servizi e degli standard di qualità" nella quale gli stakeholders potranno fornire eventuali indicazioni in ordine alle esigenze percepite anche dopo la visione del documento pubblicato sul sito dell’Agenzia. Le indicazioni saranno, previa valutazione, considerate in sede di aggiornamento della Carta dei Servizi.

MONITORAGGIO E REVISIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità definiti saranno oggetto di revisione/integrazione annuale sulla base del monitoraggio dei risultati conseguiti nella fase di erogazione dei servizi.

La presente carta dei servizi, comprensiva degli allegati, è pubblicata sul sito istituzionale dell'Agenzia sezione "Amministrazione trasparente" - "Servizi erogati" e aggiornata entro il 31 gennaio di ogni anno.

Nella fase di revisione/integrazione saranno valutate le indicazioni emerse dal confronto/monitoraggio degli stakeholders.

**f.to Il Direttore
(Caruso)**