



# CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA' 2020

A CURA DI:


Cristina Iarabek

ORDINE DEI GEOLOGI DELLA LOMBARDIA

Via Pirelli, n. 26

Tel. 02 66981130

P.I. 03852630965 - C.F. 97109080156

	<b>Ordine dei Geologi della Lombardia</b>	<b>Carta dei servizi e standard di qualità 2019</b>
		<b>Versione : 4</b>
		<b>Data : 22/02/2020</b>

## CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA' 2020


### INFORMAZIONI SUL DOCUMENTO

<b>Nome Documento</b>	CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA' 2020	
<b>Nome File</b>	CARTA SERVIZI STANDARD QUALITA' OdG 2020 rev4.doc	
<b>Versione</b>	4.0	
<b>Data</b>	22/01/2020	
Redatto: C.Iarabek	Verificato: G. Butticè	Approvato: Consiglio OGL

<b>Versione</b>	<b>Data</b>	<b>Commenti</b>
0.0	28/10/2017	N.DOTTI - stesura iniziale
1.0	08/11/2017	N.DOTTI - D. HOLZAMMER – stesura finale
2.0	30/03/2018	N.DOTTI rev.2
3.0	22/01/2019	N.DOTTI rev. 3
4.0	22/02/2020	C.Iarabek

## SOMMARIO

Premessa .....	3
1. La Carta dei servizi – Inquadramento normativo .....	3
2. L'Ordine dei Geologi – presentazione .....	4
3. I servizi offerti .....	6
4. L'attuazione delle disposizioni in materia di anticorruzione e trasparenza .....	7
5. L'attuazione delle disposizioni in materia di accesso agli atti .....	8
6. Attuazione D.L. 81 del 2008 .....	9
7. Orari di apertura degli uffici .....	10
8. Valutazione dei servizi offerti .....	10

	<b>Ordine dei Geologi della Lombardia</b>	<b>Carta dei servizi e standard di qualità 2019</b>
		<b>Versione : 4</b>
		<b>Data : 22/02/2020</b>

## Premessa

La Carta dei servizi – Standard di qualità rappresenta il documento essenziale per offrire agli iscritti, agli Enti e ai cittadini le necessarie informazioni sui servizi resi e sulle modalità con cui accedere a tali servizi.

Le motivazioni che stanno alla base di questo documento sono la trasparenza e l'idea di informazione precisa sulle modalità operative, sulle risorse esistenti e sui dati e informazioni raccolte.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo, conoscitivo ed è fondamento di responsabilità reciproche e condivise, con l'obiettivo della massima efficacia ed efficienza nella gestione delle risorse e dei servizi per gli iscritti e la collettività.


### 1. La Carta dei servizi – Inquadramento normativo

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio
- la Carta valorizza il rapporto cittadino/soggetto che eroga il servizio, diventa "soggetto" investito di dignità, di capacità critica, di discernimento, di facoltà di scelta e la sua soggettività si pone in rapporto alle altre simmetricamente.
- La Carta dei Servizi è uno strumento per valutare la qualità dei servizi e si basa sulla logica della misurazione, della verifica e della valutazione dei risultati. Essa prevede la fissazione di standard di prestazione ed il confronto tra obiettivi e risultati;
- la Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi.
- La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela.
- La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: *eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.*
- è uno strumento di relazione e di trasparenza a tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi pubblici, è il principale requisito organizzativo per il miglioramento della qualità degli ordini professionali.
- È scaricabile dal sito web dell'Ordine nella sezione "Trasparenza" e può essere richiesta inviando una mail all'indirizzo [segreteria@geolomb.it](mailto:segreteria@geolomb.it) o telefonando allo 02 66981130
- Ogni aggiornamento della Carta verrà pubblicato sul sito [www.geolomb.it](http://www.geolomb.it)
- La versione scaricabile dal sito della Carta dei Servizi deve intendersi la versione originale della stessa.

La carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.;

	<b>Ordine dei Geologi della Lombardia</b>	<b>Carta dei servizi e standard di qualità 2019</b>
		<b>Versione : 4</b>
		<b>Data : 22/02/2020</b>

- Legge 7 agosto 1990 del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.;
- D.lgs. n. 33 del 14/03/2013, modificato da D.lgs 97/2016 art. 32 “Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”.

## 2. L’Ordine dei Geologi – presentazione

L’Ordine dei Geologi della Lombardia è un **ordine professionale, ossia** una delle istituzioni di autogoverno della professione del geologo, riconosciuta dall'art. 1, d.lgs. lgt. 382/1944 (Corte Cost. 284/86), avente il fine di garantire la qualità delle attività svolte dai professionisti; ad essa lo Stato affida il compito di tenere aggiornato l'albo e svolgere le funzioni disciplinari (cfr. il codice deontologico), tutelando la professionalità della categoria. I soggetti che ne fanno parte devono essere iscritti in un apposito albo, detto albo professionale.


In Italia gli ordini professionali sono enti pubblici autonomi, che per legge soggiacciono alla vigilanza del Ministero della Giustizia.

Il Consiglio nazionale e quelli territoriali o collegi, sono eletti dagli iscritti all'ordine.

La funzione di autogoverno di un ordine si esprime in adempimenti quali:

- il governo deontologico della professione riguardo a comportamenti censurabili del professionista che non rientrano nella legge ordinaria, nei quali casi possono essere disposte sanzioni proprie, o sussidiarie, come l'ammonizione, la sospensione e la radiazione;
- la tenuta e revisione dell'Albo degli iscritti;
- la tutela delle funzioni proprie della professione, attraverso la segnalazione di abusi alla magistratura, ai sensi dell'art. 348 c.p.;
- la partecipazione alle Commissioni di esame di Stato per l'abilitazione di un aspirante all'iscrizione;
- l'espressione di pareri su materie che riguardano la categoria nei confronti di Enti e Istituzioni pubbliche;
- gli atti di profilo amministrativo come il visto di congruità su fatture rilasciate dal professionista a clienti, e non pagate. La fattura diviene in tale circostanza un “titolo esecutivo” suscettibile di esazione anche coattiva.

Gli ordini professionali sono enti di diritto pubblico col compito precipuo di tutela dei cittadini riguardo a prestazioni professionali che, essendo di tipo intellettuale, non sono sempre valutabili secondo standard normativi rigorosi. Hanno il compito di garantire la qualità delle prestazioni erogate e la congruità degli onorari applicati. Gli iscritti devono sottoscrivere un codice deontologico e trovano nell'ordine un punto di

	<b>Ordine dei Geologi della Lombardia</b>	<b>Carta dei servizi e standard di qualità 2019</b>
		<b>Versione : 4</b>
		<b>Data : 22/02/2020</b>

riferimento per quanto riguarda le possibilità di formazione e aggiornamento. Per ottenere l'abilitazione professionale e potersi iscrivere agli ordini, i laureati devono superare l'Esame di Stato.

### **Compiti istituzionali dell'Ordine professionale**

Compiti istituzionalmente attribuiti dalla normativa di riferimento all'Ordine sono:

- La Formazione, revisione e pubblicazione dell'Albo dei professionisti iscritti
- La tutela del titolo e dell'esercizio professionale
- La definizione del contributo annuo dovuto dagli iscritti (tassa d'iscrizione) per il funzionamento dell'Ordine e del CNG
- L'amministrazione dei proventi e delle spese con compilazione di un bilancio preventivo e di un conto consuntivo annuale
- Il Monitoraggio dell'aggiornamento professionale continuo dei propri professionisti, l'organizzazione e la proposta di eventi formativi
- L'erogazione, a richiesta, di pareri sulle controversie professionali e sulla liquidazione di onorari e spese;
- L'elaborazione di pareri, che fossero richiesti dalle Pubbliche amministrazioni, su argomenti attinenti la professione
- La vigilanza sulla tutela dell'esercizio professionale e alla conservazione del decoro dell'Ordine, reprimendo gli abusi e le mancanze di cui gli Iscritti si rendessero colpevoli nell'esercizio della professione.


La funzione disciplinare è attribuita al Consiglio di Disciplina istituito presso l'Ordine.

### **Altre competenze dell'Ordine**

L'Ordine, oltre ai compiti istituzionali sopra attribuiti, costituisce il riferimento sia dell'industria di riferimento locale sia delle istituzioni, sia del pubblico. Ciò si traduce nell'assunzione, per prassi consolidata, di ulteriori competenze quali:

- servizio di costante informazione agli iscritti;
- istituzione di Commissioni tematiche per settori di particolare interesse;
- designazione delle candidature per lo svolgimento degli esami di stato per l'abilitazione all'esercizio della professione.

In conclusione, si può affermare che la ragion d'essere di un Ordine Professionale è duplice: da un lato, tutelare gli Iscritti; dall'altro, proprio attraverso la difesa della professionalità, tutelare la collettività.

	<b>Ordine dei Geologi della Lombardia</b>	<b>Carta dei servizi e standard di qualità 2019</b>
		<b>Versione : 4</b>
		<b>Data : 22/02/2020</b>

Gli ordini professionali hanno una struttura ben definita con legge, con un consiglio direttivo, un presidente, un segretario, un tesoriere (eletti fra gli iscritti) e appositi uffici. Hanno anche una propria cassa di previdenza.

L'Ordine dei Geologi della Lombardia è stato creato nel 1992, a seguito della L. 12/11/1990 n. 339 "Decentramento dell'Ordine Nazionale dei geologi."

Attualmente sono iscritti n. 694 geologi all'Albo Professionale e n. 70 geologi che lavorano presso enti pubblici (Elenco Speciale) per un totale di 764 iscritti.

La segreteria è costituita da una unità di personale, a tempo indeterminato e da una unità di personale a supporto della segreteria.

Gli attuali consiglieri sono:

Gaetano Butticè (Presidente)  
 Egidio De Maron (Vicepresidente)  
 Cristina Iarabek (Segretario)  
 Roberto Perotti (Tesoriere)  
 Vincenzo Giarratana  
 Amedeo Dordi  
 Sergio Perdiceni  
 Luca Pizzi  
 Bruno Quadrio  
 Giulio Vitale


La scadenza dell'attuale Consiglio è giugno 2020.

In Allegato 1 – l'organigramma dell'Ordine.

### **3. I servizi offerti**

Presso l'Ordine dei geologi vengono erogati i servizi previsti dalle norme sopracitate:

- tenuta dell'Albo che viene aggiornato continuamente e secondo i termini di legge
- raccogliere tempestivamente segnalazioni e denunce di eventuali prevaricazioni e mancata osservanza di leggi o irregolarità procedurali sia da parte dei propri iscritti (Consiglio di Disciplina Territoriale) che di terzi;
- fornire indicazioni circa le normative vigenti;

	<b>Ordine dei Geologi della Lombardia</b>	<b>Carta dei servizi e standard di qualità 2019</b>
		<b>Versione : 4</b>
		<b>Data : 22/02/2020</b>

- prestare idoneo sostegno nella stesura delle parcelle;
- fornire la modulistica e le informazioni per l'iscrizione all'Ordine;
- evadere le richieste di accreditamento per quanto di competenza dell'Ordine Regionale e fornire informazioni relativamente all'Aggiornamento Professionale Continuo (APC).
- organizzare e proporre eventi formativi
- tenere costantemente aggiornata l'anagrafica degli iscritti e, in particolare, la pubblicazione degli indirizzi PEC degli iscritti all'Albo sull'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata
- supportare gli iscritti in tutti gli adempimenti di ordine amministrativo
- emettere pareri di congruità relativamente alle parcelle emesse dagli Iscritti

Nell'Allegato n. 2 è stato inserito l'elenco di detti servizi, con l'evidenziazione del responsabile dell'istruttoria e del procedimento, del sostituto in caso di inadempienza, là dove previsto dalla norma, della scadenza entro cui il procedimento deve concludersi

In generale quasi tutti i procedimenti vengono conclusi in 30 giorni, tale termine rappresenta anche lo standard di qualità per le attività svolte. Hanno scadenza variabile i procedimenti inerenti i procedimenti disciplinari, gli accessi agli atti che seguono quanto previsto nei regolamenti appositi e i procedimenti relativi all'emissione di pareri per Enti, che seguono le tempistiche richieste dai medesimi.


#### **4. L'attuazione delle disposizioni in materia di anticorruzione e trasparenza**

I riferimenti normativi sono:

- L. 190/2012
- D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.

In attuazione della normativa in materia di Anticorruzione e Trasparenza, sono state svolte le seguenti azioni:

- Individuazione del Responsabile della prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)
- Aggiornamento del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione (PTCP)
- Integrazione del Piano della Trasparenza all'interno del PTCP
- Analisi dei processi per individuazione dei rischi di corruzione
- Predisposizione del Piano dei controlli sui processi a rischio
- Predisposizione del Piano della Formazione in materia di Anticorruzione e Trasparenza
- Esecuzione di detti Piani
- Stesura e approvazione dei regolamenti in materia di "Whistleblower" e Accesso Civico
- Aggiornamento della Sezione "Trasparenza" sul sito istituzionale dell'Ordine.

	<b>Ordine dei Geologi della Lombardia</b>	<b>Carta dei servizi e standard di qualità 2019</b>
		<b>Versione : 4</b>
		<b>Data : 22/02/2020</b>

Tutti i documenti relativi a Anticorruzione e Trasparenza sono visibili nella sezione “Trasparenza” del sito web dell’Ordine [www.geolomb.it](http://www.geolomb.it).

## 5. L’attuazione delle disposizioni in materia di accesso agli atti

I riferimenti normativi sono:

- D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.
- Delibera ANAC n- 1309 del 28/12/2016 “Linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all’accesso civico di cui all’art. 5 co.2 del D.Lgs n- 33/2013 e ss.mm.ii.
- L. n. 241/1990 e ss.mm.ii. per Accesso Documentale – DPR n. 184/2006

Il D.Lgs.n.97 del 25 maggio 2016, nel modificare le disposizioni in materia di Trasparenza, ha riscritto interamente l’art. 5 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, introducendo una nuova forma di accesso civico, inteso come accesso ai *dati, documenti e informazioni detenuti dalla pubblica amministrazione*.

Tale nuova forma di accesso, denominata “**accesso generalizzato**”, si affianca al precedente “**accesso civico**”, che si riferiva ai dati, documenti ed informazioni soggetti a obbligo di pubblicazione e all’accesso ai documenti amministrativi, disciplinato dal capo V della L. n. 241/1990, definito “**accesso documentale**”.

Pertanto, ad oggi, le tipologie di accesso sono le seguenti:

**Accesso civico** (D. Lgs. n. 33 del 14/03/2013 e s.m.i., art. 5, comma 1): è il diritto di chiunque, senza alcuna limitazione soggettiva, di richiedere alla pubblica amministrazione i dati, le informazioni o i documenti, dei quali la stessa Pubblica Amministrazione abbia omesso la pubblicazione sul sito - sezione Amministrazione Trasparente - ai sensi del D. Lgs. n. 33 del 14/03/2013 e s.m.i., art. 5, comma 1.

L’istanza è gratuita e l’amministrazione, in caso di richiesta fondata, è tenuta a pubblicare sul proprio sito internet i dati/informazioni/documenti segnalati nell’istanza e a darne comunicazione al richiedente, trasmettendo anche i relativi collegamenti ipertestuali.

L’accesso civico si configura come un rimedio alla mancata osservanza degli obblighi di pubblicazione imposti dalla legge.


I termini di evasione dell’istanza sono di 30 giorni.

**Accesso generalizzato** (D. Lgs. n. 33 del 14/03/2013 e s.m.i., art. 5, comma 2): **forma di accesso mediante la quale chiunque, senza alcuna limitazione soggettiva e senza alcuna necessità di motivazione, può richiedere** dati, documenti e informazioni detenuti dalla pubblica amministrazione, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i., nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti, pubblici e privati, di cui all’art. 5-bis del medesimo decreto.

Il rilascio è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall’amministrazione per la riproduzione dei supporti materiali.

L’accesso ha la finalità di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali-



	<b>Ordine dei Geologi della Lombardia</b>	<b>Carta dei servizi e standard di qualità 2019</b>
		<b>Versione : 4</b>
		<b>Data : 22/02/2020</b>

I termini di evasione dell'istanza sono di 30 giorni.

Si evidenzia che copia dell'istanza di accesso generalizzato deve essere inoltrata agli eventuali **sogetti controinteressati**, ai sensi dell'art. 5-bis del D-Lgs 33/2013 e s.m.i.. In questo caso il termine dei 30 giorni per la conclusione del procedimento è sospeso fino all'eventuale opposizione dei contro interessati e comunque non oltre 10 giorni. I contro interessati possono, entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione, presentare una motivata opposizione alla diffusione di quanto richiesto. L'Ordine dei Geologi può comunque decidere, dandone comunicazione ai controinteressati, di effettuare la diffusione di quanto richiesto trascorsi 15 giorni dalla ricezione dell'opposizione.

**In caso di accoglimento** dell'istanza di accesso l'Ordine dei Geologi trasmette al richiedente quanto richiesto.

**In caso di rifiuto (parziale o totale) o di differimento all'accesso** ai dati/documenti/informazioni richiesti, l'Ordine dei Geologi comunica tale decisione al richiedente con un provvedimento espresso e motivato.

**L'Accesso documentale:** forma di accesso agli atti prevista dalla legge n. 241/1990, art. 22 e seguenti, può essere esercitato dal cittadino su tutta l'attività dell'Ordine ed in particolare su atti, documenti e procedure che lo riguardano.

Oggetto dell'accesso sono le informazioni, gli atti, i documenti formati dall'Ordine, in possesso o comunque utilizzati dallo stesso ai fini dell'attività amministrativa, in qualunque forma essi siano realizzati, (cartacea, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica...).

Per l'accesso il richiedente deve dimostrare di essere titolare di un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è richiesto l'accesso.

La finalità è quella di porre i soggetti interessati in grado di esercitare al meglio le facoltà partecipative, oppositive e difensive che l'ordinamento attribuisce loro a tutela delle posizioni giuridiche qualificate di cui sono titolari. La richiesta di accesso deve essere motivata.

I termini di evasione dell'istanza sono di 30 giorni.


Il rilascio di copia è subordinato al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.

Anche in questo caso deve essere assicurata la comunicazione agli eventuali soggetti contro interessati ai sensi del D.P.R. 184/2006.

Per dare attuazione alla normativa sull'accesso agli atti l'Ordine dei Geologi della Lombardia ha predisposto idoneo regolamento, approvato con Delibera n. 90 del 13/06/2017, pubblicato sul sito internet nell'area "Trasparenza".

## 6. Attuazione D.L. 81 del 2008

La R.S.A. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e all'antincendio.

	<b>Ordine dei Geologi della Lombardia</b>	<b>Carta dei servizi e standard di qualità 2019</b>
		<b>Versione : 4</b>
		<b>Data : 22/02/2020</b>

A tutti i lavoratori sono state date informazioni sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

#### **7. Orari di apertura degli uffici al pubblico**

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 per il pubblico.

#### **8. Valutazione dei servizi offerti**

Una volta all'anno viene effettuata una verifica sul rispetto dello standard di qualità individuato. Tale verifica rientra nei controlli relativi all'anticorruzione.

### **ALLEGATI**

**All. 1 Organigramma**

**All. 2 A Lista dei servizi interni**

**All. 2 B Lista dei servizi esterni**