

Council of Europe
Conseil de l'Europe



Congress of Local and Regional Authorities of Europe

Congrès des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe

TERZA SESSIONE

(Strasburgo, 2-4 luglio 1996)

PARERE 5 (1996)¹

RELATIVO AL

**PROGETTO DI RACCOMANDAZIONE SUI SERVIZI PUBBLICI LOCALI E I
DIRITTI DEI LORO UTENTI**

¹ Discusso e approvato dalla Camera dei Poteri Locali il 2 luglio 1996 e adottato dalla Commissione Permanente del Congresso il 5 luglio 1996 (ved. doc. CPL (3)2 progetto di Parere presentato dal Sig. F. Paour, Relatore)

Par.5

Il Congresso,

vista la proposta della Camera dei Poteri locali,

1. Invitato dal Comitato dei Ministri a sottoporre un parere sul progetto di raccomandazione sui servizi pubblici locali e sui diritti dei loro utenti;
2. Considerando che i servizi forniti localmente si devono amministrare e se ne deve rendere conto localmente e che le decisioni devono essere prese al livello più vicino possibile a quello degli utenti e che di conseguenza le collettività locali occupano la posizione migliore in materia di presa di decisioni e di spese;
3. Considerando che un ruolo legittimo delle collettività locali è la rappresentanza delle comunità che servono e la fornitura di servizi di alta qualità ai loro cittadini, in special modo:
 - in quanto determinanti: fornendo un punto di vista strategico dei fabbisogni delle comunità locali e delle modalità per soddisfare tali necessità in partnership con l'insieme del settore privato e con gli altri gruppi locali;
 - in quanto committenti: sulla base delle necessità delle comunità locali e nell'ambito della legislazione nazionale/regionale, le collettività locali compromettono la fornitura dei servizi locali e garantiscono il rispetto di norme adeguate;
 - in quanto fornitori di servizi: in molti casi, le collettività locali forniscono direttamente i servizi locali, sia perché è il sistema più efficace, sia perché invece il mercato non può soddisfare certi fabbisogni comunitari importanti;
 - in quanto regolatori: le collettività locali sono i difensori delle aspirazioni locali, pronte a proteggere la comunità e i singoli individui che la compongono contro potenti gruppi di interesse;
4. Considerando che la distribuzione delle risorse nazionali - e di conseguenza la qualità e l'efficacia dei servizi offerti dai poteri locali- dovrebbe venir definita conformemente ai principi della Carta europea dell'autonomia locale;
5. Considerando che è necessario instaurare un partenariato positivo, fiducioso e prospero tra l'amministrazione centrale, regionale e locale e i settori associativo e privato che mettono le loro competenze e risorse congiunte al servizio dell'interesse collettivo;
6. Considerando che l'amministrazione locale garantisce generalmente dei servizi molto efficaci e di qualità, sia dal punto di vista obiettivo, che rispetto ad altri fornitori di servizi del settore privato e pubblico;

7. Considerando che si è verificato un cambiamento radicale degli atteggiamenti in seno alle collettività locali, dato che tutti i servizi sono molto più impostati sulle necessità dei loro clienti ed utenti e che l'amministrazione locale di tutta l'Europa ha fatto prova, in questi ultimi anni, di innovazione e di efficacia in materia di gestione;

8. Sottolineando che le collettività locali devono cercare di migliorare ancora di più la qualità e l'efficacia dei loro servizi, pur conservando la loro adattabilità ai fabbisogni degli utenti, aumentando la trasparenza della loro gestione, garantendo agli utenti un'uguaglianza di accesso e la continuità dei servizi essenziali;

9. Approva i principi enunciati nel progetto di Raccomandazione sui servizi pubblici locali e i diritti dei loro utenti;

10. Sottolinea, ciononostante, che viste le enormi differenze esistenti nella struttura e il funzionamento dei servizi pubblici locali degli Stati membri, non si possono desumere degli aspetti comuni se non formulando numerose riserve e che di conseguenza, tale Raccomandazione, con i suoi principi guida, non può essere vincolante per gli Stati membri o le entità che li costituiscono;

11. Suggerisce di tener conto degli emendamenti di seguito riportati quando verrà messo a punto definitivamente il progetto di Raccomandazione:

A. Emendamenti relativi al contenuto

Pag. 2 paragrafo 8:

Considerando che,i loro utenti devono usufruire, **per quanto possibile**,...

Pag. 3 paragrafo 6 e in tutto il testo:

Modificare il titolo "Carta europea dei servizi pubblici locali" come segue: **"Principi guida per i servizi pubblici locali in Europa"**

Pag. 6, dopo il paragrafo 5
...un dialogo con gli utenti.

Date le enormi differenze esistenti nella struttura e il funzionamento dei servizi pubblici locali degli Stati membri, non è possibile tracciare degli aspetti comuni senza formulare numerose riserve. Questi principi guida non possono quindi essere vincolanti per gli Stati membri o per le entità che li costituiscono.

Par.5

Pag 12, punto 5

Per quanto possibile, le collettività locali migliorano continuamente la qualità dei loro servizi pubblici per seguire l'evoluzione delle richieste sociali, le esigenze di una buona gestione finanziaria e le evoluzioni tecnologiche.

Pag 12, paragrafo 4

...servizi nazionali più importanti. La promozione di una "gestione di qualità", grazie all'attribuzione di certificati di qualità ai servizi pubblici locali che seguono le norme garantite ne costituisce un esempio.

I loro responsabili....

Pag.12, dopo il paragrafo 8

...e una volontà di adattamento.

Nondimeno, in certi casi i servizi pubblici non possono soddisfare tutte le richieste. E' per questo che la necessità di garantire dei servizi migliori e un'evoluzione tecnologica si oppone spesso alla necessità di contenere i costi.

Se è vero che tutte le collettività...

Pag. 14, paragrafo 3

Telefono ecc.

I servizi pubblici locali devono esaminare la richiesta sociale ed applicare le tecniche più appropriate per identificare i bisogni degli utenti e migliorare la comunicazione con i loro clienti.

Ogni servizio seleziona...

Pag 16, dopo il paragrafo 6

.....al cui servizio si trova destinato

In particolare, si deve fare in modo che i dipendenti acquisiscano una maggiore responsabilità personale, una migliore conoscenza dell'amministrazione aziendale e una capacità di pensare in termini di efficacia e di rendimento. E' anche importante informare il personale amministrativo delle possibilità di poter concludere dei contratti, di creare delle partnership tra il settore privato e quello pubblico e di indire delle gare di appalto per dei contratti, come pure bisognerebbe attirare la sua attenzione sui limiti che esistono in ogni caso (strumenti disponibili, questioni pregiudiziali , validità di confronti economici, ecc..) L'organizzazione materiale...

Pag.19, dopo il paragrafo 1

... Gli affari che li interessano da vicino.

Malgrado ciò, la partecipazione e il volontariato non dovrebbero essere considerate come soluzioni che possano sostituire la gestione professionale dei servizi pubblici locali.

Pag. 19, paragrafo 4

..delle giurisdizioni, dei funzionari delle ispezioni. **Il controllo politico ed amministrativo dovrebbe concentrarsi sullo stabilire degli obiettivi e valutarne i risultati, lasciando tuttavia agli amministratori dei servizi pubblici locali libertà d'azione e responsabilità sufficienti.** Tali controlli...

B. Emendamenti volti a rendere il testo più preciso:

Pag 3, paragrafo 3

... soluzione di problemi che preoccupano seriamente gli Stati membri e **i loro cittadini**, come la creazione....

Pag 3, paragrafo 7

..... in cooperazione con le collettività locali, **le loro associazioni e i loro organismi di formazione;**

Pag 3, paragrafo 9

..**nella loro lingua ufficiale.**

Pag. 5, paragrafo 2

.. in particolare, da un regime di diritto pubblico o come un'**azienda di diritto privato** o di **economia mista**. Ciò è dovuto...

Pag. 9, paragrafo 5

..dell'interesse pubblico e **garantire un equilibrio razionale tra le risorse e le spese**. A tal fine, dovrebbero poter ricorrere ...

Pag. 11, paragrafo 8

...delle tariffe basate sui costi reali o **superiori a questi**, e in tal caso il bilancio...

Pag 19, paragrafo 8

I servizi pubblici locali **dovrebbero essere dotati...**

Pag 19, paragrafo 9

L'amministratore del servizio pubblico locale **dovrebbe** conoscere in modo molto preciso...

Par.5

C. Emendamenti volti a sottolineare il ruolo delle regioni

Pag 2, paragrafo 8

..i loro utenti devono usufruire degli stessi diritti e garanzie di quelli dei servizi pubblici **nazionali e regionali** e...

Pag. 5, paragrafo 4

..avviate dalle stesse amministrazioni locali e **regionali** ...

Pag 8, punto 1 e paragrafo 9

... nell'ambito della legislazione nazionale o **regionale** applicabile..

Pag. 10, paragrafo 1

...disciplinino sul piano nazionale/**regionale**...

Pag. 10, paragrafo 3

Le disposizioni nazionali e **regionali**...

Pag. 11, paragrafo 2

...sostenuti, se necessario, **dalle regioni**, dallo Stato e..

Pag. 13, paragrafo 6

..deliberazioni delle autorità pubbliche locali, **regionali** o nazionali...