



# Professionalità e Responsabilità del personale ATA

Dalla costituzione al CCNL



FORMAZIONE

informazione e formazione  
Idee per presente e futuro  
a cura del *Dott. Ermes Ghiddi* ®.

Imola, maggio-giugno 2009



# Premessa essenziale

- Il CCNL- Scuola sancisce che il personale amministrativo, tecnico e ausiliario statale degli istituti e scuole statali, assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali, operative e di sorveglianza connesse all'attività delle istituzioni scolastiche, anche in rapporto di collaborazione con i capi di istituto e con il personale docente.



# Premessa essenziale

*La professionalità degli ATA si manifesta in:*

- *gusto per la partecipazione al sistema formativo, nel senso morale, nel piacere che viene dal far conoscere, far discutere, far costruire sapere.*

*La professione degli ATA deve tornare ad essere culturalmente e socialmente desiderabile, grazie anche a nuovi profili di carriera*




# Premessa essenziale

- *In generale l'autonomia scolastica suggerisce flessibilità, e lo fa anche per ciò che riguarda la professionalità del personale scolastico (es.: programmazione dell'orario in base al progetto di istituto, periodi intensivi, interventi di accoglienza, arricchimenti, ecc.)*
- Questo porta ad un'interpretazione etica del lavoro dentro la scuola, ad una condizione che veda l'assunzione di nuove responsabilità accompagnarsi alla soddisfazione per un lavoro ben fatto.



## Premessa essenziale

- E' di tutta evidenza, quindi, la funzione educativa che viene riconosciuta a detto personale e, di conseguenza, il legittimo inserimento all'interno del contratto scuola
- Tutte le attività della P.A. in generale e nella scuola in particolare non sono più , oggi, regolate solo da procedure, ma soprattutto volte al raggiungimento di obiettivi.

- 
- E per questo oggi ha un senso ragionare di **PROFESSIONALITA' E RESPONSABILITA'** in ragione della missione, del compito, del senso del lavoro che ognuno deve fare.

Si distingue tra:

- lavorare in un posto perché si deve
- capire perché ci si trova in un particolare posto di lavoro e quale determinante funzione svolgere per quale missione



# Le Fonti

***Carta Costituzionale***

***Codici***

***Leggi e decreti***

***D.Lvo 165/2001*** Privatizzazione del rapporto di  
pubblico impiego

***CCNL 29.11.2007***



# QUALE PROFESSIONE

- E' importante ricordare che la principale fonte normativa del rapporto di lavoro pubblico, quindi anche del personale Ata della scuola statale, è LA COSTITUZIONE



# LA COSTITUZIONE

Art. 28: I funzionari e i dipendenti dello Stato e degli enti pubblici sono direttamente responsabili, secondo le leggi

- penali,
- civili
- amministrative,

degli atti compiuti in violazione di diritti.

In tali casi la responsabilità civile si estende allo Stato e agli enti pubblici.



# LA COSTITUZIONE

- Dall'Art. 97 della Costituzione è nato il decreto legislativo n. 165/2001 che ha stabilito la *privatizzazione* dei rapporti di lavoro nella pubblica amministrazione.
- Con il termine *privatizzazione* si intende che la disciplina del rapporto di lavoro è affidata alla contrattazione tra le parti e non alla legge.
- Conoscere i contratti collettivi del proprio settore significa conoscere meglio l'ambito generale della propria attività lavorativa.



# RESPONSABILITA'

**LE RESPONSABILITA' DEI PUBBLICI  
DIPENDENTI DERIVANO DALLA  
GESTIONE DEI PROCEDIMENTI  
AMMINISTRATIVI**

- 1. - penale**
- 2. - civile**
- 3. - amministrativa**
- 4. - disciplinare**
- 5. - contabile**
- 6. - dirigenziale**



# LA RESPONSABILITA' PENALE

ART. 357: pubblico ufficiale – pubblica funzione

ART. 358 persona incaricata di un pubblico servizio – pubblico servizio

## **fattispecie di reato più rilevanti**

- - peculato: art. 314
- - corruzione (art 318 e 319):
- - corruzione propria (ar.319) per atto contrario ai doveri d'ufficio
- - corruzione impropria (art. 318) per atto d'ufficio
- - concussione (art. 317)
- - Abuso d'ufficio (art. 323)



# LA RESPONSABILITA' CIVILE

## LA RESPONSABILITA' CIVILE VERSO TERZI

- Si verifica in conseguenza di atto illecito (causativo di danno ingiusto) da parte di un pubblico dipendente nell'esercizio delle sue funzioni



# LA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA

- L'illecito rilevante è:

“Qualunque **fatto** commesso con **colpa grave o dolo** da **dipendenti o agenti pubblici** che cagioni un **danno ingiusto alle pubbliche finanze**” (Leggi 19 e 20 del 1994)

profonda modificazione: limitazione alla colpa grave



# LA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA

## ELEMENTI COSTITUTIVI:

- 1) condotta contraria ai doveri di servizio:  
azioni od omissioni
- 2) rapporto di servizio:
  - ➔ nuova concezione teleologica che deve guardare alla funzione esercitata e non alla natura pubblica o privata dell'ente per cui si presta l'attività



# LA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA

## ELEMENTI COSTITUTIVI:

### 3. Il danno:

- patrimoniale: danno emergente e lucro cessante. fattispecie:
  - da deperimento di beni o risorse
  - da mancate entrate
  - da eccessive spese
  - da spese inutili
  - da disservizio
- Sociale
  - danno all'ambiente
  - danno all'economia nazionale
  - danno al buon andamento azione amm.
  - sovvertimento scelte priorità az. amm.



# LA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA

## ELEMENTI COSTITUTIVI:


3) danno:

- non patrimoniale: all'immagine
- indiretto: da sentenza

4) rapporto di causalità: nesso eziologico tra azione, omissione ed evento dannoso

5) elemento psicologico: dolo o colpa grave

colpa → grave imprudenza, imperizia  
negligenza, inosservanza di leggi regolamenti,  
ordini o discipline



Il **GIUDICE COMPETENTE** a conoscere della responsabilità amministrativa e della relativa obbligazione risarcitoria nei confronti dello Stato è la **CORTE DEI CONTI**, ai sensi dell'art. 103, comma 2 della Costituzione.

La Corte dei Conti è definita dalla Costituzione come "organo ausiliario" in quanto coadiuva gli organi titolari di funzioni legislative, di controllo ed indirizzo politico, esecutive e di amministrazione attiva. E' un organo neutrale, indipendente, autonomo.



## Quali sono i presupposti della responsabilità amministrativa?

Risponde in sede di responsabilità amministrativa il soggetto che, con una **condotta dolosa o gravemente colposa** collegata o inerente al **rapporto esistente con la PA**, abbia causato un **danno pubblico risarcibile** che si ponga come conseguenza diretta e immediata di detta condotta.

- Esercizio di una **azione amministrativa** contraria ai fini istituzionali
- **Nesso causale** tra la condotta dell'agente e il danno alla PA
- Esistenza di un **rapporto di servizio**
- Esistenza di un **danno concreto** (certo, attuale ed effettivo)
- Elemento psicologico: **dolo o colpa grave**



## Quali sono i soggetti che possono essere chiamati a rispondere a titolo di responsabilità amministrativa?

La Corte dei conti giudica sulla responsabilità di tutti gli amministratori, dipendenti pubblici e soggetti che siano legati alla PA da un **rapporto d'impiego o di ufficio**.

L'evoluzione giurisprudenziale **AMPLIA** la cerchia dei soggetti passivi cui applicare la responsabilità amministrativa, che si estende a tutti coloro che abbiano partecipato in concreto all'attività amministrativa.




## IL DANNO

Nell'ambito della responsabilità amministrativa viene considerata la **lesione di un interesse**, anche non patrimoniale, **economicamente valutabile**: il risarcimento è il pagamento di una somma equivalente alla misura del danno.

Il danno può essere

- diretto: se è stato cagionato direttamente alla Pubblica Amministrazione a seguito della condotta del proprio dipendente;
- indiretto: se è stato procurato a terzi, nei cui confronti l'Amministrazione, per accordi transattivi o per sentenza di condanna, sia tenuta al risarcimento.

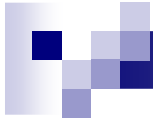


Il concetto di danno risarcibile è risultato AMPLIATO a seguito degli evolutivi interventi della giurisprudenza. E' consolidato l'orientamento che ammette non soltanto la refusione del danno materiale ma anche la RISARCIBILITÀ del DANNO NON PATRIMONIALE.

## **DANNO ALL'IMMAGINE**

Alcuni comportamenti dei dipendenti pubblici possono produrre una **perdita di prestigio dell'Amministrazione**, con discredito sul senso di imparzialità e sul corretto operare degli uffici, il timore di favoritismi e di pratiche persecutorie. Il **rapporto di fiducia** tra cittadini ed apparato amministrativo viene **incrinato** dal comportamento illecito del funzionario pubblico e gli obiettivi dell'azione amministrativa risultano pregiudicati.

*Per quanto riguarda il danno all'immagine, le Sezioni Unite della cassazione, con sentenza n.5668, del 1997, hanno riconosciuto la giurisdizione della Corte dei Conti.*



## IL DOLO O LA COLPA

costituiscono l'elemento soggettivo della responsabilità.

Nella valutazione della responsabilità amministrativa viene considerata la **COLPA GRAVE**.

**L. 20/1994**

**art. 1, comma 1**

La responsabilità dei soggetti sottoposti alla giurisdizione della Corte dei Conti in materia di contabilità pubblica è personale e **limitata ai fatti ed alle omissioni commessi con dolo o con colpa grave**, ferma restando l'insindacabilità nel merito delle scelte discrezionali. Il relativo debito si trasmette agli eredi secondo le leggi vigenti nei casi di illecito arricchimento del dante causa e di conseguente indebito arricchimento degli eredi stessi.



**Dolo:** volontà cosciente del soggetto di provocare con la sua condotta un determinato evento dannoso;

**Colpa:** non vi è la precisa intenzione di arrecare un determinato danno, ma il soggetto agisce trascurando gli accorgimenti dettati dalla prudenza, dall'esperienza e dall'osservanza delle norme;

**Colpa grave:** deriva dall'innoservanza di quel minimo di diligenza che tutti dovrebbero avere.

Restano escluse la colpa lieve (violazione della diligenza media – art. 1176 c.c.) e la colpa lievissima: il RISCHIO dell'eventuale danno **RICADE** interamente **SULLA P.A.**



La colpa grave consiste in una **sprezzante trascuratezza dei doveri d'ufficio** resa palese da un comportamento improntato alla **massima negligenza o imprudenza**, ovvero da una particolare **noncuranza dell'interesse della PA** o ancora da una **grossolana superficialità** nell'applicazione delle norme di diritto.



## **NON ESISTE una definizione normativa della colpa grave ai fini della responsabilità amministrativa.**

La giurisprudenza della Corte dei Conti individua alcuni criteri per determinare la colpa grave:

- ✓ inosservanza del minimo di diligenza;
- ✓ non esistenza di difficoltà oggettive ed eccezionali nell'ottemperare ai doveri di servizio violati;
- ✓ prevedibilità e prevedibilità dell'evento dannoso;
- ✓ violazione di quei comportamenti che anche i meno diligenti e cauti sogliono osservare (Corte dei Conti, sez. Friuli-Venezia Giulia, n. 290/EL/96);
- ✓ atteggiamento di grave disinteresse nell'espletamento delle funzioni, agendo senza le opportune cautele;
- ✓ non rispetto delle comuni regole di comportamento



## **CASI DI ESCLUSIONE DALLA COLPA**

- ✓ **stato di incapacità di intendere e di volere;**
- ✓ **stato di necessità;**
- ✓ **caso fortuito;**
- ✓ **forza maggiore;**
- ✓ **buona fede degli organi politici;**
- ✓ **aver agito in esecuzione di un ordine;**
- ✓ **errore scusabile.**



## **LA COLPA GRAVE NELLA APPLICAZIONE DI NORME GIURIDICHE**

Si manifesta quando, tenuto conto della specifica professionalità posseduta dall'agente, si verifica un errore nell'interpretazione di una norma, nonostante l'obiettiva certezza interpretativa della stessa, ovvero quando la scelta sia stata fatta in base ad opinioni soggettive, senza tener conto di direttive, istruzioni, indirizzi, prassi e pronunce giudiziali conoscibili



## **ERRORE PROFESSIONALE SCUSABILE**

Si verifica in un contesto normativo di difficile interpretazione o in presenza di interpretazioni divergenti di provenienza amministrativa e giurisdizionale, originando una situazione di incertezza tale da dare luogo a scelte amministrative rivelatesi a posteriori viziate.  
(sez. Sard. sent. n. 387 del 1995; sez. II sent. 64 del 1997; sez. II sent. n. 117 del 1997).

L'errore scusabile può essere causa di **ESCLUSIONE della COLPA GRAVE.**



## **Giudizio di conto o di responsabilità**

E' un giudizio volto ad accertare a responsabilità di singoli soggetti legati alla pubblica amministrazione per i danni pubblici causati nell'esercizio delle loro funzioni.

E' un giudizio autonomo e separato dagli altri giudizi che abbiamo visto, cioè da quello civile e penale

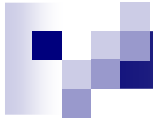
## **L'azione di responsabilità amministrativa**

Viene esercitata dal pubblico ministero contabile (Procuratore regionale competente presso le Sezioni giurisdizionali regionali della Corte dei Conti).



## **NOTIZIA DI DANNO ERARIALE**

- ✓ **Proveniente da privati cittadini o da organi di stampa (segnalazioni facoltative);**
- ✓ **Proveniente dall'amministrazione pubblica o dalle Istituzioni: gli organi di vertice delle amministrazioni sono obbligati alla denuncia di danno.**
- ✓ **Proveniente dal P.M. penale: trasmette alla Procura Regionale tutti i provvedimenti di rinvio a giudizio di agenti pubblici nell'esercizio delle loro funzioni;**



## **FASE PRELIMINARE**

Il P.M. contabile svolge un'attività istruttoria (raccolta delle prove, avvalendosi della Guardia di Finanza o di altri organi di polizia giudiziaria).

In questa fase non vi è contraddittorio ed il presunto responsabile non è al corrente che esiste un'attività di indagine del P.M. contabile.



## INVITO A DEDURRE

Viene emesso dal P.M. contabile se ci sono elementi di prova sufficienti.

L'atto deve contenere gli elementi di fatto e di diritto sulla cui base fonda la contestazione di responsabilità e l'ammontare del danno.

Il presunto responsabile è invitato a **far pervenire** le **deduzioni**, le **osservazioni difensive** e le prove a proprio scarico.



## **PROCESSO DI RESPONSABILITA'**

- È un processo di parti: P.M. attore e convenuto/i;
- Si svolge innanzi ad un giudice terzo e imparziale;
- Consta di una fase introduttiva scritta e di una fase orale (udienza dibattimentale);
- È regolato da principio del contraddittorio;
- È disciplinato dal codice di procedura civile.



## **EFFETTI PRODOTTI DALLA SENTENZA DELLA CORTE DEI CONTI**

### **Sentenza di assoluzione:**

✓ **Le spese legali sono sostenute dall'amministrazione di appartenenza (il P.M. in quanto parte pubblica non può mai essere condannato alle spese del giudizio);**

### **Sentenza di condanna:**

- ✓ **È immediatamente esecutiva;**
- ✓ **Determina il sorgere di un diritto di credito dell'amministrazione ad ottenere, anche coattivamente tramite una procedura esecutiva, la somma indicata nella sentenza stessa;**
- ✓ **La Pubblica Amministrazione cura l'esecuzione della sentenza (art. 20, comma 8 L. 59/1997).**



## RESPONSABILITA' CONTABILE

E' la responsabilità di quei soggetti (AGENTI CONTABILI) che avendo avuto in consegna (a vario titolo) denaro, beni o altri valori pubblici, o comunque avendone avuto la disponibilità materiale, non adempiano **ALL'OBBLIGO DI RESTITUZIONE** che a loro incombe.



## Quali sono gli agenti contabili?

La nozione si rinviene nelle norme in tema di contabilità generale dello Stato (art.74 r.d.2440 del 1923) che distingue:

- agenti della riscossione (coloro che sono incaricati di riscuotere entrate e versarne l'ammontare);
- agenti pagatori o tesorieri (addetti alla conservazione delle somme o all'effettuazione di pagamenti per conto dell'amministrazione);
- agenti consegnatari (addetti alla consegna o alla custodia di oggetti o materie dell'amministrazione).



# CODICI DI COMPORTAMENTO

art. 54 del T.U.165/2001:

- predisposti dalla funzione pubblica
- recepiti dai CCNL
- pubblicati su G.U. e consegnati a dipendente al momento assunzione
- dirigenti responsabili della vigilanza circa il rispetto dei codici
- obbligo delle A. di formare il personale sul contenuto dei codici



# CODICI DI COMPORTAMENTO

- Principi costituzionali
- Principi di diligenza
- Regali e altre utilità
- Trasparenza negli interessi finanziari
- Imparzialità
- Rapporti con il pubblico
- Obblighi connessi alla valutazione dei risultati
- Contratti



# **CODICE DI COMPORTAMENTO**

In un codice di comportamento si ragiona di funzioni e responsabilità connesse, piuttosto che di doveri, di diritti, secondo i quali ognuno è tenuto a svolgere la sua missione.



# **CODICE DI COMPORTAMENTO**

Il codice di comportamento, che tutti i dipendenti pubblici accettano con la sottoscrizione del contratto, è stato pubblicato per la prima volta nel 1993, e sostituito dal Ministro della Funzione Pubblica con un nuovo testo approvato il 1 dicembre 2000.



# PRINCIPI

- *imparzialità*: assicurare parità di trattamento tra i cittadini che vengono in contatto con l'amministrazione;
- *efficienza*, dedicare la giusta qualità di tempo e energie allo svolgimento delle proprie funzioni, impegnandosi ad adempierle nel modo più efficiente nell'interesse dei cittadini;
- *Responsabilità*: connesso all'assunzione dei rispettivi compiti;



# PRINCIPI

- *collaborazione con i cittadini e gli utenti* dei servizi;
- *semplificazione*: favorire la semplificazione dell'attività amministrativa a favore di cittadini e imprese
- *Sussidiarietà*: favorire l'esercizio di funzioni da parte dell'autorità funzionalmente più vicina ai cittadini interessati



# principi e contenuti

- costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità, che qualificano il corretto adempimento della prestazione
- Le disposizioni si applicano in tutti i casi in cui non siano applicabili norme di legge o di regolamento o comunque per i profili non diversamente disciplinati da leggi o regolamenti.
- Nel rispetto dei principi enunciati dall'art. 2, le previsioni degli articoli 3 e seguenti possono essere integrate e specificate dai codici adottati dalle singole amministrazioni ai sensi dell'art. 54, comma 5, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165. (sentite le OO.SS. + le associazioni dei consumatori e utenti)



# Principi costituzionali

- 1. Il dipendente conforma la sua condotta :
  - servizio esclusivo della Nazione con disciplina ed onore
  - rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità .
  - rispetto della legge e persegue esclusivamente l'interesse pubblico;.
  - posizione di indipendenza, prendere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi.
  - non svolge attività in contrasto con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio
  - si impegna ad evitare situazioni e comportamenti che possano nuocere agli interessi o all'immagine della pubblica amministrazione.



# Principi di diligenza

- . rispetto dell'orario di lavoro, dedicando la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie competenze,
- adempie nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse dei cittadini assumendo le responsabilità connesse ai propri compiti.
- usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio
- non utilizza a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio.
- rapporto di fiducia e collaborazione tra i cittadini e l'amministrazione.
- con i cittadini, egli dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti.
- Favorisce l'accesso degli stessi alle informazioni a cui abbiano titolo e, nei limiti in cui ciò non sia vietato, fornisce tutte le notizie e informazioni necessarie per valutare le decisioni dell'amministrazione e i comportamenti dei dipendenti.
- Il dipendente limita gli adempimenti a carico dei cittadini e delle imprese a quelli indispensabili e applica ogni possibile misura di semplificazione dell'attività amministrativa, agevolando, comunque, lo svolgimento, da parte dei cittadini, delle attività loro consentite, o comunque non contrarie alle norme giuridiche in vigore.
- Nello svolgimento dei propri compiti, il dipendente rispetta la distribuzione delle funzioni tra Stato ed enti territoriali.
- favorisce l'esercizio delle funzioni e dei compiti da parte dell'autorità territorialmente competente e funzionalmente più vicina ai cittadini interessati.



# Obbligo di astensione

- 1. Il dipendente si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi:
  - propri ovvero di suoi parenti entro il quarto grado o conviventi;
  - di individui od organizzazioni con cui egli stesso o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito;
  - di individui od organizzazioni di cui egli sia tutore, curatore, procuratore o agente;
  - di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui egli sia amministratore o gerente o dirigente.
- Il dipendente si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza.
- Sull'astensione decide il dirigente dell'ufficio.



# Imparzialità

- **assicura la parità di trattamento** tra i cittadini che vengono in contatto con l'amministrazione. A tal fine, egli non rifiuta né accorda ad alcuno prestazioni che siano normalmente accordate o rifiutate ad altri.
- **corrette modalità di svolgimento dell'attività amministrativa**, respingendo particolare ogni illegittima pressione, ancorché esercitata dai suoi superiori.



# Comportamento

## **nella vita sociale:**

- Non sfrutta la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità .
- Nei rapporti privati, in particolare con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, non menziona né fa altrimenti intendere, di propria iniziativa, tale posizione, qualora ciò possa nuocere all'immagine dell'amministrazione.



# Comportamento

## **in servizio:**

- salvo giustificato motivo, non ritarda né affida ad altri dipendenti il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.
- Nel rispetto delle previsioni contrattuali, il dipendente limita le assenze dal luogo di lavoro a quelle strettamente necessarie.



# Comportamento

- non utilizza a fini privati materiale o attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio.
- non utilizza le linee telefoniche dell'ufficio per esigenze personali, salvo casi d'urgenza.
- Si serve di mezzi di trasporto dell'amministrazione per lo svolgimento dei compiti d'ufficio e non vi trasporta abitualmente persone estranee all'amministrazione.



# Comportamento

- non accetta per uso personale, né detiene o gode a titolo personale, utilità spettanti all'acquirente, in relazione all'acquisto di beni o servizi per ragioni di ufficio.
- Rispetta le norme specifiche dettate per tutti: divieto di fumo, divieto di uso di cellulare all'interno dei posti di lavoro che possono arrecare fastidio agli altri lavoratori;
- Si conforma ai criteri di legalità previsti dall'ordinamento (principio di lealtà)



# Rapporti con il pubblico

- con il pubblico:
  - presta adeguata attenzione alle domande di ciascuno
  - fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio.
  - Nella trattazione delle pratiche egli rispetta l'ordine cronologico
  - non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto motivando genericamente con la quantità di lavoro da svolgere o la mancanza di tempo a disposizione.
  - rispetta gli appuntamenti con i cittadini e risponde sollecitamente ai loro reclami.
- si astiene da dichiarazioni pubbliche che vadano a detrimento dell'immagine dell'amministrazione, salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini,.
- Il dipendente tiene informato il dirigente dell'ufficio dei propri rapporti con gli organi di stampa.



# Rapporti con il pubblico

- non prende impegni né fa promesse in ordine a decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, se ciò possa generare o confermare sfiducia nell'amministrazione o nella sua indipendenza ed imparzialità.
- linguaggio chiaro e comprensibile nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni .
- rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione nelle apposite carte dei servizi.
- assicura la continuità del servizio, consente agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e fornisce loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità.