



Comune  
di Verona

Sistema di misurazione e valutazione della performance

# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

## SERVIZIO ANTIVIOLENZA



## INDICE

INTRODUZIONE .....	3
A. Norme e principi.....	3
SERVIZIO ANTIVIOLENZA .....	5
B. Presentazione del servizio.....	5
C. Standard di qualità.....	7
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI .....	9

# INTRODUZIONE

## Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento mediante il quale il Comune di Verona fornisce ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, allo scopo di facilitare la fruizione degli stessi. Essa permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto e dei livelli di qualità prefissati.

Lo scopo di questo documento è, pertanto, quello di favorire il rapporto diretto con l'utenza, per informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo. In tal senso, la Carta di qualità dei servizi regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta di qualità dei servizi oltre ad essere una "guida" è quindi anche un "patto", attraverso il quale si pongano le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Essa, infatti, stimola il confronto tra le parti in vista del miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta di qualità dei servizi il Comune di Verona intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

## Caratteristiche di questa Carta

La presente Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Verona.

## A. Norme e principi

### Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Verona si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

#### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

#### **Imparzialità**

Il Comune di Verona eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

#### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

#### **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

## Partecipazione

Il Comune di Verona s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune di Verona promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

## **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Verona pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Verona assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

## **Informazione**

Il Comune di Verona considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **Principali riferimenti normativi**

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163/1995, convertito in Legge n. 273/1995 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999.

La Legge n. 150/2000 ha, invece, disciplinato le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

La Direttiva 24 marzo 2004 ha promosso la rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini. L'argomento è stato ripreso dal Decreto Legislativo n. 150/2009, che prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini. Il Decreto è stato riformato dal Decreto Legislativo n. 74/2017, che ha modificato il sistema di misurazione della performance e valorizzato i sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti.

Il Decreto Legislativo n. 198/2009, di attuazione dell'art. 4 della Legge n. 15/2009, ha trattato il ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi.

L'art. 32 comma 1 del Decreto Legislativo n. 33/2013 ha previsto la pubblicazione della carta dei servizi o del documento concernente gli standard di qualità.

Nell'espletamento dei servizi di competenza si osservano, inoltre, le norme che disciplinano l'accesso, la sicurezza, la prevenzione della corruzione e la trasparenza.

# SERVIZIO ANTIVIOLENZA

## B. Presentazione del servizio

### 1. Presentazione generale

- I Servizi Antiviolenza si collocano nell'Area Servizi alla Persona e sono servizi essenziali volti al contenimento dei fenomeni di violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari.
- La relazione tra l'Ente locale e l'associazionismo ha prodotto collaborazioni operative nell'apertura di servizi sul territorio, come il Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. nato nel 2004 dalla co-progettazione tra l'ufficio Pari Opportunità, i Servizi Sociali del Comune di Verona e l'associazione Mimesis e la casa rifugio di P.e.t.r.a. Dal 2013 è attivo il servizio N.A.V. Non Agire Violenza, uno spazio di ascolto per uomini che intendono intraprendere un percorso di fuoriuscita dai comportamenti violenti.
- I servizi presenti sul territorio per la protezione delle donne vittime di violenza e dei loro figli e per il recupero degli uomini maltrattanti sono i seguenti:
  - **Centro Antiviolenza P.e.t.r.a.** (Pratiche Esperienze Teorie Relazioni Antiviolenza) nato nel 2004, fornisce **gratuitamente** consulenza psicologica, sociale e legale a donne che subiscono violenza e garantisce l'accesso in forma **riservata** e, se si desidera, **in anonimato**;
  - **Casa Rifugio di P.e.t.r.a. accoglie le donne e i loro figli attuando un progetto verso l'autonomia della donna**;
  - **L'accoglienza in emergenza presso una struttura convenzionata (h 24) con il Comune di Verona**;
  - **Lo Spazio di ascolto per uomini N.A.V., Non Agire Violenza sceglie il cambiamento, nato nel 2013, è un servizio rivolto a coloro che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari; è rivolto a persone di maggiore età e offre in forma gratuita le attività di ascolto telefonico, di accoglienza e ascolto in sede su appuntamento, percorsi di sostegno psicologico individuale e gruppi di auto mutuo aiuto**;
  - **Il Centro di Formazione Antiviolenza (CFA) organizza incontri di formazione finalizzati alla prevenzione con l'obiettivo di diffondere la cultura dell'antiviolenza, partendo dal presupposto che agire e subire violenza sia frutto anche di un apprendimento, oltre che di innumerevoli altri fattori.**

Gli obiettivi sono riassumibili in:

- Realizzare iniziative sul tema della violenza contro le donne, in particolare attraverso il consolidamento del centro Antiviolenza P.e.t.r.a. e della Casa Rifugio, percorsi di formazione, ascolto e sostegno agli studenti delle scuole superiori, genitori e docenti; rinforzo dello spazio di ascolto rivolto agli uomini che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intra-familiari.
- Sostenere e incrementare i servizi e le iniziative comunali per la protezione delle donne vittime di violenza e dei loro figli e per il recupero degli uomini maltrattanti, anche favorendo l'avvio di corsi di formazione per insegnanti ed educatori per riconoscere i sintomi della violenza domestica e prevenire comportamenti di non rispetto reciproco all'interno dell'ambito scolastico.
- Promuovere eventi per sensibilizzare la cittadinanza contro la violenza sulle donne nelle relazioni affettive e intra-familiari

### 2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Area Servizi alla Persona  
Servizi Antiviolenza  
Via Adigetto, 10  
37122, Verona  
tel: 045 8078302  
e-mail: [area.serviziapersona@comune.verona.it](mailto:area.serviziapersona@comune.verona.it)  
[www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it) (cerca: antiviolenza)

**Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. (Pratiche Esperienze Teorie Relazioni Antiviolenza)**  
**Accesso su appuntamento tramite il numero verde 800 392 722**

Orario di ascolto telefonico: lunedì e mercoledì dalle 11 alle 13  
martedì e giovedì dalle 15 alle 17  
venerdì dalle 9 alle 11

E' in funzione un servizio di segreteria telefonica 24 ore su 24  
WhatsApp 366.9310383 solo messaggi: lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9 alle 13  
martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 17  
e-mail: [petra.antiviolenza@comune.verona.it](mailto:petra.antiviolenza@comune.verona.it)  
[www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it) (cerca: centro antiviolenza)

**Casa Rifugio di P.e.t.r.a. e Pronta Accoglienza**  
**Indirizzi coperti da segretezza a tutela delle donne ospitate**

Accesso alla pronta accoglienza 24 ore su 24, su invio delle Forze dell'Ordine, e/o dei Pronto Soccorso cittadini, e/o del Centro Antiviolenza P.e.t.r.a.

**Spazio di ascolto per uomini che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari**  
**Accesso su appuntamento tramite il numero 333 9313148.**

**Orario di apertura, su appuntamento:**  
**martedì ore 15-17, giovedì 9-13 e 14-17, venerdì 10-13**  
**Orario di ascolto telefonico:** giovedì ore 12-13 e venerdì 10-11.  
e-mail: [spazio.uomini@comune.verona.it](mailto:spazio.uomini@comune.verona.it)  
[www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it) (cerca: ascolto uomini)

Centro Formazione Antiviolenza Petra  
via Bertoni 4 - 37122 Verona  
tel. 045 8079677  
email: [cfa.petra@comune.verona.it](mailto:cfa.petra@comune.verona.it)  
[www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it) (cerca: formazione antiviolenza)

### **3.Costo del servizio**

Tutti i servizi sono gratuiti.

## C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di spazi adeguati ai colloqui  Numero di ore di disponibilità del servizio	Spazi distinti per i colloqui delle donne vittime di violenza e degli uomini che agiscono violenza  24 ore /settimana medie di presenza degli operatori  Gestione emergenza servizi antiviolenza 24 ore su 24
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite Numero verde o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde  Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni servizi antiviolenza coperti da segretezza e tutela anonimato  Pagine internet aggiornate e complete
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo  Aggiornamento sito Internet	Revisione entro il semestre o al bisogno  Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 5 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 80% di domande soddisfatte sul numero di domande pervenute
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)	Numero ore di formazione per operatore	16 ore all'anno per ciascun operatore dei servizi antiviolenza

<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	<p>Tempi di attesa telefonica</p> <p>Tempi di attesa per gli appuntamenti presso i servizi antiviolenza</p>	<p>Risposta telefonica entro 5 minuti</p> <p>Appuntamento gestito secondo il grado di emergenza</p> <p>Attesa massima per un primo colloquio 15 giorni</p> <p>Per le urgenze: dall'immediatezza a due giorni.</p>
	Criteri di economicità e risparmio	<p>Ascolto telefonico</p> <p>Accesso su appuntamento</p>	<p>10 ore di ascolto telefonico alla settimana suddivise in 5 giorni</p> <p>Programmazione degli appuntamenti in fasce orarie</p>
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Soddisfazione degli utenti	Almeno 80% di percorsi conclusi positivamente
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Modalità orientata all'ascolto attivo	Formazione del personale orientata all'ascolto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza servizi antiviolenza	<p>Colloqui in spazi separati dagli spazi d'attesa</p> <p>Possibilità di anonimato ove prevista</p> <p>Segretezza del colloquio e dei luoghi di tutela</p>

# MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI

Gentile Cittadino,

il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Verona, può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Verona - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Adigetto 10 - 37122 Verona, o via fax al n. 045 8077384, o tramite posta elettronica all'indirizzo: [urp@comune.verona.it](mailto:urp@comune.verona.it)

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato.

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 045 8077500 o al numero verde 800 202525 (risponde l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi. È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa 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 ordinariamente non superiore a 30 giorni.

**Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio:**

---

---

**Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Si desidera una risposta scritta** (*barrare se interessati*):  **Sì**

**Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:**

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'Informativa relativa al trattamento dei dati personali riportata in fondo al presente modulo.

Luogo e data Firma

---

Per eventuali informazioni: Ufficio Relazioni con il Pubblico, al piano terra di Via Adigetto, 10 - 37122 Verona; telefono 045 8077500, numero verde 800 202525; fax 045 8077384; e-mail [urp@comune.verona.it](mailto:urp@comune.verona.it) Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13, il martedì e il giovedì anche dalle 15 alle 17.

## **Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.**

Il Comune di Verona, in qualità di titolare del trattamento (con sede in Piazza Bra, 1 – 37121 Verona; email: [protocollo.informatico@comune.verona.it](mailto:protocollo.informatico@comune.verona.it); PEC: [protocollo.informatico@pec.comune.verona.it](mailto:protocollo.informatico@pec.comune.verona.it); centralino: +39 045/8077111), tratterà i dati personali conferiti, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici, in relazione alla gestione del reclamo presentato.

Il conferimento dei dati (nome, cognome, indirizzo) è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente lo svolgimento degli adempimenti procedurali.

Per contro, il conferimento della e mail, pur potendo risultare utile in caso di necessità di chiarimenti da parte dell'ufficio competente per il reclamo, è facoltativo e la sua mancata indicazione non pregiudica il completamento del procedimento avviato. Qualora la e mail sia stata indicata e sia stato barrato Sì alla richiesta di risposta scritta, l'ufficio competente per il reclamo si riserva la facoltà di rispondere all'interessato via e mail.

Infine, il conferimento del telefono, pur potendo risultare utile in caso di necessità di chiarimenti da parte dell'ufficio competente per il reclamo, è facoltativo e la sua mancata indicazione non pregiudica il completamento del procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla sua cessazione, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e dai collaboratori del Comune di Verona o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del **Regolamento (UE) 2016/679**). L'apposita istanza all' Ente è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, *Piazza Bra, 1 – 37121 Verona, email:* [tpd@comune.verona.it](mailto:tpd@comune.verona.it);

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 77 del **Regolamento (UE) 2016/679**) o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del **Regolamento (UE) 2016/679**).