

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

PROGRAMMAZIONE SOCIO- SANITARIA TERRITORIALE



INDICE

INTRODUZIONE	3
A. Norme e principi.....	3
PROGRAMMAZIONE SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE	5
B. Presentazione del servizio.....	5
C. Standard di qualità.....	8
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.

PROGRAMMAZIONE SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, la **Direzione Programmazione Socio-Sanitaria Territoriale** si colloca nell'Area Servizi alla Persona insieme a Servizi Sociali, Servizi ai Cittadini, Servizi Zerosei, Servizi Formativi e per l'Istruzione e Sport. La **Direzione** si colloca nella delega Assessorile ai Servizi Sociali. **Programmazione Socio-Sanitaria Territoriale** si articola in due servizi: **Esecutivo e Comitato dei Sindaci** e **Progettazione Sociale Ambito Territoriale Ven 20 e PNRR**.

La Direzione **Programmazione Socio-Sanitaria Territoriale** si pone obiettivi e realizza servizi in tema di inclusione sociale e progettazione territoriale nella gestione complessa di rapporti con Azienda ULSS 9 Scaligera e con il Comitato dei Sindaci dei 35 comuni dell'Ambito Territoriale Sociale VEN_20 di cui il Comune di Verona è capofila. I suoi obiettivi si riassumono nel modo seguente:

- **Esecutivo e Comitato dei Sindaci** - Si occupa della gestione del Comitato dei Sindaci, organo collegiale che ha la funzione di programmare le linee d'indirizzo socio sanitario nel territorio di competenza, e dell'Esecutivo, organo collegiale composto dalla rappresentanza dei Sindaci del Comitato. Svolge l'attività organizzativa necessaria all'attuazione delle sedute e tutta l'attività di segreteria. Gestisce i rapporti con l'Azienda ULSS 9 in relazione alle deleghe socio-sanitarie, obbligatorie e facoltative, e alla disabilità. Segue i servizi dell'Ambito Territoriale Sociale VEN 20 - Verona e, con l'Autorità Sanitaria Territoriale, i rapporti afferenti le competenze delegate.
- **Progettazione Sociale Ambito Territoriale Ven 20 e PNRR** - Si occupa della gestione dei rapporti con l'Ufficio di Piano presso l'ULSS e del percorso per l'acquisizione di personalità giuridica da parte dell'Ambito in adempimento alla normativa regionale. Collabora alla predisposizione dei piani di zona e gestisce e coordina i tavoli tematici. Assiste giuridicamente, supervisiona e supporta le progettualità sociali PNRR nelle diverse aree di competenza. Gestisce le risorse statali e regionali destinate all'Ambito e le misure di contrasto alla povertà come RIA, SoA, PE, RdC, PUC, anche tramite la Piattaforma GePi. Gestisce i Finanziamenti nazionali per il Contrasto della Povertà e l'Inclusione Sociale (Quota Servizi Fondo Povertà – P.O.N.), la raccolta dati e il popolamento del SIOSS "Sistema Informativo dell'Offerta dei Servizi Sociali". Coordina ed è responsabile del tavolo trasversale Area Inclusione Sociale. Presidia attività ed iniziative dello Sportello famiglia.

Esecutivo e Comitato dei Sindaci

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Gestire le attività del Comitato dei Sindaci dei Distretti 1 e 2 dell'Azienda Ulss 9 con particolare riguardo alle attività delegate all'Azienda Ulss e più in generale degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire le attività del Comitato dei Sindaci dei Distretti 1 e 2 dell'Azienda Ulss 9 con particolare riguardo alle riunioni del Comitato e alle attività delegate all'Azienda Ulss 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei provvedimenti per i 36 Comuni dell'Ambito Territoriale VEN 20
Svolgere azioni di co-programmazione, monitoraggio e controllo dell'attività delegata all'Azienda ULSS 9 Scaligera, alla quale vengono erogati i fondi per la gestione degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipare al processo di costruzione del Piano di Zona e gestire il coordinamento dei tavoli relativi all'Area Minori, all'Area Anziani, all'Area Povertà e dell'Area Marginalità 	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione ai tavoli di lavoro dell'Ambito Territoriale VEN 20

Progettazione Sociale Ambito Territoriale Ven 20 e PNRR

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
<p>Sviluppare le progettualità di aiuto e sostegno alle persone adulte in situazione di disagio, privilegiando i percorsi di inclusione sociale attiva e con particolare riferimento ai progetti Nuove Povertà, RIA, PON</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programmare e gestire le misure Nazionali, Regionale e locali di contrasto alla povertà • Gestione sperimentazione Bonus regionale prenatale per nuovi nati a sostegno della natalità • Gestione per l'Ambito Territoriale VEN 20 bandi regionali a sostegno delle famiglie fragili: famiglie numerose, famiglie monoparentali • Gestire per l'Ambito Territoriale VEN 20 la Quota Servizi Fondo Povertà per interventi di rafforzamento di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale professionale e interventi di sostegno per favorire occupabilità e inclusione sociale • Finanziamento PON Inclusione, misure e servizi innovativi contro la povertà e la marginalità sociale: affidamento dei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione progetti RIA – invecchiamento attivo – Care leavers • Istruttoria interventi sociali regionali: famiglie fragili, famiglie numerose, monoparentali • Gestione trasferimenti statali Fondo Povertà Quota Servizi • Fondo Sociale Europeo – PON Inclusione
<p>Combattere il disagio abitativo sostenendo chi è in difficoltà ad accedere e a conservare l'abitazione, anche attraverso il contributo affitto e gli interventi per la morosità incolpevole</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attuare le politiche sociali per il sostegno abitativo attraverso iniziative regionali, tra cui l'iniziativa regionale SoA 	<ul style="list-style-type: none"> • Interventi per il sostegno abitativo (SoA)
<p>Realizzare forme di collaborazione e di sinergia con le associazioni di volontariato socio/sanitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere le iniziative del Terzo Settore e collaborare in qualità di partner alla realizzazione di progetti innovativi nell'ambito del sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello Famiglia a livello di Ambito territoriale VEN 20 • Interventi relativi al PNRR M5C2 sottoc. 1 a livello di Ambito territoriale VEN 20 (10 progetti)

Interventi per la disabilità

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Erogare all'Azienda ULSS 9 le risorse necessarie alla gestione della delega ex lege per i servizi da garantire in materia di disabilità, conformemente al programma presentato annualmente al Comitato dei Sindaci	<ul style="list-style-type: none">• Svolgere attività di controllo, monitoraggio, verifica degli obiettivi e degli esiti dei servizi rivolti a persone disabili collaborando con l'Ulss 9 e i rappresentanti del Terzo Settore, anche attivando e partecipando a Tavoli di monitoraggio e gestione attività delegate per le persone disabili• Programmare in collaborazione con Ulss 9 i Servizi delegati per utenti disabili e gestire la segreteria della Consulta Comunale della Disabilità	<ul style="list-style-type: none">• Strutture residenziali disabili psicofisici contributi pagamento retta alberghiera• Strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale contributi pagamento retta alberghiera <ol style="list-style-type: none">1. Gestione segreteria della Consulta della disabilità

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

La **Direzione Programmazione Socio-Sanitaria Territoriale** del Comune di Verona ha sede in vicolo San Domenico 13/b, che ospita anche la struttura amministrativa e di coordinamento della Direzione Servizi Sociali.

La struttura è così composta:

✓ **Sede centrale**

Vicolo San Domenico, 13/B - 37122 Verona

Tel. Centralino 045 8078349 - 045 8078042

Tel. Segreteria 045 8078364

Fax 045 8009095

servizi.sociali@comune.verona.it

Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00

Sportello Informativo del Sociale numero verde 800085570

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio Numero di punti di accesso sul territorio Spazi privi di barriere architettoniche	24 ore /settimana medie 1 Percorsi agevolati
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail Accesso ai principali servizi con domanda on line	Almeno 2 canali gratuiti Domanda on line per i principali servizi
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sportello SI Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza a risposta immediata Gestione utenza servizi su appuntamento prenotato	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa

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

- 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 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; PEC: 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:* rpd@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**).