



Comune
di Verona

Sistema di misurazione e valutazione della performance

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

AMMINISTRATIVO URBANISTICA PEEP



INDICE

| | |
|---------------------------------------|---|
| INTRODUZIONE | 3 |
| A. Norme e principi..... | 3 |
| AMMINISTRATIVO URBANISTICA PEEP | 5 |
| B. Presentazione del servizio..... | 5 |
| C. Standard di qualità..... | 6 |
| 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.

AMMINISTRATIVO URBANISTICA PEEP

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione Amministrativo Urbanistica PEEP fa parte dell' [Area Territorio](#) e si occupa di fornire informazioni, servizi, avviare e completare pratiche relative agli alloggi ricadenti nell' Edilizia Economica e Popolare ed in edilizia convenzionata attraverso lo Sportello PEEP.

Sotto il profilo giuridico-amministrativo supporta la Direzione Attuazione Urbanistica, P.E.B.A e la Direzione Pianificazione Urbanistica nei procedimenti finalizzati all'approvazione degli strumenti urbanistici generali ed attuativi, nonché la stipula di accordi e convenzioni urbanistiche ed atti unilaterali d'obbligo attraverso il Servizio di Staff Giuridico Amministrativo Urbanistica.

Lo Staff insieme all'Ufficio Verifiche Antimafia, istituito all'interno della Direzione, si occupa di accertare l'assenza dei motivi di esclusione dagli affidamenti e dall'esecuzione di accordi di pianificazione e/o contratti pubblici di cui agli artt. 94 e 95 del D.Lgs. n. 36/2023, con riferimento ai soggetti individuati dall'art. 85 D.Lgs. 159/2011, siano essi operatori economici o persone fisiche, che realizzano opere a scomputo degli oneri di urbanizzazione nonché opere pubbliche derivanti in generale da accordi a titolo oneroso tra privati e l'Amministrazione Comunale.

La Direzione Amministrativo Urbanistica PEEP ha lo scopo di fornire il proprio supporto ai cittadini, alle Imprese ed ai Professionisti cercando di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai propri servizi di Sportello, nonché di supportare sotto il profilo giuridico-amministrativo le Direzioni dell'Area Territorio che operano in ambito urbanistico affidamenti contrattuali di opere pubbliche appartenenti alla cosiddetta "urbanistica negoziata".

Gli obiettivi di carattere generale consistono nell'assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni e una migliore fruizione dei servizi interni ed esterni attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi e dei processi lavorativi multidisciplinari

Gli obiettivi specifici consistono nel dare:

- la possibilità al cittadino di fruire di un unico punto di accesso per ottenere le informazioni necessarie in modo chiaro ed esauritivo, rendere più semplice e veloce l'erogazione di servizi e la diffusione di informazioni, incrementare la trasmissione delle istanze e della documentazione in via telematica, garantire uniformità applicativa, imparzialità e trasparenza nella gestione dei procedimenti in ambito PEEP;
- la possibilità per gli uffici di fruire di un adeguato supporto specialistico giuridico-amministrativo in materia di contratti pubblici ed antimafia con riferimento all'ambito urbanistico nelle fasi intra-procedimentali e provvedimentali, nei rapporti con le Imprese ed i Professionisti;
- la possibilità per l'Avvocatura Civica di avvalersi di adeguato supporto giuridico-amministrativo nella predisposizione di memorie difensive nei ricorsi amministrativi.

La Direzione Amministrativo Urbanistica PEEP si occupa di:

- 1) informare ed orientare il cittadino sui servizi offerti a mezzo Sportello PEEP, consegnare moduli, ricevere dichiarazioni, rilasciare certificati e documenti,
- 2) acquisire le informazioni antimafia in ambito urbanistico propeedeutico alla stipula degli accordi di pianificazione ex art. 6 e 7 della L.R n. 11/2004 di valore superiore ad Euro 150.000 con soggetti privati, nonché di verificare i motivi di esclusione degli operatori economici dall'affidamento di opere di urbanizzazione in materia di urbanistica negoziata, in applicazione degli artt. 94 e 95 del D.L. 36/2023 .

3) gestire i procedimenti qui elencati:

- rilascio prezzo massimo di vendita/canone massimo di locazione;
- modifica della convenzione originaria ed eventuale rimozione dei vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione;
- trasformazione del diritto di superficie in piena proprietà ed eventuale rimozione dei vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione;
- rimozione del vincolo relativo al prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione;
- verifica requisiti soggettivi per ottenere il nulla osta acquisto;
- verifica requisiti soggettivi per l'accesso ai finanziamenti regionali;
- vendita/locazione anticipata degli alloggi;
- verifiche antimafia propedeutiche alla stipula degli accordi artt. 6 e 7 D. Lgs. 159/2011 - L.R. 11/2004 art. 7 bis;

- accesso agli atti.

Destinatari di questi servizi sono cittadini, imprese e altri soggetti giuridici che possono rivolgersi all'Ufficio telefonicamente, fisicamente allo sportello per un contatto diretto, piuttosto che attraverso le procedure telematiche.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede della Direzione Amministrativo Urbanistica PEEP è la seguente

Indirizzo:

via Pallone 9 (ingresso lungo le mura)
secondo Piano

Telefono

+39 045 8077830 Segreteria Direzione

+39 045 8077095 Sportello PEEP

+39 045 8077494 Sportello PEEP

+39 045 8077769 Staff tecnico giuridico – Ufficio Verifiche Antimafia

e-mail: servizioamministrativourbanisticapeep@comune.verona.it

pec: amministrativo.urbanistica.peep@pec.comune.verona.it

Orari di apertura Sportello PEEP:

Lunedì dalle 9.00 alle 13.00

Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Tutti gli altri giorni a richiesta, previo contatto telefonico

Sabato chiuso al pubblico

La modulistica e le relative informazioni sono reperibili anche on line sul sito Internet del Comune di Verona www.comune.verona.it nella pagina dell' Ufficio e l'istanza può essere presentata anche telematicamente.

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 | Ufficio al secondo piano accessibile anche con ascensore Numero ore di disponibilità del servizio | Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini 8 fisse + 12 prenotabili |
| | Accessibilità multicanale | Accesso ai servizi in modo telematico | Almeno 3 canali disponibili |
| | Informazioni per l'accesso | Telefono fisso Sito Internet | Informazioni telefoniche in tempo reale Sito aggiornato |
| Trasparenza | Disponibilità e completezza dei materiali informativi | Aggiornamento materiale informativo cartaceo | Revisione al bisogno |

| | | | |
|-----------------------|--|---|---|
| | | Aggiornamento sito Internet | Entro tre giorni lavorativi per revisione ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti |
| | Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami | Numero massimo di giorni per la risposta | Entro 30 o 90 giorni a seconda del procedimento |
| Efficacia | Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto) | Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi | Almeno 95% di domande soddisfatte/richieste pervenute rispetto ai tempi previsti |
| | Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto) | Numero giornate di formazione/aggiornamento | Almeno 1 all'anno |
| Efficienza | Tempestività e livelli di produttività | Tempi di attesa a sportello | Risposta telefonica media entro 1 minuto, in presenza entro 5 |
| | | Tempi di attesa via mail | Risposta informatica entro 2 giorni |
| | Criteria 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 | Modalità orientata all'ascolto attivo |
| | Cortesia (capacità di ascolto empatico) | Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori | Più di una (n. rilevazioni positive rispetto a interviste/questionari) |
| | Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza) | Gestione in ufficio delle pratiche | Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa. Garanzia 100 % di anonimato ove prevista. |

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:* 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**).