

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

PEBA



INDICE

INTRODUZIONE	3
A. Norme e principi.....	3
PEBA	5
B. Presentazione del servizio.....	5
C. Standard di qualità.....	6
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI	8

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.

PEBA

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione A09 oltre ad occuparsi di attuare la gestione del territorio comunale attraverso la definizione dell'organizzazione urbanistica, infrastrutturale ed architettonica degli insediamenti individuati dalla pianificazione urbanistica generale vigente, si occupa dei PEBA – Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche previsti dall'articolo 32, comma 21, della legge 28 febbraio 1986, n. 41 (con riferimento agli edifici pubblici) e dall'articolo 24, comma 9, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (con riferimento agli spazi urbani pubblici). Si tratta di atti di pianificazione e programmazione di interventi che vengono poi attuati dalle competenti Direzioni dell'Area Lavori Pubblici.

Il Comune di Verona si è dotato di un 1° PEBA relativo all'ambito urbano del centro storico maggiore, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 2 del 17.01.2019, mentre nel corso del 2023 si sta predisponendo il 2° stralcio del PEBA, finalizzato - tra l'altro - ad analizzare l'ambito urbano (percorsi verso piazza Brà e Arena a partire dalla Stazione di Porta Nuova e dai principali parcheggi pubblici contermini al centro storico) e gli ambiti edilizi (in particolare Arena, Gran Guardia, Palazzo Barbieri) che saranno interessati dalle cerimonie di chiusura delle Olimpiadi invernali 2026 e di apertura delle Paralimpiadi invernali 2026..

In generale il Servizio S-194 – PEBA si occupa, secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, della programmazione e formazione dei PEBA relativi ad Ambiti Urbani (strade, piazze, spazi pubblici e privati aperti al pubblico) ed Ambiti Edilizi (edifici pubblici di primario interesse per la collettività) afferenti, di volta in volta, parti del territorio cittadino, coinvolgendo la Consulta delle Disabilità, le commissioni Consiliari IV e V, i principali portatori di interesse; si coordina inoltre con le Direzioni comunali coinvolte nella realizzazione degli interventi di superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche, negli interventi pubblici volti alla valorizzazione del compendio fortificato tutelato dall'UNESCO, nei progetti di turismo accessibile ed inclusivo, e per favorire l'accessibilità alla città da parte di tutte le persone con disabilità. Si occupa altresì del monitoraggio presso le direzioni dell'Area LL.PP. coinvolte e competenti all'esecuzione dei lavori dello stato di attuazione degli interventi previsti dai PEBA e delle eventuali modifiche di priorità.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede

Verona, Via Pallone, 9 - Secondo piano.

Telefono: 045 8078633

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

I tecnici esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere al personale di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro.

Contatti

arch. Anna Grazi (Dirigente)

anna.grazi@comune.verona.it

045 8078667

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito, trattandosi di attività istituzionale.

Sono dovuti diritti di segreteria in caso di istanze di accesso agli atti, secondo gli importi stabiliti dalla deliberazione di Giunta Comunale n. 259 del 07.08.2017

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi la Carta dei Servizi individua alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti sulla base del seguente modello.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione	Il PEBA è digitalizzato e presente sul SIGI comunale
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti

	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	<p>Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto.</p> <p>Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.</p>
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	<p>Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti.</p> <p>Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i controinteressati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.</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

- 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**).