



Comune  
di Verona

Sistema di misurazione e valutazione della performance

# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

## POLIZIA LOCALE



## INDICE

INTRODUZIONE .....	3
A. Norme e principi.....	3
POLIZIA LOCALE .....	5
B. Presentazione del servizio.....	5
C. Standard di qualità.....	7
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.

# POLIZIA LOCALE

## B. Presentazione del servizio

### 1. Presentazione generale

L'attuale Corpo di Polizia Locale trae le proprie origini dal Corpo delle Guardie Municipali istituito nel 1866. La Polizia Locale di Verona festeggia ogni anno l'anniversario della sua fondazione il 6 ottobre. L'attuale organico è composto da 1 Dirigente, 42 Ufficiali, 240 Agenti per un totale di 283 operatori. Sono presenti anche 14 operatori amministrativi.

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Legge 15 marzo 1986 n. 65) la Polizia Locale espleta una molteplicità di compiti e funzioni che nel tempo si sono notevolmente ampliate e diversificate al fine di rispondere alle mutevoli esigenze della città e dei cittadini, al fine di garantire la convivenza civile e la tutela dei diritti di ognuno. Infatti, la Polizia Locale opera per prevenire e reprimere le violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti e provvedimenti dello Stato, della Regione e del Comune attraverso le funzioni di polizia stradale, giudiziaria e di pubblica sicurezza. Inoltre, vigila sulla integrità e conservazione del patrimonio pubblico. Quasi tutto il personale del Comando opera in strada ed è dunque a disposizione della cittadinanza per raccogliere le segnalazioni e rispondere alle istanze di presenza e di vicinanza e creare così una rete di contatto fra cittadini e Istituzioni.

I servizi svolti dalla Polizia Locale sono finalizzati a:

- garantire la mobilità e la sicurezza stradale (attività di polizia stradale)
- garantire il consumatore e la libertà di impresa (attività di polizia commerciale)
- garantire la sicurezza urbana con particolare riferimento alla vivibilità nei quartieri e il decoro della città (attività di polizia amministrativa e giudiziaria)
- garantire la tutela dell'ambiente e del territorio (attività di polizia edilizia e ambientale)
- diffondere la cultura della sicurezza stradale e della legalità (attività di educazione stradale)
- Per il raggiungimento delle predette finalità la Direzione Polizia Locale tende a:
- rinnovarsi e adeguare i propri servizi alle istanze e alle esigenze della città e dei suoi abitanti
- farsi carico delle problematiche rappresentate e risolverle in ragione del proprio ruolo
- innovarsi dal punto di vista tecnologico per il miglioramento della sicurezza stradale e per la repressione dei comportamenti illeciti che possono provocare nocimento ai cittadini

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

La storica sede del Comando di Polizia Locale si trova in via del Pontiere, 32/a ed è accessibile al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 18.30

E' possibile contattare la Polizia Locale al numero 0458078411 o scrivere una email a [polizia.municipale@comune.verona.it](mailto:polizia.municipale@comune.verona.it)

#### Delegazioni Territoriali

Orari di servizio sul territorio: tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 19

Gli Uffici delle Delegazioni Territoriali sono aperti al pubblico, compatibilmente con le esigenze di servizio, tutti i giorni dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, dalle 09,00 alle 12,00

#### Delegazione Centro

Comprende l'area del centro-città ed è a prevalente interesse turistico-residenziale. Vi sono 4 quartieri Città Antica, Cittadella, Filippini, S.Zeno e Veronetta.

Sede in via Cantarane 24, telefono 0458004361 email: [delegazione.centro@comune.verona.it](mailto:delegazione.centro@comune.verona.it)

#### Delegazione Nord

Copre il territorio a ridosso del Centro Storico. Vi sono 4 grandi aree residenziali: Borgo Trento, Valdonega, Pindemonte, Ponte Crencano e tre ex frazioni Parona, Quinzano ed Avesa.

Sede in Piazza Arsenale , telefono 045917938 email [delegazione.trento@comune.verona.it](mailto:delegazione.trento@comune.verona.it)

#### Delegazione Ovest

Comprende 6 grandi zone residenziali: Borgo Nuovo, Borgo Milano, Croce Bianca, Stadio, Saval, Navigatori e 2 ex frazioni San Massimo e Chievo ed una zona a carattere prevalentemente artigianale la Bassona.

Sede: via Sogare 3, telefono 045578122 email [delegazione.milano@comune.verona.it](mailto:delegazione.milano@comune.verona.it)

#### Delegazione Est

Vi sono 17 ex frazioni Poiano, Quinto, Santa Maria in Stelle, Marzana, Novaglie, Vendri, Nesente, Sezano, Mizzole, S. Felice Extra, Montorio, Pigozzo, Madonna di Campagna, Canello, Trezzolano e Moruri e 5 grandi aree residenziali Borgo Trieste, San Michele Extra, Borgo Venezia, S. Croce e Porto S. Pancrazio

Sede: via Fedeli, 12 telefono 045520065 email [delegazione.veneziana@comune.verona.it](mailto:delegazione.veneziana@comune.verona.it)

#### Delegazione Sud

Su un territorio a prevalente sviluppo residenziale-industriale troviamo 4 grandi aree residenziali S. Lucia, Borgo Roma, Golosine e Tombetta 4 ex frazioni Ca' di David, Palazzina, La Rizza, Madonna di Dossobuono.

Sede: via Tevere, 40 telefono 045950900 email [delegazione.sudovest@comune.verona.it](mailto:delegazione.sudovest@comune.verona.it)

## C. Standard di qualità

<b>Dimensione qualità</b>	<b>di Sottodimensione fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese</b>
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	Servizio di Pronto Intervento h24. Gli uffici garantiscono in media 18 ore settimanali di apertura al pubblico
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Telefonica, posta elettronica, piattaforme digitali (es. Gestinc)
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Aggiornamento immediato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Variabile in base alle tipologie e alla quantità di richieste
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)		
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	Soddisfazione delle richieste	In base al grado di urgenza delle richieste
	Criteri di economicità e risparmio		
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Riscontro positivo dei cittadini, degli Enti, delle Autorità
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione riservata delle pratiche	Garantito in ogni evenienza

# 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**).