



Comune
di Verona

Sistema di misurazione e valutazione della performance

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

URP



INDICE

INTRODUZIONE	3
A. Norme e principi.....	3
URP	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.

URP

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) fa parte della Direzione Servizi ai Cittadini URP.

L'introduzione degli URP nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi e il rapporto istituzioni-cittadini.

Gli URP sono stati istituiti con l'art. 12 del decreto legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993, ora art. 11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165. Essi rispondono alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 142 e n. 241 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo per l'attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e di contatto con i cittadini.

La legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, ha portato a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, individuando nell'URP la struttura dedicata alle attività di comunicazione. Accanto all'URP, la stessa legge ha previsto altre due strutture, l'Ufficio Stampa e il Portavoce, che svolgono invece le attività di informazione.

Nel riaffermare i principi generali espressi con il d.lgs. n. 29 del 1993, la citata norma assegna all'URP nuove funzioni, ampliando quindi il ruolo e i compiti di tale struttura, e prevede specifiche professionalità per il personale dell'URP, delineate in maniera più precisa con il decreto n. 422 del 2001.

L'URP nasce per facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi. Ci si può, quindi, rivolgere all'URP per avere informazioni su procedure, provvedimenti adottati o eventi, per chiedere copia di un atto o per segnalare un disservizio.

L'attività dell'URP si articola essenzialmente in due ambiti: il *front office*, che è lo sportello per il contatto diretto con l'utenza, ed il *back office*, che si occupa delle richieste telefoniche, della posta e delle attività di raccolta, aggiornamento e implementazione delle informazioni.

Le principali aree di erogazione sono:

- comunicazioni di pubblica utilità e attività d'interscambio comunicativo con tutte le unità organizzative del Comune di Verona;
 - offerta di informazioni sulle attività istituzionali, gli eventi e le iniziative;
 - accoglimento di richieste di accesso agli atti e di accesso civico generalizzato;
 - offerta di informazione su servizi e procedimenti amministrativi del Comune di Verona;
 - accoglienza delle richieste di ascolto dei bisogni espressi dai cittadini, dei suggerimenti e delle segnalazioni;
 - consegna di documenti personali, foto anniversari di matrimonio, tessera piscine comunali, contrassegno stalli rosa;
 - punto SPID;
 - servizio di centralino;
- raccolta ed autenticazione firme per proposte di legge e referendum.

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti dall'URP, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento. Tutti i servizi sono gratuiti, ad eccezione dei casi specificati.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo e2.

Attività di back office	Attività di front office
<p>Raccolta notizie per renderle fruibili al cittadino</p> <p>Risposta alle richieste di informazioni pervenute via telefono, posta, posta elettronica, fax</p> <p>Attività di centralino: smistamento chiamate interne ed esterne;</p> <p>informazioni di primo livello</p>	<p>Informazioni dirette al cittadino</p> <p>Informazioni ad utenti interni</p> <p>Servizi: consegna informative, modulistica, regolamenti, inviti, foto anniversari</p> <p>accesso agli atti e accesso civico generalizzato;</p> <p>raccolta questionari; consegna documenti: carta di identità elettronica, passaporti fino al dodicesimo anno di età</p>
Attività comuni a back office e front office	
<p>URP risponde – numero verde</p> <p>Raccolta e gestione di segnalazioni, reclami, suggerimenti e inoltro agli uffici con riscontro al cittadino dell'attività svolta</p> <p>Risposte alle richieste telefoniche pervenute dal <i>call center</i> della Polizia Municipale</p>	

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio svolto dall'URP	Standard - Termine di conclusione procedimento
c1. URP risponde	Risponde alle richieste d'informazioni che pervengono ai recapiti indicati al paragrafo b3 della presente Carta dei servizi.	Ricezione telefonica immediata, secondo l'ordine di arrivo
C2. Consegna documenti personali	Consegna documenti personali rilasciati dagli uffici competenti: - carta di identità elettronica in caso di mancata consegna all'indirizzo indicato dal richiedente, dopo giacenza all'ufficio postale.	Su appuntamento
C3. Gestione segnalazioni, reclami e suggerimenti	Riceve segnalazioni e suggerimenti dei cittadini, ai recapiti indicati al paragrafo b3. Inoltre riceve i reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Verona. Il modulo per la presentazione dei reclami è disponibile sul sito del Comune e presso l'Urp. Le modalità di presentazione sono indicate nel modulo e nel paragrafo e2 della Carta dei servizi.	Tempestivo inoltro agli uffici competenti con richiesta di riscontro per la formulazione di una risposta da parte dell'Urp. Per segnalazioni e reclami, decorsi 30 giorni senza riscontro da parte dell'ufficio competente, l'URP inoltra sollecito di altri 30 giorni e segue l'iter fino a conclusione della pratica
C4. Accesso ad atti e accesso civico generalizzato	Riceve le richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi. Può ricevere anche le istanze di accesso civico generalizzato, relative a documenti, dati e informazioni non soggetti all'obbligo di pubblicazione	Su appuntamento per richiesta informale relativa ad atti di propria competenza . Con inoltro agli uffici competenti negli altri casi
C5. Punto SPID	Provvede al riconoscimento dei cittadini residenti che intendono richiedere lo	Su appuntamento

	<p>SPID per l'accesso ai servizi <i>on line</i> della Pubblica Amministrazione.</p> <p>E' necessario presentare: tessera sanitaria non scaduta, documento di identità valido, numero di cellulare personale, indirizzo e-mail personale.</p> <p>Il cittadino completa poi, autonomamente, la procedura sul sito del gestore di identità digitale scelto, tra quelli che accettano questa modalità di riconoscimento</p>	
<p>c6. Consegna informative, moduli, biglietti e foto. Tessere piscina, contrassegno stalli rosa</p>	<p>Provvede alla consegna di regolamenti, modulistica, inviti e informative su servizi, attività ed eventi, proposti o forniti da altre Unità organizzative del Comune di Verona. Consegna le foto delle cerimonie degli anniversari di matrimonio.</p> <p>Rilascia la tessera di libero accesso alle piscine comunali ai cittadini disabili residenti nel Comune di Verona.</p> <p>Rilascia il contrassegno di cortesia stalli rosa alle donne in stato di gravidanza ed alle mamme con neonati, residenti nel Comune di Verona</p>	<p>Su appuntamento</p>
<p>C7. Indagini di soddisfazione degli utenti</p>	<p>In collaborazione con l'Ufficio Statistica, mediante indagini di soddisfazione degli utenti acquisisce le valutazioni dei cittadini sui propri servizi offerti</p>	<p>Acquisizione annuale on line</p>
<p>C8. Collaborazione con la Polizia Municipale</p>	<p>Risponde alle richieste telefoniche deviate dal <i>call center</i> della Polizia municipale, riguardanti argomenti e informazioni di carattere generale, viabilità, traffico e servizi della Polizia Municipale</p>	<p>Risposta immediata, secondo l'ordine di ricezione</p>
<p>C9. Centralino</p>	<p>Presso l'URP è attivo il servizio di centralino del Comune di Verona, che risponde ai cittadini e smista le telefonate agli uffici competenti.</p> <p>Su richiesta, fornisce informazioni di primo livello quali sedi e orari degli uffici</p>	<p>Risposta immediata, secondo l'ordine di ricezione</p>
<p>C10. Raccolta firme</p>	<p>Raccoglie ed autentica le firme dei cittadini per proposte di legge di iniziativa popolare e per richieste di referendum</p>	<p>Su appuntamento</p>

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede dell'URP è al piano terra di via Adigetto, 10 Verona telefono 045 8077500 - fax 045 8077384 email: urp@comune.verona.it I cittadini possono accedere agli uffici, su appuntamento, negli orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 martedì e giovedì anche dalle 15 alle 17 Il centralino risponde al numero 045 8077111: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 7.30 alle 13.30 martedì e giovedì dalle 7.30 alle 17

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione	Presenza di uffici al piano terra e assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure <i>on line</i>	Almeno 2 per segnalazioni <i>online</i>
	Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi all'URP Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi ad altre Unità organizzative	Entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento Inoltre agli uffici competenti, i quali rispondono entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'URP nell'anno solare	Al massimo 0,2 per mille dei contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Adeguata informazione da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Tutti a turno almeno una volta all'anno
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere allo sportello	Entro 10 minuti dall'orario di appuntamento
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza costante di operatori presso front office, back office e centralino	Adeguata programmazione dei turni del personale presso le postazioni
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di operatori in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio personalizzato	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente confortevole e sufficientemente discreto	Distanza fra le postazioni di almeno un metro

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**).