

**Comune di Verona**  
**Deliberazione della Giunta Comunale**

N. Progr. 1310

Seduta del giorno 16 dicembre 2025

TOMMASI DAMIANO	Presente
BISSOLI BARBARA	Presente
BENINI FEDERICO	Assente
BERTUCCO MICHELE	Presente
BUFFOLO JACOPO	Presente
CENI LUISA	Presente
FERRARI TOMMASO	Assente
LA PAGLIA ELISA	Presente
ROTTA ALESSIA	Presente
UGOLINI MARTA	Presente
ZIVELONGHI STEFANIA	Presente

PRESIEDE  
DAMIANO TOMMASI

RELAZIONA  
TOMMASI DAMIANO

ASSISTE  
LUCIANO GOBBI

Oggetto: DIREZIONE GENERALE - CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI VERONA – ANNO 2026

## LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” detta le linee generali rendendo vincolante la modalità “*cui deve* essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi”, individuando la Carta dei Servizi quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire in maniera chiara e comprensibile per gli utenti:
  - quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
  - quali sono gli standard garantiti;
  - in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e depositare suggerimenti o reclami;
- l'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e successivamente abrogato dal D.Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.;
- il decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 (c.d. decreto “Cresci-Italia”), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante;
- la codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013 come di recente modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni Pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;

Considerato che:

- il legislatore concepisce la Carta, non solo quale mezzo di garanzia per i cittadini beneficiari dei servizi, ma anche come atto con il quale l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente;
- la Carta di qualità dei servizi non è solo una guida, ma un patto attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente Pubblico e il cittadino, stimolando in una prospettiva dialogica un confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi;
- l'Amministrazione Comunale, consapevole dell'importante finalità della Carta, ritiene la stessa uno strumento che, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni in merito all'offerta dei servizi comunali e al loro utilizzo vincoli la stessa ad osservare i criteri di qualità esplicitati e contemporaneamente rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini e ponendo dei vincoli verso i cittadini che coadiuvano le azioni di prevenzione di fenomeni illeciti;

Evidenziato che le finalità della Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona sono di:

- presentare ai cittadini i servizi e la loro organizzazione con l'intento di facilitare l'accesso e la fruizione delle attività fornite;

- fissare gli standard di qualità degli uffici e fornire ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individuare gli obiettivi di miglioramento dei servizi stessi e indicare i criteri e i modi per verificarne il raggiungimento;

Dato atto che:

- a) con deliberazione della Giunta Comunale n. 1409 del 28 dicembre 2023 è stata approvata la Carta dei Servizi del Comune di Verona, integrata dalla deliberazione della Giunta comunale n. 538 del 17 maggio 2024 e dalla deliberazione della Giunta comunale n. 1358 del 30/12/2024;
- b) la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona ha validità pluriennale, ma il contenuto della stessa potrà essere aggiornato periodicamente per adeguamenti alla legislazione o alle esigenze del servizio stesso precisando che modifiche di natura gestionale potranno essere introdotte direttamente dai Dirigenti responsabili mentre modifiche sostanziali o connesse alle strategie politiche saranno sottoposte all'approvazione della Giunta comunale;
- c) con nota P.G. 419515 del 13/11/2025 è stato chiesto ai Referenti, formalmente individuati dai ciascun Dirigente, di trasmettere alla Direzione Generale le carte dei servizi per la successiva approvazione da parte della Giunta comunale;

Rilevato che sono pervenute alla Direzione Generale le seguenti Carte Servizi:

- Ambiente
- Antiviolenza
- Assegnazione impianti sportivi circoscrizionali
- Assicurazioni
- C.E.R.
- Certificazioni urbanistiche
- Commercio
- Comunicazione
- Concessione suolo pubblico circoscrizioni
- Edilizia scolastica
- ICT e Transizione digitale
- Ingressi
- Magazzino Economato
- Musei
- Oggetti rinvenuti
- Orti circoscrizionali
- Pari opportunità e parità di genere
- Patrimonio
- Peep
- PEBA
- Piani urbanistici attuativi
- Pianificazione territoriale
- Politiche del lavoro
- Politiche europee, gemellaggi, relazioni e cooperazioni internazionali
- Politiche giovanili
- Polizia locale
- Protezione civile
- Protocollo
- Sale civiche
- Servizi ai cittadini

- Servizi Zerosei
- Sistema informativo territoriale
- Spettacolo
- Sportello della casa comunale
- SUAP-SUEP
- Sport e benessere
- Terzo settore e suddiarietà
- Trasporto Scolastico
- Tributi
- Università dell'educazione permanente
- Urbanistica delle infrastrutture e mobilità
- U.R.P.
- Utenze e provveditorato;

Considerato che:

- con deliberazione della Giunta comunale n. 182 dell'11 marzo 2025, esecutiva, è stata approvata la nuova Macrostruttura del Comune di Verona;
- con decreto sindacale n. 159 del 29/04/2025 sono stati attribuiti, con decorrenza dal 1° maggio 2025, gli incarichi di responsabilità dirigenziale;

Sottolineata l'importanza che la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona assume nel rendere sempre più trasparente l'attività dell'Amministrazione comunale e nel prevenire condotte illecite in accordo con il dettato del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e del Programma Triennale per la Trasparenza adottati come allegato 1 del PIAO 2025-2027 approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 63 del 31 gennaio 2025;

Ritenuto, pertanto, necessario aggiornare le Carte dei Servizi e Standard di qualità approvate con Deliberazione della Giunta Comunale n. 1409 del 28 dicembre 2023 (Allegato1) e relative integrazioni approvate con deliberazione della Giunta Comunale n. 538 del 17 maggio 2024 e deliberazione della Giunta Comunale n. 1358 del 30/12/2024;

Visti:

- il D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;
- il D.Lgs. 150/2009 e s.m.i.;
- le delibere CiVIT n. 1/2010, avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; n. 88/2010, recante "Linee Guida per la definizione degli standard di qualità"; n. 3/2012, recante "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";
- il vigente Statuto Comunale;
- il vigente Regolamento di contabilità;
- la deliberazione della Giunta Comunale n. 63 del 31 gennaio 2025 di approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2025-2027;
- la deliberazione del Consiglio Comunale n. 86 del 19 dicembre 2024, esecutiva, con la quale sono stati approvati il Bilancio di Previsione 2025-2027 e la nota di aggiornamento del DUP 2025-2027 (Documento Unico di Programmazione);
- la deliberazione della Giunta Comunale n. 5 del 09 gennaio 2025, esecutiva, con la quale è stato approvato il PEG 2025-2027 (Piano Esecutivo di Gestione) e ss.mm.ii.;

Preso atto dei pareri allegati, espressi dal Dirigente proponente e dal responsabile del

servizio finanziario sulla proposta di deliberazione in oggetto ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D.Lgs n.267 del 18 agosto 2000;

Su proposta del Sindaco;

A voti unanimi;

## **D E L I B E R A**

- 1) di approvare, per le motivazioni indicate in premessa, l'allegata "Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona" (Allegato 1) al presente provvedimento, del quale costituisce parte integrante e sostanziale;
- 2) di dare disposizioni alla Direzione Comunicazione e URP affinché si pubblichi la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale;
- 3) di dare atto che la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona ha validità pluriennale, ma che il contenuto della stessa potrà essere aggiornato periodicamente per adeguamenti alla legislazione o alle esigenze del servizio stesso precisando che se trattasi di modifiche di natura gestionale potranno essere introdotte direttamente dai Dirigenti Responsabili mentre modifiche sostanziali o relative alle strategie politiche saranno sottoposte all'approvazione della Giunta comunale;
- 4) di dichiarare, a voti unanimi, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi del quarto comma dell'art.134 del T.U. sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000, stante la necessità di rendere la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona disponibile ai cittadini utenti/interessati.

IL SINDACO  
Firmato digitalmente da:  
DAMIANO TOMMASI

IL SEGRETARIO GENERALE  
Firmato digitalmente da:  
LUCIANO GOBBI