

Comune di Verona
Deliberazione della Giunta Comunale

N. Progr. 1262

Seduta del giorno 29 dicembre 2022

TOMMASI DAMIANO	Presente
BISSOLI BARBARA	Presente
BENINI FEDERICO	Presente
BERTUCCO MICHELE	Presente
BUFFOLO JACOPO	Presente
CENI LUISA	Presente
FERRARI TOMMASO	Assente
LA PAGLIA ELISA	Presente
SANDRINI ITALO	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 . AGGIORNAMENTO ANNUALE

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 e suggerimenti o reclami;
- con propria deliberazione di Giunta Comunale n. 644 del 14 dicembre 2021 è stata adottata la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona;
- con deliberazione di Giunta comunale n. 664 del 9 giugno 2022 “Approvazione della Relazione sulla performance anno 2021” si è stabilito che la pubblicazione della Carta dei Servizi è un indicatore strategico;

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 nell'osservare i criteri di qualità esplicitati e contemporaneamente rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini, 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 è quella 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 modi per verificarne il raggiungimento;

Dato 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 le modifiche sostanziali o connesse alle strategie politiche saranno sottoposte all'approvazione della Giunta comunale;

Ritenuto opportuno favorire la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli stessi, rendendo disponibile la consultazione di un documento che indichi l'assetto organizzativo effettivo nonché la descrizione dettagliata dei servizi offerti;

Sottolineata l'importanza che la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona assuma 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;

Ritenuto di approvare la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona (Allegato1);

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;

DELIBERA

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 al Servizio della Segreteria Generale Prevenzione della Corruzione Trasparenza affinché si pubblichi la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale e ai Dirigenti competenti dei servizi di aggiornare e pubblicare nella pagina web dedicata al servizio la sezione di Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona di propria competenza;
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 le modifiche sostanziali o relative alle strategie politiche saranno sotto poste 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