

Comune di Verona
Deliberazione della Giunta Comunale

N. Progr. 644

Seduta del giorno 14 dicembre 2021

SBOARINA FEDERICO	Presente
ZANOTTO LUCA	Presente
BASSI ANDREA	Assente
BIANCHINI STEFANO	Presente
BRIANI FRANCESCA	Presente
MAELLARE MARIA DANIELA	Presente
PADOVANI MARCO	Presente
RANDO FILIPPO	Presente
SEGALA ILARIA	Presente
TOFFALI FRANCESCA	Presente
ZAVARISE NICOLO'	Presente

PRESIEDE
FEDERICO SBOARINA

RELATORE
SBOARINA FEDERICO

ASSISTE
CORRADO GRIMALDI

Oggetto: CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI VERONA.
APPROVAZIONE.

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:
 - a. quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
 - b. quali sono gli standard garantiti;
 - c. 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. 476 del 22 dicembre 2020 è stata adottata la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona;
- con deliberazione di Giunta Comunale n. 234 del 22/06/2021 n. 210 del 17/07/2020 “Approvazione della Relazione sulla performance anno 2020” si è stabilito che la pubblicazione della Carte 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;

Precisato che la presente Carta dei Servizi si riferisce all'erogazione dei servizi in modalità ordinaria le eventuali variazioni dovute all'applicazione di norme o protocolli relativi all'emergenza COVID-19 verranno tempestivamente segnalate sulle pagine internet dei singoli servizi;

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 in premessa che si richiamano integralmente, 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 Struttura Organizzativa Ufficio Stampa e WEB 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 pubblicare e eventualmente aggiornare nella pagina web dedicata al servizio la sezione di Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona di propria competenza, in modo che possa essere conosciuto, visibile ed accessibile alla cittadinanza e agli utenti e rendere, altresì disponibile una copia della Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona, per la consultazione presso gli uffici;
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 sottoposte all'approvazione della Giunta comunale;

4. di dare atto che la Carta dei Servizi si riferisce all'erogazione dei servizi in modalità ordinaria, eventuali variazioni dovute all'applicazione di norme o protocolli relativi all'emergenza COVID-19 saranno tempestivamente segnalate sulle pagine internet dei singoli settori;
5. 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:
FEDERICO SBOARINA

IL SEGRETARIO GENERALE
Firmato digitalmente da:
CORRADO GRIMALDI