

Comune di Verona
Deliberazione della Giunta Comunale

N. Progr. 476

Seduta del giorno 22 dicembre 2020

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

PRESIEDE
FEDERICO SBOARINA

RELATORE
SBOARINA FEDERICO

ASSISTE
CRISTINA PRATIZZOLI

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 suggerimenti, o reclami;
- con propria deliberazione di Giunta Comunale n. 405 del 16 dicembre 2019 è stata adottata la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona;

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 succitata non è tanto e 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 a 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 dei prestazioni 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 indica l'assetto organizzativo effettivo e 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 armonia 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 pertanto di approvare la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona (Allegato 1) comprendente i seguenti servizi:

- URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)
- SEGRETERIA DEL SINDACO
- SPORTELLI POLIFUNZIONALI
- TRIBUTI
- SERVIZIO PER L'ATTUAZIONE DELLA SUSSIDIARIETA' ORIZZONTALE
- SERVIZI SALE CIVICHE
- SERVIZI SALA DI STUDIO
- PROTOCOLLO
- SPORTELLO CASA
- SERVIZI INGRESSI
- UFFICIO OGGETTI RINVENUTI
- PROTEZIONE CIVILE
- SERVIZI SOCIALI - INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA - PROMOZIONE LAVORO
- NIDI E SERVIZI PER L'INFANZIA
- PARI OPPORTUNITA'
- SPORT E TEMPO LIBERO
- TURISMO SOCIALE
- COMMERCIO E ATTIVITA PRODUTTIVE
- PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA
- ATTIVITA' EDILIZIA SUAP SUEP
- AMBIENTE
- AMMINISTRATIVO URBANISTICA
- MUSEI CIVICI DI VERONA
- SERVIZIO BIBLIOTECARIO COMUNALE
- UNIVERSITA' EDUCAZIONE PERMANENTE
- CENTRO AUDIOVISIVI
- POLIZIA LOCALE

Preso atto dei pareri formulati sulla proposta di deliberazione in oggetto ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del T.U. sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. 18/08/2000 n. 267 e precisamente:

- che in data 18/12/2020 il Direttore Generale proponente il provvedimento, ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: "ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del T.U. sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. 18.08.2000 n. 267 si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa della proposta di deliberazione indicata in oggetto".

IL DIRETTORE GENERALE

f.to dott. Fabio Gamba

- che in data 18/12/2020 il Responsabile del Servizio Finanziario ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: "ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del T.U. sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. 18.08.2000 n. 267, si dichiara la non rilevanza contabile della proposta di deliberazione in oggetto".

IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO FINANZIARIO

f.to dott.ssa Maria Sacchettini

Su proposta del Sindaco;

A voti unanimi;

D E L I B E R A

1. di approvare per le motivazioni tutte in premessa espresse che si richiamano integralmente la Carta di Qualità dei Servizi del Comune di Verona (Allegato 1) comprendente i seguenti servizi:

- URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)
- SEGRETERIA DEL SINDACO
- SPORTELLI POLIFUNZIONALI
- TRIBUTI
- SERVIZIO PER L' ATTUAZIONE DELLA SUSSIDIARIETA' ORIZZONTALE
- SERVIZI SALE CIVICHE
- SERVIZI SALA DI STUDIO
- PROTOCOLLO
- SPORTELLO CASA
- SERVIZI INGRESSI
- UFFICIO OGGETTI RINVENUTI
- PROTEZIONE CIVILE
- SERVIZI SOCIALI - INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA - PROMOZIONE LAVORO
- NIDI E SERVIZI PER L'INFANZIA
- PARI OPPORTUNITA'
- SPORT E TEMPO LIBERO
- TURISMO SOCIALE
- COMMERCIO E ATTIVITA PRODUTTIVE
- PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA
- ATTIVITA' EDILIZIA SUAP SUEP
- AMBIENTE
- AMMINISTRATIVO URBANISTICA
- MUSEI CIVICI DI VERONA
- SERVIZIO BIBLIOTECARIO COMUNALE

- UNIVERSITA' EDUCAZIONE PERMANENTE
- CENTRO AUDIOVISIVI
- POLIZIA LOCALE

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 nonché a rendere 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 connesse 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 servizi;
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:
CRISTINA PRATIZZOLI