

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

N. Progr. 1358

Seduta del giorno 30 dicembre 2024

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
ROTTA ALESSIA	Presente
UGOLINI MARTA	Presente
ZIVELONGHI STEFANIA	Presente

PRESIEDE  
DAMIANO TOMMASI

RELAZIONA  
TOMMASI DAMIANO

ASSISTE  
ANTONELLA CHERCHI

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 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;
- 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 mail del 6/11/2024 è stato chiesto ai Referenti delle carte dei servizi del Comune di Verona, formalmente individuati dai ciascun Dirigente, di trasmettere alla Direzione Generale gli aggiornamenti annuali da sottoporre all'approvazione della Giunta comunale;

Rilevato che sono pervenute alla Direzione Generale le richieste di aggiornamento delle seguenti Carte Servizi:

- URP
- Sportelli polifunzionali
- Commercio Attività Produttive
- Sale civiche
- Sportello Casa Comunale
- Servizi sociali
- Programmazione Socio-sanitaria Territoriale
- Servizio Antiviolenza
- Servizio CER
- Servizi Zerosei
- Trasporto Scolastico
- Controllo Edilizio E Accesso Agli Atti
- Front Office Suap Suae E Coordinamento Amministrativo
- Sportello Progetti Convenzionati In Deroga O Varianti Suap
- Sportello Unico Edilizia Produttiva
- Sportello Unico Residenziale
- Supporto Legale Edilizia
- Ambiente
- Musei
- Biblioteche
- Polizia Locale
- Area Risorse Economiche E Bilancio
- Bilancio
- Contabilità
- Relazioni Sindacali, Disciplina E Contenzioso
- Contratti, Prevenzione Della Corruzione, Trasparenza E Antiriciclaggio
- Centrale Unica Committenza
- Grandi Eventi e Manifestazioni;

Considerato che:

- con deliberazione della Giunta comunale n. 1188 del 15/12/2022, esecutiva, è stata approvata la struttura organizzativa (Macrostruttura) del Comune di Verona, parzialmente modificata con successive deliberazioni n. 38 del 27/01/2023, esecutiva, n. 1128 del 07/11/2023, esecutiva, e n. 832 del 28/08/2024, esecutiva;
- con determinazione del Direttore Generale n. 605 del 13/02/2023 è stata approvata la microstruttura del Comune di Verona, parzialmente modificata dalle determinazioni del Direttore Generale n. 851 dell'1/3/2023 e n. 6219 del 21/12/2023;

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 2024-2026 approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 58 del 30 gennaio 2024;

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 relativa integrazione approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 538 del 17 maggio 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. 58 del 30 gennaio 2024 di approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026;
- la deliberazione del Consiglio Comunale n. 86 del 19 dicembre 2024, dichiarata immediatamente eseguibile, 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 di Giunta comunale n. 2 del 9 gennaio 2024 e ss.mm.ii., dichiarata immediatamente eseguibile, con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione per l'esercizio finanziario 2024-2026;

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 alla Direzione Comunicazione - URP 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 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

LA VICE SEGRETARIA GENERALE

Firmato digitalmente da:  
ANTONELLA CHERCHI