



COMUNE DI VICENZA

GIUNTA COMUNALE

Verbale di deliberazione n. 221 del 24/11/2021

OGGETTO: SERVIZIO ISTRUZIONE, SPORT, PARTECIPAZIONE - APPROVAZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI "NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA" - "RISTORAZIONE SCOLASTICA" - "SPORT" - "PARTECIPAZIONE"

L'anno duemilaventuno addì ventiquattro del mese di Novembre alle ore 09:10 nella sala delle adunanze si è riunita la Giunta comunale.

Alla trattazione della deliberazione in oggetto risultano:

NOMINATIVO		PRESENTI	ASSENTI
RUCCO FRANCESCO	SINDACO	P	
CELEBRON MATTEO	VICESINDACO		A
ALBIERO ROBERTA	ASSESSORE	P	
GIOVINE SILVIO	ASSESSORE	P	
IERARDI MATTIA	ASSESSORE	P	
PORELLI VALERIA	ASSESSORE	P	
SIOTTO SIMONA	ASSESSORE	P	
TOLIO CRISTINA	ASSESSORE	P	
TOSETTO MATTEO	ASSESSORE	P	
ZOCCA MARCO	ASSESSORE	P	

Presenti: 9 - Assenti: 1

Il Segretario generale, dott.ssa Stefania Di Cindio, assiste alla seduta.

E' presente il Direttore generale, dott. Gabriele Verza.

Presiede il Sindaco Francesco Rucco.

La Giunta Comunale

udita la relazione degli Assessori Cristina Tolio e Matteo Tosetto:

“La Carta dei Servizi è stata introdotta in Italia nel 1993 a cura del Dipartimento per la Funzione Pubblica, dopo l'emanazione della Legge n. 241/1990 che ha disciplinato l'attività amministrativa secondo i principi di economicità, efficienza e trasparenza e che ha fissato anche i principi fondamentali da osservare nell'erogazione dei servizi pubblici (eguaglianza, legalità, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza chiarezza, trasparenza e cortesia, riservatezza, informazione).

La materia è stata successivamente disciplinata dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” che detta i principi generali a cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, e individua la “Carta dei Servizi”, quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente 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 presentare suggerimenti, reclami, ecc..

Il D. Lgs 30/7/1999 n. 286 “Qualità dei Servizi pubblici e carta dei Servizi” stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi dei servizi resi delle amministrazioni pubbliche.

Il D. Lgs n. 267/2000, art. 147, comma 2, lett. e), relativo al sistema di controllo interno da attivarsi in ogni Ente, è finalizzato a “garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti”.

Il D. Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 “Attuazione dell'articolo 4 della L. n. 15/2009 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici”, art. 1, determina l'ambito di azione e di tutela giuridica degli interessi dei cittadini.

Anche CIVIT è intervenuta in materia con proprie deliberazioni, in particolare, la n. 88/2010 “Commissione per la Valutazione la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche” e la n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.

Infine, la norma che codifica l'obbligo di pubblicazione delle Carte dei Servizi nei siti istituzionali è il D. Lgs n. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e

diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, modificato dal D. Lgs 97/2016 in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. 190/2012 che, all'art. 32, stabilisce per le amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare le carte dei servizi o i documenti recanti gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Al fine di dare attuazione alle norme e ai provvedimenti sopra richiamati sono state predisposte, in riferimento al Servizio istruzione, sport, partecipazione, le Carte dei Servizi per:

- Nidi e Scuole dell'infanzia comunali;
- Ristorazione scolastica (asili nido, scuole dell'infanzia comunali e statali, scuole primarie);
- Sport (impianti e strutture di proprietà comunale);
- Partecipazione (parchi gioco e aree verdi, orti urbani, spazi di competenza delle circoscrizioni).

Le Carte dei Servizi rappresentano uno strumento, unitamente ad altri eventualmente adottati per lo stesso fine, di comunicazione con i cittadini in cui illustrare loro la struttura dei servizi erogati, rendere trasparente l'organizzazione, dichiarare gli standard qualitativi e quantitativi definiti, rendere note le modalità e le forme di tutela dei loro diritti, con l'obiettivo di monitorare e migliorare costantemente le modalità di fornitura e somministrazione dei diversi servizi.

Ciascuna Carta dei Servizi sopra indicata, allegata al presente provvedimento quale parte integrante, si compone di una premessa generale e normativa, di parti specifiche e dettagliate di illustrazione dei servizi erogati nei contenuti, nelle modalità e nelle caratteristiche, di descrizione degli standard qualitativi dichiarati, dei apporti con i cittadini per proposte e segnalazioni finalizzate al miglioramento dei servizi e delle modalità di gestione dei contatti tra cittadino e Amministrazione.

Le Carte dei Servizi saranno pubblicate nel sito istituzionale del Comune e costituiranno, mediante la creazione di appositi link, un primo riferimento sintetico per l'acquisizione di informazioni, contenute in modo più approfondito nelle schede URP già a disposizione dei cittadini.

Proprio perché tali strumenti non sono statici ma devono adeguarsi costantemente all'evoluzione normativa, al cambiamento del contesto socio-economico in cui le famiglie utenti dei servizi vivono, al mutare dei bisogni e della domanda di servizi, quali fattori che determinano modifiche nei contenuti e nelle modalità di erogazione degli stessi, è opportuno prevedere che i contenuti delle Carte dei Servizi siano aggiornati periodicamente per apportare variazioni o miglioramenti, dando atto che eventuali cambiamenti e adeguamenti di modesta rilevanza potranno essere effettuati direttamente dalla Direzione del Servizio istruzione, sport, partecipazione, mentre le modifiche più significative e sostanziali, saranno oggetto di approvazione da parte della Giunta Comunale.

La redazione delle Carte dei Servizi, di cui al presente provvedimento, è oggetto di un obiettivo di performance trasversale a tutto il Servizio istruzione, sport, partecipazione per l'anno 2021, inserito nell'obiettivo strategico “Sviluppo dei servizi per i cittadini e per le imprese, di cui all'area strategica “Vicenza competitiva e attrattiva”. Le attività operative previste nell'obiettivo hanno comportato il coinvolgimento diretto e fattivo in ogni fase del svolto, di tutto il personale insegnante, educatore, esecutore, cuoco, aiuto cuoco e amministrativo di tutti gli uffici di competenza del Servizio”.

Visto lo Statuto comunale;

Visto il D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267;

Visti gli allegati pareri espressi ai sensi degli articoli 49 e 147 bis del D. Lgs. 267/2000 e del vigente Regolamento in materia di controlli interni;

Visto il D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

Tutto ciò premesso;

Con voti unanimi, espressi nei modi e nelle forme di legge,

DELIBERA

1) di approvare, per le motivazioni illustrate in premessa, le Carte dei Servizi per:

- Nidi e Scuole dell'infanzia comunali;
- Ristorazione scolastica (asili nido, scuole dell'infanzia comunali e statali, scuole primarie);
- Sport (impianti e strutture di proprietà comunale);
- Partecipazione (parchi gioco e aree verdi, orti urbani, spazi di competenza delle circoscrizioni) allegate al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale;

2) di provvedere a dare adeguata informazione ai cittadini attraverso i canali informativi a disposizione del Comune e, in particolare, attraverso il sito internet istituzionale, nell'apposita sezione “*Amministrazione trasparente*” ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza;

3) di prevedere che il contenuto delle Carte dei Servizi “Nidi e Scuole dell'infanzia comunali”, “Ristorazione scolastica”, “Sport” e “Partecipazione” possa essere aggiornato periodicamente a seguito di adeguamenti normativi o cambiamenti nelle modalità e contenuti dei servizi erogati e di dare atto che eventuali variazioni di modesta rilevanza potranno essere apportate direttamente dalla Direzione del Servizio istruzione, sport, partecipazione, mentre le modifiche più significative e sostanziali saranno sottoposte all'approvazione della Giunta Comunale;

4) di dare atto che il presente provvedimento non comporta spese, minori entrate, né altri riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio del Comune.

OGGETTO: SERVIZIO ISTRUZIONE, SPORT, PARTECIPAZIONE - APPROVAZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI "NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA" - "RISTORAZIONE SCOLASTICA" - "SPORT" - "PARTECIPAZIONE"

il Sindaco

Francesco Rucco

Documento firmato digitalmente
(artt. 20-21-24 D. Lgs. 7/03/2005 n. 82 e s.m.i.)

Il Segretario generale

dott.ssa Stefania Di Cindio

Documento firmato digitalmente
(artt. 20-21-24 D. Lgs. 7/03/2005 n. 82 e s.m.i.)