



COMUNE DI GREZZANA

Area Segretario Generale

Roma, 1 - 37023 GREZZANA (VR) - Tel. 045 8872506 - Fax 045 8872510 - C.F. e P.IVA 00405260233
e-mail: segretario@comune.grezzana.vr.it P.E.C.: protocollo.comune.grezzana.vr@pecveneto.it



Comune di Grezzana (VR)

Progetto di realizzazione della Carta dei Servizi Comunali e di definizione dei relativi costi contabilizzati



COMUNE DI GREZZANA

Area Segretario Generale

Roma, 1 - 37023 GREZZANA (VR) - Tel. 045 8872506 - Fax 045 8872510 - C.F. e P.IVA 00405260233
e-mail: segretario@comune.grezzana.vr.it P.E.C.: protocollo.comune.grezzana.vr@pecveneto.it

INDICE

1. Che cos'è?	pag. 3
2. Situazione attuale dell'Ente	pag. 4
3. Piano delle azioni	pag. 5



COMUNE DI GREZZANA

Area Segretario Generale

Roma, 1 - 37023 GREZZANA (VR) - Tel. 045 8872506 - Fax 045 8872510 - C.F. e P.IVA 00405260233
e-mail: segretario@comune.grezzana.vr.it P.E.C.: protocollo.comune.grezzana.vr@pecveneto.it

OGGETTO: PROGETTO DI REALIZZAZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI COMUNALI ANNO 2019

1. CHE COS'È

La Carta dei Servizi, prevista dall'art. 32. Comma 1 del D.Lgs. 33/2013, è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione e gli standard di qualità dei medesimi e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, in che modo è possibile accedervi e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi non è un semplice guida, ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente.

Per redigerla occorre innanzitutto definire gli standard di qualità e l'identità del servizio. Vanno considerate le sue dimensioni, gli obiettivi che s'intendono perseguire e gli standard di erogazione.

Per definire la struttura del pacchetto dei servizi offerti occorre tener conto dei vari elementi da cui esso è costituito.

Il servizio si attua, poi, attraverso l'implementazione di un concreto sistema di erogazione che si avvale di risorse umane, di mezzi e tecnologie (computer, rete, mobili, modulistica, ecc., ossia, da tutti gli strumenti fisici che servono per erogare il servizio), e degli utenti, che concorrono attivamente alla produzione del servizio stesso.

La strutturazione del pacchetto di servizi persegue i seguenti obiettivi:

- definire le caratteristiche del servizio da progettare, gestire, migliorare o valutare sulla base sia delle esigenze e dei bisogni degli utenti, che sulla base delle caratteristiche dell'organizzazione che gestisce il servizio;
- gestire in maniera "strategica" il servizio, ossia creare degli standard;
- favorire una migliore interazione con gli utenti/fruitori del servizio;
- favorire la diffusione all'interno dell'organizzazione di una visione comune del servizio.



COMUNE DI GREZZANA

Area Segretario Generale

Roma, 1 - 37023 GREZZANA (VR) - Tel. 045 8872506 - Fax 045 8872510 - C.F. e P.IVA 00405260233
e-mail: segretario@comune.grezzana.vr.it P.E.C.: protocollo.comune.grezzana.vr@pecveneto.it

2. SITUAZIONE ATTUALE DELL'ENTE

Negli ultimi anni il Legislatore ha dato impulso a temi trasversali all'interno della pubblica amministrazione per quel che riguarda l'anticorruzione, la trasparenza e il diritto di accesso, il trattamento dei dati personali, l'accessibilità dei siti web istituzionali.

A questo riguardo sono stati previsti Enti di supporto e di controllo, quali ad esempio l'ANAC, l'AGID, per affiancare gli Enti coinvolti nella pianificazione e conseguente perseguimento dei nuovi obblighi scaturiti dalle continue novelle legislative, a fronte di risorse sempre più carenti.

Il Comune di Grezzana risulta adempiente per quel che riguarda gli obblighi in materia di anticorruzione. Per fare questo è stato impostato un lavoro di analisi e mappatura di tutta l'attività dell'Ente. Questo primo step, già realizzato, permette di avere un'impostazione nella definizione e nella stesura della Carta dei Servizi.

Il lavoro di analisi della struttura va comunque aggiornato anche in considerazione del fatto che, con Deliberazione di Giunta Comunale quest'ultima è stata modificata e le Aree da quattro sono divenute cinque.

Relativamente agli adempimenti in materia di privacy e di trasparenza è stato nominato un responsabile per la privacy e un responsabile per la trasparenza.

Recentemente il personale è stato inserito in percorsi formativi relativi alle nuove tematiche e altra attività formativa avverrà nel 2019.

Tra gli obiettivi che quest'amministrazione intende perseguire vi è quello, evidenziato anche nel Documento Unico di Programmazione, allegato e approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 49 del 20/12/2018, di potenziare il sito internet comunale e tutti i social media riferiti all'amministrazione comunale.

Da un lato occorre investire sul coinvolgimento dei portatori di interesse, dall'altro occorrerà adoperarsi per un'integrazione dei software a disposizione affinché si operi una concreta interazione fra applicativi e relativi uffici di riferimento.

Con la metodologia sopra evidenziata si procederà alla stesura di una prima Carta dei Servizi, relativa al settore dei Servizi Sociali. Se il risultato sarà soddisfacente si ripeterà la medesima procedura per tutti gli altri settori.

In questa ottica si sviluppa il progetto di una costruzione della Carta dei Servizi ampiamente condivisa in tutti gli uffici comunali. A seguito dell'analisi e suddivisione dei Servizi sarà inoltre possibile ricavare i dati necessari per redigere le tabelle relative ai costi contabilizzati di cui all'art. 10, c. 5 del D.Lgs. 33/2013.



COMUNE DI GREZZANA

Area Segretario Generale

Roma, 1 - 37023 GREZZANA (VR) - Tel. 045 8872506 - Fax 045 8872510 - C.F. e P.IVA 00405260233
e-mail: segretario@comune.grezzana.vr.it P.E.C.: protocollo.comune.grezzana.vr@pecveneto.it

3. PIANO DELLE AZIONI

Come esplicitato sopra al fine di verificare la correttezza della metodologia di lavoro si partirà con la ricognizione dei servizi offerti dal settore dei Servizi Sociali e si predisporrà una prima Carta dei Servizi ad essi relativa. Se l'impostazione dell'analisi e il risultato della stesura del documento verranno valutati positivamente si proseguirà con lo stesso metodo per tutti gli altri Servizi, coinvolgendo anche il personale interessato dei vari settori.

AZIONE	UFFICI COINVOLTI	TERMINE
adozione di atti amministrativi per adeguarsi alle nuove normative, in particolare verifica dello stato di aggiornamento dei REGOLAMENTI	servizio di staff del Segretario Generale coadiuvato da tutti gli uffici interessati	31/12/2019
adozione delle migliorie tecniche ed informatiche volte all'adeguamento alle nuove normative a seguito delle opportune verifiche di bilancio	servizio tecnico coadiuvato da tutti gli uffici interessati	31/12/2019
aggiornamento e pubblicazione della tab. di cui all'art. 35 del D.Lgs. 33/2013	servizio di staff del Segretario Generale coadiuvato da tutti gli uffici interessati	30/06/2019
elenco dei servizi da inserire nella Carta dei Servizi sulla base della tabella di cui all'azione precedente e stesura di una prima bozza della Carta dei Servizi relativa al settore dei Servizi Sociali e prima definizione dei costi contabilizzati	servizio di staff del Segretario Generale coadiuvato dall'ufficio dei Servizi Sociali	31/12/2019
redazione della Carta dei Servizi relativa al settore dei Servizi Sociali definitiva e approvazione in con atto di Giunta con definizione dei costi contabilizzati per l'anno 2018	servizio di staff del Segretario Generale e Giunta Comunale	31/12/2019