



**COMUNE DI BRESCIA**

**GIUNTA COMUNALE**

Delib. n. 631

Data 09/12/2020

OGGETTO: SEGRETARIO GENERALE. SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI.  
APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELL'ANAGRAFE.

L'anno 2020, addì nove del mese di Dicembre alle ore 14:10 si è riunita la Giunta Comunale.

Per la trattazione dell'oggetto di cui sopra si hanno le seguenti presenze:

		PRESENTE
DELBONO EMILIO	Sindaco	Si
CASTELLETTI LAURA	V. Sindaco	Si
CANTONI ALESSANDRO	Assessore	Si
CAPRA FABIO	Assessore	--
COMINELLI MIRIAM	Assessore	Si
FENAROLI MARCO	Assessore anziano	Si
MANZONI FEDERICO	Assessore	Si
MORELLI ROBERTA	Assessore	Si
MUCHETTI VALTER	Assessore	Si
TIBONI MICHELA	Assessore	Si

Presiede il Sindaco Emilio Delbono

Partecipa il Segretario Generale Barilla dott.ssa Carmelina

Premesso che, nell'ambito delle disposizioni legislative finalizzate alla semplificazione dei procedimenti amministrativi e al miglioramento dell'efficienza e della trasparenza della Pubblica Amministrazione, assume particolare rilievo lo strumento della Carta dei Servizi;

Dato atto che la Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi:

- assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza (c.d. "stakeholders") riguardo alle modalità di erogazione degli stessi, agli standard di qualità garantiti e contestualmente fornisce ai cittadini tutte le informazioni necessarie per attivare le modalità di tutela previste in caso di mancato o parziale funzionamento dei servizi stessi;
- dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard quali/quantitativi degli stessi che intende garantire e si impegna a rispettarli;
- si impegna a monitorare costantemente ed a migliorare la qualità del servizio offerto;

Richiamate:

- la Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i., che disciplina l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza che debbono essere assicurati;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", che ha introdotto per la prima volta la Carta dei Servizi quale strumento di tutela per i cittadini per informarli circa i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità adottati;
- il D.Lgs 30 luglio 1999 n. 286 Capo III "*Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi*" che all'art. 11 stabilisce che "*...i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi...*";
- il Decreto Legge 24 gennaio 2012 n. 1, convertito con modificazioni dalla Legge n. 27/2012, che ha valorizzato (art. 8) l'efficacia della Carta dei Servizi, sancendone il valore vincolante;
- il Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 che ha codificato (art. 32) l'obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi o comunque di un documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- le deliberazioni della CIVIT (ora ANAC) nn. 1 e 88 del 2010 e 3 del 2012;

Considerato che:

- anche alla luce del quadro normativo di riferimento in materia di prevenzione della corruzione e di pubblicità e trasparenza nelle pubbliche amministrazioni (Legge n.190/2012), negli anni scorsi è stato intrapreso un capillare lavoro di individuazione dei servizi offerti dal Settore Servizi Demografici, finalizzato all'elaborazione di una Carta dei Servizi;
- nel corso del 2017 e 2018 l'attività di mappatura dei servizi erogati ha assunto carattere strutturale per tutti i Settori/Unità di Staff del Comune di Brescia a cominciare, in un'ottica di prevenzione dei rischi di corruzione, dai processi delle aree di rischio, con descrizione del relativo flusso permettendo, tra l'altro, di individuare tutti i procedimenti amministrativi che fanno capo al Settore Servizi Demografici uniformando gli stessi, ai fini della loro pubblicazione nella sezione "Trasparenza" del sito istituzionale del Comune di Brescia;

Precisato che nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza 2020/2022, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 59 del 31 gennaio 2020, nell'annualità 2020 è stata inserita la redazione di una Carta dei Servizi dell'Anagrafe, cui seguiranno la Carta dei Servizi del Servizio Elettorale (2021) e dello Stato Civile (2022);

Preso atto che la bozza della Carta dei Servizi dell'Anagrafe è stata inviata - per eventuali osservazioni - alle associazioni dei consumatori con sede a Brescia, all'Ordine degli Avvocati di Brescia, all'Ordine dei Dottori Commercialisti di Brescia ed al Collegio Notarile di Brescia e che non sono pervenute osservazioni al riguardo;

Ritenuto, per quanto sopra esposto, di approvare la Carta dei Servizi dell'Anagrafe nel testo allegato al presente provvedimento, quale parte integrante e sostanziale;

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso in data 3.12.2020 dal Responsabile del Settore Servizi Demografici e dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e patrimoniale dell'Ente, ai sensi dell'art. 49 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.;

Ritenuto di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 c. 4 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. n. 267/2000 per un più celere prosieguo degli atti conseguenti;

Con i voti favorevoli di tutti i presenti;

d e l i b e r a

- a) di approvare, per i motivi di cui in premessa, la Carta dei Servizi dell'Anagrafe, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;
- b) di dare atto che la presente deliberazione non comporta alcuna assunzione di spesa a carico del bilancio comunale;
- c) di dichiarare, con separata e unanime votazione, la presente deliberazione immediatamente eseguibile;
- d) di darne comunicazione mediante elenco ai Capigruppo consiliari e di metterla a disposizione dei Consiglieri presso la Segreteria Generale.