



**Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza**

Settore Tutela Dati e Qualità  
Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità  
S. Marco, 4136 – 30124 Venezia  
tel. 041.2748499  
e-mail: dir.segreteriagenerale@comune.venezia.it

*Numero di protocollo generale e data indicati nel timbro*

**Oggetto: Approvazione Carta dei servizi on-line “La WebCarta” per il Servizio “Anagrafe”.**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE,  
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA**

**Premesso che:**

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ad oggetto “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la “Carta dei Servizi” quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
  - quali sono i servizi erogati e con quali modalità tecniche e condizioni economiche l'utente può usufruirne;
  - quali sono gli standard di qualità garantiti e le eventuali forme di rimborso previste;
  - in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio, presentare suggerimenti, reclami, ecc.;
- il Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286, “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”. In particolare, l'art. 11 stabilisce l'obbligo per gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei servizi;
- la codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013, come 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.

Comune di Venezia  
Data: 29/06/2022, PG/2022/0289348



**Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza**

Settore Tutela Dati e Qualità  
Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità  
S. Marco, 4136 – 30124 Venezia  
tel. 041.2748499  
e-mail: dir.segreteriagenerale@comune.venezia.it

**Considerato che:**

- il percorso di digitalizzazione della P.A. ha orientato la scelta del Comune di Venezia di reinterpretare il concetto di Carta dei Servizi, abbandonando l'utilizzo del supporto cartaceo e sfruttando le potenzialità del web, risorsa preziosa che costituisce ormai il punto di informazione e comunicazione più accessibile, meno oneroso e sempre disponibile per chiunque vi acceda;
- il Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità, afferente alla Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza, ha concretizzato tale indirizzo progettando una Carta dei Servizi on line, detta la “WebCarta”, composta essenzialmente dalle informazioni contenute sulle pagine del sito istituzionale relative ai servizi ad impatto sull’utenza, rivisitandole e riorganizzandole secondo uno schema che riproduce i requisiti minimi essenziali della tradizionale Carta dei Servizi fisica, raggiungendo nel contempo anche l’obiettivo di strutturare il sito istituzionale in modo uniforme e di garantirne il presidio e l’aggiornamento continui;
- il Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità ha redatto apposite linee guida per la redazione della “WebCarta” a supporto delle strutture organizzative dell’Ente;
- l’Amministrazione ha ritenuto di proseguire con il progetto ponendo in capo alla Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza l’obiettivo di estensione della “WebCarta” ad ulteriori strutture organizzative ad impatto sull’utenza esterna, con la collaborazione delle strutture organizzative competenti, così come previsto nel PIAO 2022-2024 approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 107 del 26/05/2022.

**Richiamata** la nota del 07/06/2022, pervenuta a mezzo posta elettronica e tenuta agli atti presso gli uffici competenti, con cui il Dirigente del Settore Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale comunica l’assenso a procedere con l’approvazione della WebCarta per il Servizio “Anagrafe”, così come concertata e pubblicata alla pagina del sito istituzionale <https://www.comune.venezia.it/it/content/carta-dei-servizi-la-webcarta>.

**DISPONE**

- per quanto espresso in premessa, di approvare la “WebCarta” pubblicata alla pagina del sito istituzionale <https://www.comune.venezia.it/it/content/carta-dei-servizi-la-webcarta>, contraddistinta da apposito logo riportante la dicitura “CARTA DEI SERVIZI – La WebCarta”;
- di demandare al Servizio competente l’aggiornamento e la cura dei contenuti della WebCarta nel rispetto dei requisiti minimi essenziali previsti per la redazione della Carta dei servizi;



**Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza**

Settore Tutela Dati e Qualità

Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità

S. Marco, 4136 – 30124 Venezia

tel. 041.2748499

e-mail: dir.segreteriagenerale@comune.venezia.it

- di demandare al Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità il controllo della costante corrispondenza delle pagine facenti parte della *WebCarta* ai requisiti minimi essenziali previsti nelle apposite linee guida e il necessario supporto tecnico-specialistico al Servizio competente ai fini del mantenimento e/o aggiornamento della *WebCarta*.

*Il Direttore della Direzione Segretaria Generale,  
Anticorruzione e Trasparenza  
- Raffaele Pace -  
(Firmato digitalmente)\**

*\*Il presente documento risulta firmato digitalmente ai sensi del C.A.D. D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. ed è conservato nel sistema di gestione documentale del Comune di Venezia. L'eventuale copia del presente documento informatico viene resa ai sensi degli art. 22, 23 e 23 ter D.Lgs. 7/3/2005 n. 82.*

Comune di Venezia  
Data: 29/06/2022, PG/2022/0289348