



COMUNE DI ZANÈ

PROVINCIA DI VICENZA

N. DG / 53 / 2026

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Il giorno tre del mese di giugno dell'anno duemilaventisei alle ore 15:30 nella solita sala delle adunanze, su invito del Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

Nominativo	P.	A.	Ag
ALBERTO BUSIN	X		
MICHELA BORTOLATTO	X		
STEFANIA CARLINO	X		
FLAVIO PALMINO BRAZZALE	X		
GIUSEPPE DE MURI			X

Presenti n. 4 assenti n. 1

Partecipa il Segretario Comunale **BARBARA FORTE**.

Il Sindaco **ALBERTO BUSIN**, assume la presidenza e riconosciuta legale l'adunanza, invita i membri della Giunta a prendere in esame il seguente

OGGETTO

APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI DEL COMUNE DI ZANÈ

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:

- 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 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;

RICHIAMATI:

- la Legge n. 241/1990;
- il D. Lgs. 30/07/1999 n. 286 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: “principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che detta principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando 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 possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc.;
- il D. Lgs. N. 198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità dei servizi pubblici locali anche ai fini della tutela

giuridica degli interessi dei cittadini;

- l'art. 147, comma 2, lett. E) del D. Lgs. N. 267/2000 relativo al sistema di controllo interno da attivarsi all'interno dell'Ente che è diretto, testualmente, 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 esterni e interni dell'ente”;
- l'art. 32 del D. Lgs. N. 33/2013 relativo alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente della Carta dei Servizi;

DATO ATTO

- che al fine di recepire e dare attuazione alle norme ed agli atti sopra richiamati, è stata predisposta la Carta dei Servizi Demografici del Comune di Zanè quale strumento informativo ed esplicativo, diretto alla illustrazione ai cittadini della struttura dei servizi stessa e dei servizi erogati;

VISTA ed esaminata la Carta dei Servizi Demografici allegata alla presente, quale parte integrante e sostanziale (All. sub A)), e i relativi allegati (All. sub B));

DATO ATTO che la Carta dei Servizi è da ritenersi strumento efficace, nel rendere sempre più trasparente l'attività dell'Amministrazione Comunale;

RITENUTO, pertanto opportuno approvare il suddetto documento;

VISTO l'art. 48 del D.lgs n. 267 del 18.08.2000 e s.m.i.;

ACQUISITI i pareri favorevoli ai sensi dell'art. 49 del d. lgs 267/2000;

Ad unanimità di voti, espressi nei modi di Legge;

DELIBERA

1. di approvare la “Carta dei Servizi Demografici del Comune di Zanè allegata alla presente (All. sub A)), quale parte integrante e sostanziale, e il relativo allego (All. sub B)), per tutte le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate e trascritte;
2. di pubblicare, la sopra citata Carta dei Servizi nella sezione “Trasparenza” - sotto sezione di primo livello Servizi Erogati - sotto sezione di secondo livello "Carta dei servizi e standard di qualità" e sul sito istituzionale dell'Ente (Art 32 d.Lgs 33/2013);
3. di trasmettere la Carta dei Servizi Demografici ai dipendenti addetti al servizio;
- 4.
5. di dare atto che la Carta dei Servizi Demografici del Comune di Zanè allegata alla presente deliberazione potrà essere aggiornata periodicamente per essere adeguata all'evolversi della legislazione o del servizio, dando espressamente atto che eventuali modifiche il cui contenuto è demandato alla natura gestionale, potranno essere inserite direttamente, mentre le modifiche sostanziali e/o legate alla strategia di natura politica saranno sottoposte all'approvazione della Giunta Comunale.

PROPOSTA DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE N. 64 DEL 28/05/2026

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI DEL COMUNE DI ZANE'

Letto, confermato e sottoscritto

Sindaco

ALBERTO BUSIN

DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE

(artt. 20,21 e 24 del d.lgs. n. 82 del 07.09.2005 e s.m.e.i.)

Segretario Comunale

BARBARA FORTE

DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE

(artt. 20,21 e 24 del d.lgs. n. 82 del 07.09.2005 e s.m.e.i.)