



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 revisione e aggiornamento Schede RAM - La WebCarta.

**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;



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;
- detta “WebCarta” richiama, come previsto dalla normativa in materia di carta dei servizi *supra* citata, specifici standard di qualità che le strutture organizzative di competenza sono tenute a monitorare per garantire il rispetto di quanto dichiarato;
- a tal fine il suddetto Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità ha predisposto nella intranet comunale apposito format di scheda RAM (di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento), mediante cui le strutture organizzative che hanno adottato la WebCarta periodicamente:
 - **Rendicontano** i risultati del monitoraggio degli indicatori rispetto agli standard dichiarati nella WebCarta di competenza, agli esiti delle eventuali indagini di soddisfazione condotte, ai reclami pervenuti e agli eventuali progetti di miglioramento pianificati con riferimento all'anno 2023;
 - dichiarano eventuali **Aggiornamenti** della WebCarta che si dovessero rendere necessari sulla base di eventuali cambiamenti di contesto nel periodo di riferimento, a valere dall'anno 2024;
 - indicano eventuali progetti/iniziative di **Miglioramento** in programmazione che intendono sviluppare per migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti, anche a fronte di eventuali criticità emerse in sede di indagine di soddisfazione dell'utenza o di monitoraggio degli standard di qualità, a valere dall'anno 2024;

Preso atto che:

- il periodo di riferimento per la rendicontazione mediante la compilazione di detta scheda RAM è riferito ad almeno n. 6 mesi del 2023, in quanto si ritiene che un arco temporale



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

inferiore ai 6 mesi non sia sufficiente per avere a disposizione dati e informazioni di rendicontazione significativi;

- l'Amministrazione ha ritenuto pertanto di dare evidenza dell'attività di rendicontazione, aggiornamento e miglioramento di quanto dichiarato nelle WebCarta adottate entro il 30/06/2023, mediante la pubblicazione sul sito istituzionale delle "schede RAM", ponendo in capo alla Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza l'obiettivo di revisione e aggiornamento di dette schede RAM, così come previsto nel vigente "Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2024-2026 – Variazione", approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n.125 del 04/07/2024;
- al 30/06/2023 risultano adottate e pubblicate sul sito istituzionale le WebCarte relative alle seguenti aree tematiche:
 1. Servizi Elettorale e Leva, adottata con disposizione dirigenziale PG 2021/232790 del 14/05/2021;
 2. Stato Civile, adottata con disposizione dirigenziale PG 2021/232784 del 14/05/2021;
 3. Sportello Mobilità e trasporti su terra, adottata con disposizione dirigenziale PG 2021/232781 del 14/05/2021;
 4. Trasporti scolastici, adottata con disposizione dirigenziale PG 2021/478924 del 19/10/2021;
 5. Anagrafe, adottata con disposizione dirigenziale PG 2022/289348 del 29/06/2022;
 6. Mobilità e trasporti su acqua, adottata con disposizione dirigenziale PG 2022/289352 del 29/06/2022;
 7. Verde Pubblico, adottata con disposizione dirigenziale PG 2022/461640 del 06/10/22;
- i referenti delle strutture organizzative di competenza delle sopraelencate WebCarte hanno provveduto dalla intranet comunale alla compilazione e trasmissione delle relative schede RAM 2023-2024 al Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità;
- il Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità ha provveduto alla verifica dei contenuti delle schede RAM 2023-2024 pervenute e, in accordo con i servizi competenti, alle eventuali integrazioni/modifiche che a seconda dei casi si sono rese necessarie per una più adeguata informazione all'utenza, e successivamente ha provveduto alla loro pubblicazione sul sito istituzionale;
- le ulteriori n. 2 WebCarte ad oggi pubblicate risultano adottate dopo il 30/06/2023 e pertanto sono esentate dalla compilazione della scheda RAM per l'anno 2023. Nello specifico si tratta delle WebCarte relative all'area tematica:



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

- Ristorazione scolastica, adottata con disposizione dirigenziale PG 2023/354207 del 21/07/2023;
- Commercio e Artigianato, adottata con disposizione dirigenziale PG 2023/0440661 del 18/09/2023;

Dato infine atto che:

- il Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità ha provveduto alla pubblicazione delle n. 7 schede RAM 2023-2024 delle rispettive n. 7 WebCarta adottate entro il 30/06/2023 e nello specifico alla pubblicazione delle schede relative a:
 1. Servizi Elettorale e Leva, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-costruzione>;
 2. Stato Civile, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024in-costruzione>;
 3. Sportello Mobilità e trasporti su terra, <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-1>;
 4. Trasporti scolastici, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-2>;
 5. Anagrafe, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-costruzione-0>;
 6. Mobilità e trasporti su acqua, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-0>;
 7. Verde Pubblico, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024>;

DISPONE

- per quanto espresso in premessa, di approvare le n. 7 schede RAM 2023-2024, delle rispettive n. 7 WebCarta adottate entro il 30/06/2023, revisionate e aggiornate e pubblicate, così come di seguito elencato:
 1. Servizi Elettorale e Leva, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-costruzione>;



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

2. Stato Civile, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024in-costruzione>;
 3. Sportello Mobilità e trasporti su terra, <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-1>;
 4. Trasporti scolastici, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-2>;
 5. Anagrafe, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-costruzione-0>;
 6. Mobilità e trasporti su acqua, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024-0>;
 7. Verde Pubblico, all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/scheda-ram-rendicontazione-aggiornamento-miglioramento-2023-2024>;
- di demandare al Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità il controllo della costante corrispondenza delle pagine facenti parte della *WebCarta*, comprensive degli standard di qualità e delle schede RAM, ai requisiti minimi essenziali previsti nelle apposite linee guida e il necessario supporto tecnico-specialistico alle rispettive strutture organizzative competenti ai fini del mantenimento e/o aggiornamento della *WebCarta* e dei relativi contenuti di riferimento.

*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.*