CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI NEGRAR DI VALPOLICELLA

La Carta dei Servizi è il documento con cui l'Amministrazione Comunale informa e guida il cittadino sulle prestazioni che può ottenere dal Comune e con cui gli comunica le modalità di accesso ai servizi.
La Carta dei Servizi è anche un documento di programmazione che individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.
La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato poi recepito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (cosiddetta direttiva Ciampi), la quale prevede che tale Carta debba essere adottata da tutti i soggetti che erogano servizi pubblici.
I più significativi e recenti provvedimenti intervenuti in materia sono la Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici), la Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale) e l'articolo 32 del D.Lgs n.33/2013, adottato in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione.
La Carta dei Servizi è uno dei principali strumenti che consente di introdurre nelle pubbliche amministrazioni la gestione della qualità; essa contiene infatti le informazioni minime relative alle modalità di erogazione dei servizi e il rispetto di determinati standard di qualità da parte dell'Amministrazione Comunale, con la possibilità di rivalersi nei confronti della stessa qualora tali standard non fossero rispettati.
Con questo documento, il Comune di Negrar di Valpolicella si impegna a fornire ai cittadini e alle imprese un servizio di qualità, rispondente ai principi che disciplinano l'erogazione dei servizi pubblici, e a renderlo sempre più adeguato alle esigenze della comunità locale.
Se i cittadini e le imprese riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi, possono tutelare i loro diritti con una segnalazione o reclamo, da presentare secondo le istruzioni di seguito riportate.
Ogni contributo o suggerimento migliorativo di questa Carta dei Servizi sarà oggetto di attenta analisi e valutazione da parte del Comune di Negrar di Valpolicella, per cui è possibile inviare eventuali comunicazioni al seguente indirizzo:
Comune di Negrar di Valpolicella, piazza Vittorio Emanuele II, 37 – 37024 Negrar di Valpolicella (Vr)
e-mail info@comunenegrar.it

Il territorio del Comune di Negrar di Valpolicella

Racchiuso tra le colline e costeggiato da un ampio progno, il territorio di Negrar si estende nella parte più orientale della Valpolicella fino a fondersi a nord con i Monti Lessini.
La presenza dell'uomo sin dalla Preistoria è testimoniata dai "castellieri", villaggi fortificati risalenti all'età del Rame e del Bronzo. In epoca romana il territorio apparteneva al Pagus degli Arusnati mentre il ritrovamento di iscrizioni dedicate al culto di Giove confermano che la valle fu abitata anche dai Romani. Diventato Comune sotto il dominio austriaco, il territorio oltre al capoluogo Negrar comprende le frazioni di Arbizzano, Fane, Mazzano, Montecchio, Prun, San Peretto, San Vito, Santa Maria, Torbe e varie località minori. Il nome Negrar sembra derivare dal tardo latino Nigrariu, "luogo con terra nera".

Informazioni geografiche
Distanza da Verona: 12 km **Distanza dal Lago di Garda:** 25 km **Superficie:** Kmq 40,42
Altitudine: da mt 80 slm (Arbizzano) a mt 750 (località Schioppo di Fane)
Prefisso telefonico: 045
C.A.P.: 37024 (37020 per le frazioni di Arbizzano, Fane, Mazzano, Montecchio, Prun, S. Maria, Torbe)
Popolazione: 16.503 abitanti (al 31.12.2024)
Provincia: Verona
Confini: Nord S. Anna d'Alfaedo; Nord-Est Grezzana; Sud e Sud-Ovest S. Pietro in Cariano; Est Verona; Ovest Marano di Valpolicella
Il Comune di Negrar di Valpolicella ha un proprio gonfalone e un proprio stemma, sotto riportato:

Principi fondamentali di erogazione dei servizi

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi forniti dal Comune di Negrar di Valpolicella si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente.
A parità di condizioni di erogazione e di presupposti tecnici, tutti i cittadini hanno diritto di ricevere lo stesso trattamento a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinione politiche.
Il Comune di Negrar di Valpolicella intende prestare una crescente e particolare attenzione alle persone con disabilità, agli anziani e agli stranieri.
L'eguaglianza va intesa come superamento di ogni ingiustificata discriminazione garantendo nel contempo l'individualizzazione delle prestazioni in presenza di condizioni personali e sociali svantaggianti.
Una specifica attenzione viene data alla riduzione progressiva delle barriere architettoniche presenti sul territorio; a tale riguardo, il Comune di Negrar, con deliberazione di Giunta n. 200 del 29.11.2016, ha adottato il PEBA, Piano per l'Eliminazione delle Barriere Architettoniche.

Imparzialità

Il Comune di Negrar di Valpolicella si impegna affinché tutti gli operatori comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
Il Comune di Negrar di Valpolicella attua programmi di miglioramento per limitare nel massimo grado possibile i disservizi e le interruzioni nelle erogazioni di servizi, anche se dovuti a cause di forza maggiore.
In tali casi verranno adottati tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi ai cittadini e alle imprese.

Partecipazione e trasparenza

Il Comune di Negrar di Valpolicella favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei cittadini alla gestione e al miglioramento dei servizi stessi.
L'utente ha diritto a una corretta informazione e ha diritto di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito e ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

Efficienza ed efficacia
Il Comune di Negrar di Valpolicella persegue l'obiettivo del miglioramento continuo e si impegna a utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da garantire l'erogazione dei servizi senza interruzioni soddisfando le esigenze degli utenti. A tal fine, il comune stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta le misure correttive conseguenti.
Il Comune eroga parte della retribuzione dei propri dipendenti, nel rispetto del contratto nazionale e decentrato, in collegamento con il raggiungimento di obiettivi stabiliti annualmente.

Imparzialità
Il Comune di Negrar di Valpolicella si impegna affinché gli operatori comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
In particolare, gli operatori dovranno:

- considerare obiettivamente il problema in quanto tale, anziché la persona che lo propone o il modo in cui lo fa;
- valutare attentamente le modalità con cui gestire imparzialmente le informazioni e le decisioni verso i cittadini e le imprese, predefinendone, possibilmente, i criteri di riferimento.

Chiarezza e cortesia
Il Comune di Negrar di Valpolicella si impegna ad adottare, nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, un linguaggio che senza pregiudicare l'esattezza risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.
Il Comune di Negrar di Valpolicella ritiene la cortesia nei confronti degli utenti come un fattore essenziale del proprio orientamento alla qualità del servizio e a tal fine favorisce e incoraggia nel proprio personale, anche attraverso apposite azioni formative, le capacità di ascolto e l'autonomia.

Il nostro impegno per la qualità del servizio

E' compito del Comune prevenire tutte le possibili disfunzioni o non conformità, introducendo procedure standard e tempi certi per l'avvio e la conclusione dei procedimenti.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami
Per migliorare la qualità ei servizi erogati è essenziale saper ascoltare i propri utenti e comunicare efficacemente con loro. Per questo il Comune di Negrar di Valpolicella si impegna a raccogliere i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami dei cittadini.

Il Cittadino ha la facoltà di effettuare segnalazioni alla pubblica amministrazione tramite il sito internet istituzionale, accedendo alla sezione “Segnalazione disservizio”. Il Comune di Negrar risponde entro il termine massimo di 30 giorni. A tal fine, le segnalazioni e i reclami non potranno essere anonimi.
Il Comune di Negrar di Valpolicella si impegna a trattare i dati personali e le informazioni ricevute nel rispetto della normativa vigente sulla riservatezza dei dati.

Gli organi comunali

Sono organi di governo del Comune il Consiglio, la Giunta e il Sindaco. Il Consiglio e il Sindaco vengono eletti direttamente dai cittadini; i componenti della Giunta sono invece nominati dal Sindaco.

Il Consiglio Comunale, il Presidente e i Gruppi Consiliari

Il Consiglio Comunale è un organo collegiale con funzioni di indirizzo e controllo politico-amministrativo. E’ composto dal Sindaco e da 16 consiglieri, tra i quali viene nominato un Presidente e un vice-presidente. Si articola in gruppi consiliari, i cui rappresentanti danno luogo alla Conferenza dei capigruppo.

Il Sindaco e la Giunta Comunale

Il Sindaco, eletto direttamente dai cittadini, nomina gli Assessori e distribuisce tra loro le competenze. Può inoltre assegnare deleghe o incarichi.

La Giunta Comunale è un organo collegiale con funzioni di indirizzo e controllo politico-amministrativo; compie tutti gli atti che non siano riservati al consiglio comunale o al sindaco. E’ composta dal Sindaco e da 5 Assessori.

Luoghi e orari di ricevimento del sindaco e degli assessori sono riportati sul sito internet del Comune.

COMUNE DI NEGRAR DI VALPOLICELLA

Provincia di Verona

Informazioni sui servizi

La struttura organizzativa del Comune di Negrar di Valpolicella si articola in:
- Settore Servizi Trasversali, facente capo al Segretario comunale;
- sette Aree caratterizzate da funzioni omogenee:
  - Area di Staff di Programmazione
  - Area Amministrativa
  - Area Gestione del Territorio 1
  - Area Gestione del Territorio 2
  - Area Gestione del Territorio 3
  - Area Contabile
  - Area di Staff di Controllo

Gli uffici ricevono secondo i seguenti orari:

COMMERCIO e SUAP - Area Gestione del Territorio 2 Via Francia, 4 0456011721 - 722	Lunedì 9:00-12:30 riceve su appuntamento 0456011722 Martedì 9:00-12:30 Giovedì 15:00-17:00 riceve su appuntamento 0456011722
CONTRATTI e LEGALE - Area Staff di Programmazione Piazza Vittorio Emanuele II, 37 045.6011788	Lunedì 09:00-12:30 Martedì 9:00-12:30 Mercoledì 9:00-12:30 Giovedì 9:00-12:30 e 15:00-17:00
ECOLOGIA - Area Gestione del Territorio 3 Via Francia, 4 0456011781	Lunedì 09:00-12:30 Martedì 9:00-12:30 Giovedì 9:00-12:30 e 15:00-17:00
ECONOMATO - Area Contabile Piazza Vittorio Emanuele II, 37 0456011682-686	
EDILIZIA PRIVATA - Area Gestione del Territorio 2 Via Francia, 4 0456011755 -756 -758	Lunedì 09:00-12:30 Martedì 9:00-12:30 Giovedì 9:00-12:30 Lunedì 9:00-12:30 riceve su appuntamento Martedì 9:00-12:30 Giovedì 15:00-17:00 riceve su appuntamento

LAVORI PUBBLICI - Area Gestione del Territorio 3 Via Francia, 4 0456011785	Lunedì 09:00-12:30 su appuntamento Martedì 9:00-12:30 Giovedì 9:00-12:30 e 15:00-17:00 su appuntamento
MANUTENZIONI - Area Gestione del Territorio 3 Via Francia, 4 0456011787 - 792	Lunedì 9:00-12:30 su appuntamento Martedì 9:00-12:30 Giovedì 15:00-17:00 su appuntamento
PATRIMONIO - Area Gestione del Territorio 1 Via Francia, 4 0456011760 -761	Lunedì 09:00-12:30 Martedì 9:00-12:30 Giovedì 15:00-17:00
POLIZIA LOCALE – Area di Staff di controllo Via Francia, 4 0456011740	Lunedì 09:00-12:30 Martedì 9:00-12:30 Giovedì 15:00-17:00 su appuntamento Venerdì 09:00 – 12:30
RISORSE UMANE - Area di Staff di Programmazione Piazza Vittorio Emanuele II, 37 0456011687 - 688	Lunedì 09:00-12:30 Martedì 9:00-12:30 Giovedì 9:00-12:30 e 15:00-17:00
ISTRUZIONE - Area Amministrativa	Lunedì 09:00-12:30 Martedì 9:00-12:30

Piazza Vittorio Emanuele II, 37 0456011665 - 666	Giovedì 9:00-12:30 e 15:00-17:00
SEGRETERIA - Area di Staff di Programmazione Piazza Vittorio Emanuele II, 37 0456011653- 668 - 684	Lunedì 09:00-12:30 Martedì 9:00-12:30 Giovedì 9:00-12:30 e 15:00-17:00
SERVIZI SOCIALI - Area Amministrativa Via Francia, 4 0456011660	Lunedì 9:00-12:30 Martedì 9:00-12:30 Giovedì 9:00-12:30 e 15:00-17:00
SPORTELLO DEL CITTADINO - Area Amministrativa Piazza Vittorio Emanuele II, 37 0456011700	Lunedì 8:30-13:00 Martedì 8:30-13:00 Mercoledì 8:30-13:00 Giovedì 8:00-13.00 e 14.00-17:00 Venerdì 8:30-13:00 Sabato 8:30-12:00
STATO CIVILE/ELETTORALE - Area Amministrativa Piazza Vittorio Emanuele II, 37 0456011672 - 674 - 675	Lunedì 09:00 - 12:30 Martedì 09:00 - 12:30 Mercoledì 09:00 - 12:30 Giovedì 09:00 - 12:30 Venerdì 09:00 - 12:30 Sabato 08:30 - 12:00 (Stato Civile)
TRIBUTI - Area Contabile Pizza Vittorio Emanuele II, 37 0456011690	Lunedì 09:00-12:30 Martedì 9:00-12:30 Giovedì 9:00-12:30
URBANISTICA - Area Gestione del Territorio 1 Via Francia, 4 0456011760 -761	Lunedì 9:00-12:30 su appuntamento Martedì 9:00-12:30 su appuntamento Giovedì 15:00-17:00

COMUNE DI NEGRAR DI VALPOLICELLA

Provincia di Verona