



AUTORITA' GARANTE DELLA PERSONA DISABILE
PRESSO IL COMUNE DI CORLEONE

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi è, in via generale, il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi e costituisce il principale strumento di comunicazione all'esterno di ogni utile e fondamentale informazione che possa orientare gli utenti nella richiesta dei servizi che esso eroga, avendo particolare riguardo: a) alle modalità di erogazione; b) ai tempi; c) alla modulistica; d) alle modalità di monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti; e) altro.

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini è avvenuta con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 intitolato "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995 intitolato "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi.

Nel particolare, la presente *Carta dei servizi* vuole costituire un mezzo chiaro e trasparente con il quale l'**Autorità Garante della Persona con disabilità del Comune di Corleone** (che in seguito sarà chiamato anche *Ufficio*), si interfaccia con i propri utenti.

Pertanto, con la pubblicazione della presente "*Carta dei servizi*", da un lato, l'Ufficio assume l'impegno di rispettare i relativi contenuti e, dall'altro, svolgere il tentativo di mettere nelle condizioni ottimali gli utenti per potere richiedere il servizio senza eccessive difficoltà e perdite di tempo e senza in alcun modo incidere nella organizzazione generale dell'Ente locale di riferimento.



**AUTORITA' GARANTE DELLA PERSONA DISABILE
PRESSO IL COMUNE DI CORLEONE**

1. La figura del “Garante della Persona disabile”. Natura, origini e compiti.

Natura.

E' un istituto giuridico che non trova riscontro in una fonte normativa di rango nazionale.

La figura rientra fra Organismi di partecipazione attiva adottato dagli Enti Locali. In Italia trova riscontro in tre leggi Regionali (Sicilia con la legge n.47/2012; Campania con Legge regionale 7 agosto 2017, n. 25 ; Puglia con l'art.31-ter della Legge regionale 10/07/2006 n.19) ed in diversi Regolamenti Comunali istitutivi della figura del Garante in tutta Italia, di cui 15 attualmente in Sicilia (11 pienamente attivi, altri in attesa di nomina del responsabile).

Il primo Ente locale ad istituirla è stato il **Comune di Corleone** nell'anno 2003 ed ha operato ininterrottamente per 13 anni, cui è seguito un periodo di sospensione delle attività.

Origini.

Esso è stato per la prima volta menzionato, nell'anno 2002, nello statuto dell'A.S. Culturale pro H Aquile di Palermo Onlus (www.aquiledipalermo.it), che ha posto fra i suoi principali obiettivi statutari la promozione e l'estensione della figura del Garante della Persona disabile in tutti i Comuni della Sicilia.

Dal 2011 tale compito è stato condiviso con altra Onlus, della quale “l'ASD Aquile di Palermo” (www.aquiledipalermo.it) risulta essere socia fondatrice, denominata Ufficio Nazionale del Garante della Persona disabile Onlus (www.ufficionazionalegarantedisabili.org).

Funzioni e poteri.

Ogni azione svolta dell'Ufficio trova oggi riscontro nel Regolamento come rielaborato ed approvato giusta delibera consiliare n.28 del 22 aprile 2020. Mediante detto regolamento viene disciplinata la figura in tutti i suoi aspetti. In esso vengono dettagliatamente descritte, agli artt. 6 e 7, le funzioni ed i poteri dell'Ufficio, che qui di seguito si ritiene utile riportare testualmente:



**AUTORITA' GARANTE DELLA PERSONA DISABILE
PRESSO IL COMUNE DI CORLEONE**

ART. 6

Poteri, modalità di intervento e funzioni specifiche

Il Garante della persona disabile interviene di propria iniziativa o sulla base di segnalazioni scritte provenienti:

da persona con disabilità o da un suo familiare;

da associazione che opera in materia di disabilità;

Da qualsiasi altro soggetto interessato.

ove si lamentino disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o qualunque altro comportamento, anche omissivo, dal quale derivi o possa derivare un danno materiale o morale al disabile.

L'autorità Garante della persona disabile segnala ai Responsabili dell'Amministrazione ogni comportamento pregiudizievole adottato dal personale comunale incaricato, al fine di un eventuale avvio del procedimento disciplinare.

Se il su citato comportamento assume le connotazioni di reato, lo stesso verrà segnalato agli organi di polizia giudiziaria competente.

Ogni documento, segnalazione, forma di corrispondenza deve essere trasmessa esclusivamente a mezzo digitale.

Il Garante comunica all'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità le violazioni della Convenzione ONU e predispone una relazione annuale sullo stato di attuazione della predetta Convenzione nel territorio Comunale;

Promuove, anche in collaborazione con gli enti territoriali competenti e le associazioni del settore, ogni attività diretta a sviluppare la conoscenza delle norme e dei relativi mezzi di tutela, attraverso le iniziative che ritiene più opportune, al fine di garantire la maggiore diffusione di informazioni e buone pratiche atte a favorire l'integrazione e l'inclusione sociale delle persone con disabilità;

esprime pareri e formula proposte, su richiesta degli organi comunali, in ordine alla normativa vigente, in materia di diritti delle persone con disabilità.

Collabora con altri soggetti istituzionali alla raccolta ed elaborazione di dati relativi alle persone con disabilità residenti nel Comune di Corleone.



**AUTORITA' GARANTE DELLA PERSONA DISABILE
PRESSO IL COMUNE DI CORLEONE**

ART. 7

Costituzione di parte civile

Il Garante potrà costituirsi, previa intesa con l'amministrazione comunale, parte civile nelle cause penali che riguardano situazioni locali nelle quali la persona con disabilità risulti essere stata vittima di reati strettamente collegati al suo stato di fragilità. In tal caso, l'Amministrazione comunale provvederà alla nomina di un legale che, in rappresentanza dell'ufficio del garante, svolgerà le funzioni di assistenza nel corso del processo.

2. Informazioni essenziali relative allo svolgimento delle attività.

- A)** L'Ufficio, gode di piena autonomia ed indipendenza, anche nella predisposizione delle strategie ed obiettivi che intende perseguire.
- B)** Non invade in alcun modo le competenze che sono proprie della politica o dell'Amministrazione comunale. Tali scelte potranno essere sindacate, unicamente, quando esse non troveranno piena corrispondenza con il dato normativo o di prassi vigenti in materia di disabilità. Ad esempio: se il Comune elimina una barriera architettonica, l'Ufficio non può muovere contestazioni circa le modalità con le quali perviene al risultato. In altre parole non può sindacare in merito ai costi, ai materiali, alle risorse umane impiegate, altro. L'Ufficio potrà, invece, intervenire nella ipotesi in cui accerti che l'esecuzione dell'opera realizzi una violazione delle normative Regionali, Nazionali e Comunitarie che regolamentano l'esecuzione di quella determinata opera. Coticchè, ad esempio, potrà contestare l'opera per il mancato rispetto della percentuale di pendenza di una rampa, per le misure delle porte di un vano ascensore, violazioni generalizzate delle disposizioni di cui al DM 236/1989, etcc.
- C)** L'intervento dell'Ufficio, al di fuori dei casi nei quali ritiene di intervenire di propria iniziativa, deve essere richiesto dall'utente mediante formale segnalazione sottoscritta, indirizzata all'Autorità Garante. Intuitivamente, non saranno prese in considerazione le richieste di intervento o di segnalazioni che si intendono avanzare mediante *post* pubblicati, da parte di chiunque, sui diversi profili social che trattino o meno della materia della disabilità.



**AUTORITA' GARANTE DELLA PERSONA DISABILE
PRESSO IL COMUNE DI CORLEONE**

3. Modalità di svolgimento delle attività e di presentazione delle segnalazioni.

La presentazione o la trasmissione di dette segnalazioni scritte di cui all'art.6 del Regolamento, munite della minima documentazione necessaria per la compiuta valutazione della questione che si intende porre al vaglio dell'Ufficio, potrà avvenire:

- a) Con consegna diretta al protocollo del Comune da parte dell'utente/segnalante o da un suo incaricato. La segnalazione deve essere sottoscritta dall'utente/segnalante;
- b) Per via telematica a mezzo posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: protocollo@cert.comune.corleone.pa.it;
- c) In particolari casi, nei quali l'utente ha difficoltà di diversa natura a compilare la segnalazione o ad argomentare la richiesta di parere o di intervento, potrà essere rappresentata oralmente. In tal caso la persona preposta alla sede dell'Ufficio la raccoglierà in apposito verbale e, dopo che l'utente lo avrà attentamente letto, lo sottoscriverà di proprio pugno. Nel caso di impossibilità materiale a firmare a causa della propria disabilità, ne verrà dato atto al termine del verbale, con la formula: "*Utente impossibilitato a firmare*". In ogni caso al verbale verrà allegato valido documento di riconoscimento del segnalante. La segnalazione raccolta nel verbale sarà prontamente protocollata telematicamente ed una copia, munita della data e del numero di protocollo assegnato, verrà consegnata all'utente.

4. I tempi di istruttoria della richiesta

Dalla presentazione della segnalazione l'Ufficio completerà la relativa istruttoria entro **trenta giorni**. Se i documenti allegati alla segnalazione non sono sufficienti per completare l'istruttoria e per potere utilmente procedere, quindi, all'intervento auspicato, l'Ufficio richiederà, via mail o a mezzo telefono, di presentare i documenti necessari. In questo caso il termine per la risposta o per l'intervento decorrerà dalla data di ricezione di tutti i documenti richiesti.

L'istruttoria di ogni segnalazione si concluderà con un atto dell'Ufficio (archiviazione o intervento verso l'esterno) che verrà comunicato all'utente.

Ove si rendesse necessario, per meglio chiarire i contorni della segnalazione, si potrà richiedere di avere un colloquio con uno dei coadiutori o con il responsabile dell'Ufficio.



**AUTORITA' GARANTE DELLA PERSONA DISABILE
PRESSO IL COMUNE DI CORLEONE**

5. La modulistica.

All'interno del sito istituzionale del Comune di Corleone: <http://comune.corleone.pa.it/>, nella pagina dedicata all'Autorità Garante della Persona disabile, potrà rinvenirsi un *format* di segnalazione in *formato word* per favorirne direttamente la compilazione.

In ogni caso, la segnalazione dovrà contenere:

- i dati identificativi completi dell'utente/segnalante e la sua condizione di persona con disabilità riconosciuta ai sensi della L. 104/92 ovvero di suo familiare, di associazione che opera nel campo della disabilità (in questo caso la sottoscrizione della segnalazione dovrà avvenire ad opera del suo legale rappresentante).
- la descrizione del caso concreto (in modo più circostanziato possibile).
- l'indirizzo di posta elettronica ordinaria o di p.e.c. dell'utente/segnalante al quale dovrà essere inviata qualsiasi comunicazione relativa all'esito della segnalazione;
- in calce alla segnalazione dovrà essere espresso il consenso al trattamento dei dati personali.

6. Le modalità di monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti.

Come già riferito la presente Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale l'Ufficio intende impegnarsi a svolgere le proprie funzioni **nel modo più efficace per l'utenza**.

Per questo l'Ufficio procederà costantemente a valutare il grado di soddisfazione dei servizi offerti.

Invero, specialmente nella prima fase di avvio delle attività dell'Ufficio, la funzione che l'utenza potrà svolgere è molto importante, perché essa potrà fornire utili suggerimenti per il generale miglioramento del servizio, nonché per valutare il livello di gradimento dello stesso.

L'Ufficio procederà a questo sistematico monitoraggio con le seguenti modalità:

- 1) Mediante la compilazione, da parte dell'Utente, di un modulo cartaceo che troverà nella sede dell'Ufficio, attraverso il quale il soggetto che si è già interfacciato con



**AUTORITA' GARANTE DELLA PERSONA DISABILE
PRESSO IL COMUNE DI CORLEONE**

L'Ufficio, esprimerà il proprio parere positivo o negativo, ovvero potrà dare uno o più utili suggerimenti per migliorare il grado di soddisfazione dell'utenza. Il modulo dovrà contenere il nome e cognome dell'utente ed il suo indirizzo di posta elettronica presso il quale l'Ufficio invierà il proprio riscontro alla nota di lamentela, di plauso o di suggerimento.

- 2) Mediante informazione inviata alla seguente mail istituzionale: garantedisabilita@comune.corleone.pa.it con la quale il soggetto che si è già interfacciato con l'Ufficio, esprimerà il proprio parere positivo, ovvero negativo, o potrà fornire utili suggerimenti per migliorare il servizio.

7. Informazioni e contatti

L'Ufficio ha sede in Corleone Via Clemente Bovi s.n.c.-Piano terra (Ingresso secondario ex Circolo dei Buoni Amici).

I telefoni da contattare sono i seguenti:

Coadiutori:

-Rag. Luciano Labruzzo 3332494961

-Prof. Domenico Nicastro 3662802264

Responsabile: Avv. Salvatore Di Giglia -330529278

Email: garantedisabilita@comune.corleone.pa.it

PEC: protocollo@cert.comune.corleone.pa.it

Sito WEB: www.comune.corleone.pa.it

L'Ufficio in via ordinaria rispetterà i seguenti orari e giorni di ricevimento:

Martedì -Giovedì: dalle 16:00 alle 18,00

Nota legata al periodo COVID 19:

Nel presente periodo la operatività dell'Ufficio non può che essere garantita in forma telematica. Per questo, ferme restando le modalità di invio delle richieste di intervento e/o segnalazioni di cui sopra, al fine di assicurare il contatto con l'utenza sono stati avanti inseriti i recapiti personali del Responsabile dell'Ufficio e dei suoi collaboratori.