



AUTORITA' GARANTE DELLA PERSONA DISABILE
PRESSO IL COMUNE DI MARSALA

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.

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si è avuta con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 intitolata "[Principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)". Successivamente, con il D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995 intitolata "[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 Marsala si interfaccia con i propri utenti.

Per effetto della pubblicazione della presente "Carta dei servizi" si realizza, da un lato, l'impegno dell'Ufficio a rispettare i relativi contenuti e, dall'altro, mettere nelle condizioni gli utenti di richiedere il servizio all'Ufficio senza eccessive difficoltà e perdite di tempo.

- le modalità;
- i tempi;
- la relativa modulistica;
- le modalità di monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti.

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 la legge n.25/2017, Puglia con la legge n. 19/2006) ed in diversi Regolamenti Comunali istitutivi della figura del Garante in tutta Italia, di cui 20 attualmente in Sicilia.

Il primo Ente locale ad istituirla è stato il Comune di Corleone nell'anno 2003. L'Ufficio 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.ufficiNazionalegarantedisabili.org) .



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

Funzioni e poteri.

Ogni azione svolta dell'Ufficio deve trovare riscontro nel Regolamento approvato giusta delibera consiliare n.28 del 22 aprile 2020, con il quale viene disciplinata la figura in tutti i suoi aspetti. In esso, infatti, vengono dettagliatamente descritte anche le funzioni ed i poteri di cui l'Ufficio dispone, che qui di seguito si declinano:

ART. 6

Poteri, modalità di intervento e funzioni specifiche

Il Garante della persona disabile interviene di propria iniziativa o sulla base di segnalazione 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 irragionevole 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 mezzo digitale.

Il Garante comunica all'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità le violazioni della Convenzione ONU e predisponde 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 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.

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 nel **Comune di Marsala**.



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

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 fondamentali collegati 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. (Es. se il Comune elimina una barriera architettonica, l'Ufficio non può muovere contestazioni circa le modalità con le quali perviene al risultato; ad esempio sui costi, materiali, risorse umane impiegate, altro. L'Ufficio potrà, invece, intervenire ove accerti che l'esecuzione dell'opera realizza una violazione delle previsioni delle normative Regionali, Nazionali ed Europee che regolamentano l'esecuzione di quella determinata opera. Ad esempio potrà contestare l'opera per il mancato rispetto della percentuale di pendenza, misure delle porte di un ascensore, etc).
- C)** L'intervento dell'Ufficio, al di fuori dei casi nei quali ritiene di intervenire di propria iniziativa, non può essere richiesto dall'utente con mezzi diversi dalla formale segnalazione scritta, indirizzata all'Autorità Garante. Intuitivamente, non potranno assumere valore di richieste di intervento, le osservazioni contenute in *post* pubblicati sui diversi profili *social* che riguardano, o meno, la materia della disabilità.

3. Modalità di svolgimento delle attività.

Le segnalazioni di cui all'art.6 del Regolamento, munite della documentazione necessaria per la compiuta valutazione della questione che si intende porre al vaglio dell'Ufficio, devono essere formulate per iscritto e dirette al Garante della Persona disabile.

La presentazione o la trasmissione di dette segnalazione 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@pec.comune.marsala.tp.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 proposta alla sede dell'Ufficio la raccoglierà in apposito verbale e, dopo che l'utente



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

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. Esso sarà prontamente protocollato 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 richiesto, 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.

5. La modulistica.

All'interno del sito istituzionale del Comune di Marsala: <http://comune.marsala.tp.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 (possibilmente 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;

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 l'Ufficio, esprimerà il proprio parere positivo, negativo, o 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 potrà fornire debito riscontro in termini di ringraziamenti, scuse, accettazione di suggerimenti e quant'altro.
- 2) Mediante informazione inviata alla seguente mail istituzionale: garantedeldisabile@comune.marsala.tp.it con la quale il soggetto che si è già interfacciato con l'Ufficio, esprimerà il proprio parere positivo, ovvero negativo, o potrà dare uno o più utili suggerimenti per migliorare il grado di soddisfazione dell'utenza.



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

7. Informazioni e contatti

L'Ufficio ha sede in Marsala via Sappusi n°6.-----Piano terra.

Tel: 0923/993703 – 0923/711463

Email: garantedeldisabile@comune.marsala.tp.it

PEC: protocollo@pec.comune.marsala.tp.it

Sito WEB: www.comune.marsala.tp.it

L'Ufficio rispetterà i seguenti orari:

Giovedì: 15:00 -18:00, previo appuntamento

Responsabile: *Dottoressa Maria Ilenia Roberta Bonanno*

Coadiutori: