

LINEE GUIDA

Gestione ambiti applicativi del D.Lgs 222/2024 *“Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l’inclusione e l’accessibilità in attuazione dell’articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227”*

Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015

Conforme alla Norma UNI ISO 37001:2016

Conforme alla Norma UNI EN ISO 45001:2023

Conforme alla PdR 159/2024 Lavoro inclusivo delle persone con disabilità – indirizzi operativi

Componente del Modello di gestione ex D.lgs 231/2001



Documento accessibile
impaginato con EasyReading font.


VERITAS

Indice

1. Premessa.....	3
2. Campo di applicazione.....	3
3. Definizioni.....	3
4. Elenco delle disabilità.....	4
5. Pianificazione delle azioni.....	5
5.1 Tavolo permanente con le associazioni di persone con disabilità.....	5
6. Identificazione dei processi dell'organizzazione correlati ai temi relativi all'accessibilità.....	5
6.1 Servizi cimiteriali e di cremazione e mercato ittico.....	5
6.2 Servizi di igiene urbana e Centri di raccolta.....	11
6.3 Servizi per l'utenza - sportelli.....	20
6.4 Servizio idrico integrato.....	20
7. Sito internet, SOL - Sportello online e app.....	20
7.1 Comunicazione interna ed esterna.....	21
7.2 Attuazione delle azioni del monitoraggio periodico.....	21
8. Riferimenti normativi e documentali.....	21

preparazione	verifica	approvazione
Gruppo di lavoro Inclusione [firmato]	Responsabile Sostenibilità, Ambiente e Sicurezza di Gruppo <i>Giuliana Da Villa</i> [firmato]	AIPD <i>Associazione italiana persone down</i> ANMIC <i>Associazione nazionale mutilati e invalidi civili</i> ENS <i>Ente Nazionale protezione e assistenza dei Sordi</i> UICI <i>Unione italiana dei ciechi e degli ipovedenti</i> ANMIL <i>Associazione nazionale fra lavoratori mutilati e invalidi del lavoro</i>
	Direttrice Risorse Umane e Organizzazione di Gruppo e Diversity Manager <i>Chiara Bellon</i> [firmato]	CIP <i>Comitato italiano paralimpico</i> ANGSA <i>Associazione nazionale genitori soggetti autistici</i>
	Disability Manager <i>Daniela Grisostolo</i> [firmato]	

Modifiche: Revisione e integrazione analisi accessibilità ai servizi.

1. Premessa

Il Gruppo Veritas si impegna per:

- riconoscere e promuovere l'inclusività e il rispetto come valori positivi all'interno dell'organizzazione e nei confronti degli stakeholder;
- sostenere e difendere l'inclusione, favorendo attivamente l'adozione di pratiche inclusive sia nei confronti dei propri stakeholder interni, sia di quelli esterni;
- comprendere la sfida dell'inclusione, essendo consapevoli che l'inclusione, e la creazione della cultura necessaria a perseguirla, sono processi che necessitano di una ripianificazione e riprogrammazione dell'organizzazione a tutti i livelli, ad esempio tramite l'adozione di accomodamenti ragionevoli.

Scopo del presente documento è di analizzare i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità. La normativa prevede che nella Carta della Qualità dei Servizi sia evidenziato: *"quanto previsto dalla normativa vigente nello specifico settore di riferimento, indicando chiaramente ed in maniera accessibile per le varie disabilità i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura e le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte."*

Nell'analisi viene utilizzata a supporto la Prassi di riferimento 159/2024 che si propone la *"diffusione e il consolidamento di una cultura orientata all'inclusione da considerarsi anche come valore aggiunto per le organizzazioni, e la tutela dei diritti delle persone con disabilità definendo delle indicazioni che possano essere di ispirazione per i soggetti che vogliano favorire lo sviluppo di una cultura organizzativa improntata all'inclusione delle persone con disabilità."* La prassi, infatti, tra gli obiettivi ha anche quello di *"promuovere una cultura dell'organizzazione inclusiva sul tema della disabilità in tutti i contesti (gestione delle risorse umane, attività produttiva, relazioni con gli stakeholders, coinvolgimento della comunità esterna)"*.

2. Campo di applicazione

Le presenti linee guida si applicano a tutte le attività aziendali che comportino l'erogazione di un servizio verso stakeholder esterni.

3. Definizioni

Accessibilità

Principi e tecniche da rispettare nella progettazione, nella costruzione, nella manutenzione e nell'aggiornamento di spazi, sia fisici che digitali (ad esempio: siti internet e applicazioni mobili, prodotti e servizi digitali eccetera) per rendere il loro contenuto più accessibile alla più ampia gamma di persone [Fonte: Direttiva (UE) 2016/2102, modificata].

Equità

Condizione per cui tutte le persone, indipendentemente dalle proprie caratteristiche personali o sociali, hanno accesso alle stesse opportunità, attraverso interventi differenziati che tengano conto delle specifiche esigenze. L'equità non implica uniformità, ma giustizia nel trattamento e nell'accesso ai diritti e ai servizi. [Fonte: Adattata da concetti di giustizia sociale e linee guida OMS].

Barriere

Ostacoli di natura fisica, comunicativa, digitale, culturale o attitudinale che limitano o impediscono la partecipazione piena ed effettiva delle persone con disabilità o di altri gruppi vulnerabili. Le barriere possono essere materiali (es. scale, porte strette) o immateriali (es. pregiudizi, linguaggio non inclusivo). [Fonte: Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, 2006].

Accessibilità digitale

Capacità di un sistema informatico (sito web, app, software, documento digitale) di essere fruibile da tutte le persone, incluse quelle con disabilità, attraverso l'adozione di standard tecnici, design inclusivo e compatibilità con tecnologie assistive. [Fonte: Linee guida AgID sull'accessibilità, WCAG 2.1]

Cultura dell'inclusione

Valori, credenze e pratiche che influenzano la condotta e il comportamento delle persone e delle organizzazioni mediante l'inclusione e la valorizzazione di prospettive e contributi della più ampia gamma di stakeholder. [Fonte: UNI ISO 30415:2021].

Inclusione/inclusività

Pratica di includere tutte le persone nei contesti organizzativi.

NOTA: L'inclusione è un diritto basato sulla piena partecipazione delle persone con disabilità in tutti gli ambiti della vita, su base di eguaglianza in rapporto agli altri, senza discriminazioni, rispettando la dignità e valorizzando la diversità umana, attraverso interventi appropriati, superamento di ostacoli e pregiudizi, sostegni basati sul mainstreaming, in maniera da vivere nelle comunità locali. [Fonte: UNI ISO 30415:2021, modificata]

Persone con disabilità

Persone che presentano menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri. [FONTE: Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con Disabilità, 2006, modificata].

Disability manager

Responsabile di tutto il processo di inclusione socio-lavorativa delle persone disabili all'interno delle imprese: dalla pianificazione, ricerca, selezione, inserimento e mantenimento nell'organizzazione, fino allo sviluppo professionale e organizzativo. Il/La disability manager è altresì responsabile di favorire la creazione di una cultura inclusiva in tutte le politiche e pratiche organizzative. [FONTE: Decreto Legislativo 151/2015, modificata].

Accomodamento ragionevole

Modifiche e adattamenti necessari e appropriati che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo adottati, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per garantire alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali. [FONTE: Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con Disabilità, 2006].

Progettazione universale

Progettazione di prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. La "progettazione universale" non esclude dispositivi di sostegno per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari. [FONTE: Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con Disabilità, 2006].

4. Elenco delle disabilità

Le tipologie di disabilità contemplate nelle analisi dei servizi erogati sono le seguenti:

- **disabilità fisica o motoria:** riduzione totale o parziale della mobilità di uno o più arti del corpo.
- **disabilità sensoriale:** alterazione di uno o più sensi, come la vista, l'udito, l'olfatto, il gusto o il tatto.
- **disabilità intellettiva:** difficoltà o limiti associati alle abilità cognitive, come il ragionamento, la memoria, l'apprendimento o il linguaggio.
- **disabilità psicosociale o psichica:** disturbi mentali o comportamentali che influenzano la salute emotiva, le relazioni sociali o la partecipazione alla vita comunitaria.

5. Pianificazione delle azioni

La pianificazione è un processo sistematico, che comporta l'individuazione, la selezione, lo sviluppo nel tempo e il monitoraggio di azioni, volte a creare o (laddove già presente) a rafforzare l'adesione ad un modello di accesso inclusivo da parte di Veritas e delle società del Gruppo, nonché l'individuazione delle risorse, sia umane che materiali, da allocare per la realizzazione delle politiche di accessibilità.

Al fine di gestire in maniera sostenibile le azioni da svolgere e i temi da proporre, la pianificazione è strutturata nelle seguenti fasi:

- a. identificazione dei processi dell'organizzazione correlati ai temi relativi all'accessibilità;
- b. identificazione dei punti di forza e di quelli di debolezza;
- c. definizione degli obiettivi, sia nel breve che nel lungo termine;
- d. definizione delle azioni decise per avviare o proseguire il percorso verso una maggiore accessibilità;
- e. attuazione delle azioni;
- f. monitoraggio periodico.

L'attività di pianificazione porta alla stesura di un piano strategico da condividere con tutta l'organizzazione e, laddove coinvolti direttamente, con i propri fornitori e stakeholder esterni, monitorandolo ed aggiornandolo con cadenza periodica.

5.1 Tavolo permanente con le associazioni di persone con disabilità

Il Gruppo ha istituito un tavolo permanente con le seguenti associazioni ed enti pubblici:

- AIPD | *Associazione italiana persone down*
- ANMIC | *Associazione nazionale mutilati e invalidi civili*
- ENS | *Ente Nazionale protezione e assistenza dei sordi*
- UIC | *Unione italiana dei ciechi e degli ipovedenti*
- ANMIL | *Associazione nazionale fra lavoratori mutilati e invalidi del lavoro*
- CIP | *Comitato italiano paralimpico*
- ANGSA | *Associazione nazionale genitori soggetti autistici*

In tale tavolo vengono portate all'attenzione tutte le iniziative legate all'accessibilità e le persone delle associazioni effettuano test per verificare l'efficacia delle azioni, sono analizzati gli obiettivi e le azioni. Vengono inoltre effettuate rendicontazioni e scambi di informazioni.

6. Identificazione dei processi dell'organizzazione correlati ai temi relativi all'accessibilità

6.1 Servizi cimiteriali e di cremazione e mercato ittico

Servizi cimiteriali e di cremazione:

- Assegnazione di spazi cimiteriali
- Fornitura illuminazione votiva
- Operazioni cimiteriali (sepolture/dissepulture)
- Riscossione tariffe canoni di concessione
- Rilascio autorizzazioni di ingresso nei cimiteri per svolgimento lavori conto terzi
- Cremazioni
- Utilizzo sale commiato

Mercato ittico:

- Vendita, acquisto e deposito di prodotto ittico
- Presidio enti di controllo
- Concessione spazio di vendita.

6.1.1 Identificazione dei punti forza e di debolezza

Per quanto riguarda i servizi sopradescritti, è stata effettuata una specifica analisi che ha portato a identificare la seguente situazione:

Aspetti	Cimitero di Campalto	Cimitero di Chirignago	Cimitero di Dese	Cimitero di Favaro Veneto
Portineria e ufficio utenti nei cimiteri principali per assistenza generica e sportello utenti nel crematorio	No	No	No	No
Viabilità principale pavimentata	Sì	Sì	Sì	Sì
Permessi speciali per ingresso con mezzi di ausilio (inclusa autovettura) nel cimitero, con regolamento del gestore	Sì	Sì	NA	Sì
Posti auto all'interno dei cimiteri/crematori dedicati a persone con disabilità (solo per accessi obitoriali, pratiche d'ufficio, partecipazione a servizi funebri)	No	No	No	No
Percorsi con piastre su campi inumazione a verde	Sì	Sì	No	Sì
Accesso naturale con rampe al plesso cimiteriale	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso naturale o con rampe alle zone interne del plesso cimiteriale	Sì	Sì	Sì	No
Accesso naturale o con rampe agli uffici/portinerie	Sì	Sì	Sì	No
Accesso naturale o con rampe alle sale mortuarie, sale del commiato, chiese	Sì	Sì	NA	Sì
Accesso ai piani rialzati con servoscala o ascensori	NA	Sì	NA	NA
Spazi di manovra sufficienti all'interno di uffici aperti al pubblico/portinerie	No	No	No	No
Disponibilità di una carrozzina per gli utenti con disabilità motorie	No	No	No	No
Servizi igienici per persone con disabilità	Sì	Sì	No	Sì
Regolazione al minimo dello spessore della ghiaia nei viali e vialetti tra le tombe	Sì	Sì	Sì	Sì
Possibilità di ricevere fatture e preventivi tramite e-mail	Sì	Sì	Sì	Sì
Possibilità di evadere pratiche con delega o mediante e-mail	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza del personale	Sì	Sì	Sì	Sì
Prenotazione servizi cimiteriali/cremazione online	Sì	Sì	Sì	Sì
Pagamenti elettronici (PagoPa)	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite tele chiamata (previo appuntamento)	No	No	No	No
Possibilità di scaricare pratiche mediante piattaforma web	Sì	Sì	Sì	Sì
Pulsante di apertura d'emergenza dei cancelli/barriere automatiche ad altezza adeguata a persone in carrozzina	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedura di emergenza che prevede l'avviso e l'evacuazione di persone con disabilità compresa la segnalazione della presenza di persone con ridotte capacità di deambulazione o visive	No	No	No	No
Assistenza disponibile via e-mail o telefono, sito web certificato con tariffe, regolamenti, modulistica aggiornata	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite adeguati supporti informatici (monitor con casse audio)	No	No	No	No

Aspetti	Cimitero di Marghera	Cimitero di Mestre	Cimitero di Trivignano	Cimitero di Zelarino
Portineria e ufficio utenti nei cimiteri principali per assistenza generica e sportello utenti nel crematorio	Sì	Sì	No	No
Viabilità principale pavimentata	Sì	Sì	Sì	Sì
Permessi speciali per ingresso con mezzi di ausilio (inclusa autovettura) nel cimitero, con regolamento del gestore	Sì	Sì	No	Sì
Posti auto all'interno dei cimiteri/crematori dedicati a persone con disabilità (solo per accessi obitoriali, pratiche d'ufficio, partecipazione a servizi funebri)	No	Sì	No	No
Percorsi con piastre su campi inumazione a verde	Sì	Sì	No	Sì
Accesso naturale con rampe al plesso cimiteriale	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso naturale o con rampe alle zone interne del plesso cimiteriale	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso naturale o con rampe agli uffici/portinerie	Sì	Sì	Sì	No
Accesso naturale o con rampe alle sale mortuarie, sale del commiato, chiese	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso ai piani rialzati con servoscala o ascensori	Sì	Sì	NA	NA
Spazi di manovra sufficienti all'interno di uffici aperti al pubblico/portinerie	Sì	Sì	No	No
Disponibilità di una carrozzina per gli utenti con disabilità motorie	Sì	Sì	No	No
Servizi igienici per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	No
Regolazione al minimo dello spessore della ghiaia nei viali e vialetti tra le tombe	Sì	Sì	Sì	Sì
Possibilità di ricevere fatture e preventivi tramite e-mail	Sì	Sì	Sì	Sì
Possibilità di evadere pratiche con delega o mediante e-mail	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza del personale	Sì	Sì	Sì	Sì
Prenotazione servizi cimiteriali/cremazione online	Sì	Sì	Sì	Sì
Pagamenti elettronici (PagoPa)	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite tele chiamata (previo appuntamento)	No	No	No	No
Possibilità di scaricare pratiche mediante piattaforma web	Sì	Sì	Sì	Sì
Pulsante di apertura d'emergenza dei cancelli/barriere automatiche ad altezza adeguata a persone in carrozzina	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedura di emergenza che prevede l'avviso e l'evacuazione di persone con disabilità compresa la segnalazione della presenza di persone con ridotte capacità di deambulazione o visive	Sì	Sì	No	No
Assistenza disponibile via e-mail o telefono, sito web certificato con tariffe, regolamenti, modulistica aggiornata	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite adeguati supporti informatici (monitor con casse audio)	No	No	No	No

Aspetti	Cimitero di Venezia	Cimitero di Burano	Cimitero Lido di Venezia	Cimitero di Malamocco
Portineria e ufficio utenti nei cimiteri principali per assistenza generica e sportello utenti nel crematorio	Sì	No	No	No
Viabilità principale pavimentata	Sì	Sì	Sì	Sì
Permessi speciali per ingresso con mezzi di ausilio (inclusa autovettura) nel cimitero, con regolamento del gestore	NA	NA	Sì	NA
Posti auto all'interno dei cimiteri/crematori dedicati a persone con disabilità (solo per accessi obitoriali, pratiche d'ufficio, partecipazione a servizi funebri)	No	No	No	No
Percorsi con piastre su campi inumazione a verde	No	No	No	No
Accesso naturale con rampe al plesso cimiteriale	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso naturale o con rampe alle zone interne del plesso cimiteriale	Sì	NA	Sì	NA
Accesso naturale o con rampe agli uffici/portinerie	Sì	Sì	No	Sì
Accesso naturale o con rampe alle sale mortuarie, sale del commiato, chiese	Sì	Sì	No	No
Accesso ai piani rialzati con servoscala o ascensori	NA	NA	NA	NA
Spazi di manovra sufficienti all'interno di uffici aperti al pubblico/portinerie	Sì	No	No	No
Disponibilità di una carrozzina per gli utenti con disabilità motorie	Sì	No	Sì	No
Servizi igienici per persone con disabilità	Sì	No	Sì	Sì
Regolazione al minimo dello spessore della ghiaia nei viali e vialetti tra le tombe	Sì	Sì	Sì	Sì
Possibilità di ricevere fatture e preventivi tramite e-mail	Sì	Sì	Sì	Sì
Possibilità di evadere pratiche con delega o mediante e-mail	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza del personale	Sì	Sì	Sì	Sì
Prenotazione servizi cimiteriali/cremazione online	Sì	Sì	Sì	Sì
Pagamenti elettronici (PagoPa)	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite tele chiamata (previo appuntamento)	No	No	No	No
Possibilità di scaricare pratiche mediante piattaforma web	Sì	Sì	Sì	Sì
Pulsante di apertura d'emergenza dei cancelli/barriere automatiche ad altezza adeguata a persone in carrozzina	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedura di emergenza che prevede l'avviso e l'evacuazione di persone con disabilità compresa la segnalazione della presenza di persone con ridotte capacità di deambulazione o visive	Sì	No	No	No
Assistenza disponibile via e-mail o telefono, sito web certificato con tariffe, regolamenti, modulistica aggiornata	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite adeguati supporti informatici (monitor con casse audio)	No	No	No	No

Aspetti	Cimitero di Murano	Cimitero di Pellestrina	Cimitero di San Erasmo	Cimitero di San Pietro in Volta
Portineria e ufficio utenti nei cimiteri principali per assistenza generica e sportello utenti nel crematorio	No	No	No	No
Viabilità principale pavimentata	Sì	Sì	Sì	Sì
Permessi speciali per ingresso con mezzi di ausilio (inclusa autovettura) nel cimitero, con regolamento del gestore	NA	NA	NA	NA
Posti auto all'interno dei cimiteri/crematori dedicati a persone con disabilità (solo per accessi obitoriali, pratiche d'ufficio, partecipazione a servizi funebri)	No	No	No	No
Percorsi con piastre su campi inumazione a verde	No	No	No	No
Accesso naturale con rampe al plesso cimiteriale	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso naturale o con rampe alle zone interne del plesso cimiteriale	NA	NA	NA	Sì
Accesso naturale o con rampe agli uffici/portinerie	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso naturale o con rampe alle sale mortuarie, sale del commiato, chiese	NA	No	Sì	NA
Accesso ai piani rialzati con servoscala o ascensori	NA	NA	NA	NA
Spazi di manovra sufficienti all'interno di uffici aperti al pubblico/portinerie	No	No	No	No
Disponibilità di una carrozzina per gli utenti con disabilità motorie	No	No	No	No
Servizi igienici per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì
Regolazione al minimo dello spessore della ghiaia nei viali e vialetti tra le tombe	Sì	Sì	Sì	Sì
Possibilità di ricevere fatture e preventivi tramite e-mail	Sì	Sì	Sì	Sì
Possibilità di evadere pratiche con delega o mediante e-mail	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza del personale	Sì	Sì	Sì	Sì
Prenotazione servizi cimiteriali/cremazione online	Sì	Sì	Sì	Sì
Pagamenti elettronici (PagoPa)	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite tele chiamata (previo appuntamento)	No	No	No	No
Possibilità di scaricare pratiche mediante piattaforma web	Sì	Sì	Sì	Sì
Pulsante di apertura d'emergenza dei cancelli/barriere automatiche ad altezza adeguata a persone in carrozzina	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedura di emergenza che prevede l'avviso e l'evacuazione di persone con disabilità compresa la segnalazione della presenza di persone con ridotte capacità di deambulazione o visive	No	No	No	No
Assistenza disponibile via e-mail o telefono, sito web certificato con tariffe, regolamenti, modulistica aggiornata	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite adeguati supporti informatici (monitor con casse audio)	No	No	No	No

Aspetti	Ufficio utenti San Michele	Ufficio utenti Mestre	Crematorio Marghera
Portineria e ufficio utenti nei cimiteri principali per assistenza generica e sportello utenti nel crematorio	NA	NA	Si
Viabilità principale pavimentata	NA	NA	Si
Permessi speciali per ingresso con mezzi di ausilio (inclusa autovettura) nel cimitero, con regolamento del gestore	NA	NA	NA
Posti auto all'interno dei cimiteri/crematori dedicati a persone con disabilità (solo per accessi obitoriali, pratiche d'ufficio, partecipazione a servizi funebri)	NA	NA	No
Percorsi con piastre su campi inumazione a verde	NA	NA	NA
Accesso naturale con rampe al plesso cimiteriale	NA	NA	Si
Accesso naturale o con rampe alle zone interne del plesso cimiteriale	NA	NA	NA
Accesso naturale o con rampe agli uffici/portinerie	Si	Si	Si
Accesso naturale o con rampe alle sale mortuarie, sale del commiato, chiese	NA	NA	Si
Accesso ai piani rialzati con servoscala o ascensori	Si	NA	NA
Spazi di manovra sufficienti all'interno di uffici aperti al pubblico/portinerie	Si	Si	Si
Disponibilità di una carrozzina per gli utenti con disabilità motorie	Si	Si	Si
Servizi igienici per persone con disabilità	NA	NA	Si
Regolazione al minimo dello spessore della ghiaia nei viali e vialetti tra le tombe	NA	NA	NA
Possibilità di ricevere fatture e preventivi tramite e-mail	Si	Si	Si
Possibilità di evadere pratiche con delega o mediante e-mail	Si	Si	Si
Meccanismi di assistenza tramite la presenza del personale	Si	Si	Si
Prenotazione servizi cimiteriali/cremazione online	Si	Si	Si
Pagamenti elettronici (PagoPa)	Si	Si	Si
Meccanismi di assistenza tramite tele chiamata (previo appuntamento)	NA	NA	No
Possibilità di scaricare pratiche mediante piattaforma web	Si	Si	Si
Pulsante di apertura d'emergenza dei cancelli/barriere automatiche ad altezza adeguata a persone in carrozzina	Si	Si	Si
Procedura di emergenza che prevede l'avviso e l'evacuazione di persone con disabilità compresa la segnalazione della presenza di persone con ridotte capacità di deambulazione o visive	Si	Si	Si
Assistenza disponibile via e-mail o telefono, sito web certificato con tariffe, regolamenti, modulistica aggiornata	Si	Si	Si
Meccanismi di assistenza tramite adeguati supporti informatici (monitor con casse audio)	Si	Si	No

Aspetti	Mercato ittico Tronchetto
Portineria e ufficio utenti nei cimiteri principali per assistenza generica e sportello utenti nel crematorio	Sì
Viabilità principale pavimentata	Sì
Permessi speciali per ingresso con mezzi di ausilio (inclusa autovettura) nel cimitero, con regolamento del gestore	Sì*
Posti auto all'interno dei cimiteri/crematori dedicati a persone con disabilità (solo per accessi obitoriali, pratiche d'ufficio, partecipazione a servizi funebri)	Sì*
Percorsi con piastre su campi inumazione a verde	NA
Accesso naturale con rampe al plesso	Sì
Accesso naturale o con rampe alle zone interne del plesso	Sì
Accesso naturale o con rampe agli uffici/portinerie	Sì*
Accesso naturale o con rampe alle sale mortuarie, sale del commiato, chiese	NA
Accesso ai piani rialzati con servoscala o ascensori	No
Spazi di manovra sufficienti all'interno di uffici aperti al pubblico/portinerie	Sì
Disponibilità di una carrozzina per gli utenti con disabilità motorie	No
Servizi igienici per persone con disabilità	No
Possibilità di ricevere fatture e preventivi tramite e-mail	NA
Possibilità di evadere pratiche con delega o mediante e-mail	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza del personale	Sì
Prenotazione servizi online	Sì
Pagamenti elettronici (PagoPa)	NA
Meccanismi di assistenza tramite tele chiamata (previo appuntamento)	NA
Possibilità di scaricare pratiche mediante piattaforma web	Sì
Pulsante di apertura d'emergenza dei cancelli/barriere automatiche ad altezza adeguata per persone in carrozzina	Sì
Procedura di emergenza che prevede l'avviso e l'evacuazione di persone con disabilità compresa la segnalazione della presenza di persone con ridotte capacità di deambulazione o visive	No
Assistenza disponibile via e-mail o telefono, sito web certificato con tariffe, regolamenti, modulistica aggiornata	Sì
Meccanismi di assistenza tramite adeguati supporti informatici (monitor con casse audio)	No

* Il Mercato all'Ingrosso di Prodotti Ittici di Venezia si configura come sito produttivo in quanto classificato come "stabilimento alimentare" ai sensi dei Regolamenti Comunitari 852 e 853 del 2004. Non è sito aperto al pubblico ma ai soli operatori commerciali autorizzati dalla Direzione. Le maggiori criticità riguardano le condizioni di operatività che durante le fasi di commercializzazione rendono non possibile la gestione in piena sicurezza della mobilità di persone a ridotta capacità motoria nelle aree deputate alla produzione per l'importante presenza di mezzi anche solo manuali per la movimentazione delle merci che imporrebbe l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale non di uso comune o comunque la necessità di interdime l'utilizzo. Piena accessibilità vi è viceversa agli uffici dell'Ente Gestore. La sede del Mercato, risalente ai primissimi anni '50, è di prossimo trasferimento in un nuovo edificio che consentirà di eliminare le barriere architettoniche per la fruizione di tutti gli spazi compatibili con le mansioni comunque espletabili da persone con disabilità motorie o sensoriali.

6.2 Servizi di igiene urbana e Centri di raccolta

Gestione dei Centri di Raccolta:

- Conferimento da parte dei cittadini dei rifiuti indicati nei provvedimenti autorizzativi propri di ogni centro di raccolta
- Accettazione di rifiuti urbani pericolosi
- Servizi di igiene urbana con raccolta porta a porta, mista, cassonetto, isole interrante

6.2.1 Identificazione dei punti di forza e debolezza

Di seguito si riporta lo stato dell'arte:

Aspetti/Centro di raccolta (Cdr)	Mestre	Mestre isola ecologica	Marcon	Quarto d'Altino	Meolo	Venezia centro storico Banchina	Lido di Venezia
Presenza varco autoveicoli, passaggio pedonale o ciclabile	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza ufficio accettazione/verifica identità utente	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Area adibita a contenitori per rifiuti e relativa viabilità interna	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Parcheggi sosta veicoli per tempo necessario al conferimento	No	NA	No	No	No	No	No
Uscita dal Cdr	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Sbarra o cancello scorrevole	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza parcheggio per persone con disabilità	Sì	NA	No	No	No	NA	No
Piazzale di stoccaggio asfaltato	Sì	Sì	Sì	Sì	No	Sì	Sì
Presenza di segnaletica orizzontale e verticale	Sì	Sì	Sì	Sì	No	Sì	Sì
Accesso ai cassoni scarrabili su scale a piattaforma	Sì	No	Sì	Sì	Sì	No	Sì
Accesso su rampe poste ai lati dei cassoni	No	No	No	No	No	No	No
Accesso su rampe pedonali	No	No	No	No	No	No	No
Registrazione utenti su dispositivi informatici o moduli cartacei	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Indicazioni su conferimento	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza di personale	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Assistenza tramite informativa su sito web e calendario cartaceo	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì

Aspetti entro di raccolta (Cdr)	Chioggia	Cona	Cavarzere	Mogliano Veneto
Presenza varco autovetture, passaggio pedonale o ciclabile	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza ufficio accettazione/verifica identità utente	Sì	Sì	Sì	Sì
Area adibita a contenitori per rifiuti e relativa viabilità interna	Sì	Sì	Sì	Sì
Parcheggi sosta veicoli per tempo necessario al conferimento	No	No	No	No
Uscita dal Cdr	Sì	Sì	Sì	Sì
Sbarra o cancello scorrevole	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza parcheggio per persone con disabilità	Sì	No	No	No
Piazzale di stoccaggio asfaltato	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza di segnaletica orizzontale e verticale	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso ai cassoni scarrabili su scale a piattaforma	No	Sì	Sì	No
Accesso su rampe poste ai lati dei cassoni	No	No	No	Sì
Accesso su rampe pedonali	No	No	No	No
Registrazione utenti su dispositivi informatici o moduli cartacei	Sì	Sì	Sì	Sì
Indicazioni su conferimento	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza di personale	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì
Assistenza tramite informativa su sito web e calendario cartaceo	Sì	Sì	Sì	Sì

Aspetti /Centro di raccolta (Cdr)	Scorzé	Peseggia di Scorzé	Mirano	Salzano	Santa Maria di Sala
Presenza varco autovetture, passaggio pedonale o ciclabile	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza ufficio accettazione/verifica identità utente	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Area adibita a contenitori per rifiuti e relativa viabilità interna	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Parcheggi sosta veicoli per tempo necessario al conferimento	No	No	No	Sì	No
Uscita dal Cdr	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Sbarra o cancello scorrevole	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza parcheggio per persone con disabilità	No	No	No	No	No
Piazzale di stoccaggio asfaltato	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza di segnaletica orizzontale e verticale	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso ai cassoni scarrabili su scale a piattaforma	Sì	Sì	No	Sì	Sì
Accesso su rampe poste ai lati dei cassoni	No	Sì	Sì	No	No
Accesso su rampe pedonali	No	Sì	No	No	No
Registrazione utenti su dispositivi informatici o moduli cartacei	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Indicazioni su conferimento	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza di personale	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Assistenza tramite informativa su sito web e calendario cartaceo	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì

Aspetti /Centro di raccolta (Cdr)	Martellago	Mellaredo di Piagniga	Noale	Fossò
Presenza varco autovetture, passaggio pedonale o ciclabile	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza ufficio accettazione/verifica identità utente	Sì	Sì	Sì	Sì
Area adibita a contenitori per rifiuti e relativa viabilità interna	Sì	Sì	Sì	Sì
Parcheggi sosta veicoli per tempo necessario al conferimento	No	No	Sì	Sì
Uscita dal Cdr	Sì	Sì	Sì	Sì
Sbarra o cancello scorrevole	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza parcheggio per persone con disabilità	No	No	Sì	No
Piazzale di stoccaggio asfaltato	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza di segnaletica orizzontale e verticale	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso ai cassoni scarrabili su scale a piattaforma	Sì	Sì	No	Sì
Accesso su rampe poste ai lati dei cassoni	No	No	Sì	No
Accesso su rampe pedonali	No	No	Sì	No
Registrazione utenti su dispositivi informatici o moduli cartacei	Sì	Sì	Sì	Sì
Indicazioni su conferimento	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza di personale	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì
Assistenza tramite informativa su sito web e calendario cartaceo	Sì	Sì	Sì	Sì

Aspetti /Centro di raccolta (Cdr)	Cavallino Treporti	San Donà di Piave	Fossalta di Piave	Eraclea
Presenza varco autovetture, passaggio pedonale o ciclabile	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza ufficio accettazione/verifica identità utente	Sì	Sì	Sì	Sì
Area adibita a contenitori per rifiuti e relativa viabilità interna	Sì	Sì	Sì	Sì
Parcheggi sosta veicoli per tempo necessario al conferimento	Sì	No	No	No
Uscita dal Cdr	Sì	Sì	Sì	Sì
Sbarra o cancello scorrevole	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza parcheggio per persone con disabilità	Sì	No	No	No
Piazzale di stoccaggio asfaltato	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza di segnaletica orizzontale e verticale	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso ai cassoni scarrabili su scale a piattaforma	Sì	No	No	Sì
Accesso su rampe poste ai lati dei cassoni	No	Sì	Sì	No
Accesso su rampe pedonali	No	No	No	No
Registrazione utenti su dispositivi informatici o moduli cartacei	Sì	Sì	Sì	Sì
Indicazioni su conferimento	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza di personale	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì
Assistenza tramite informativa su sito web e calendario cartaceo	Sì	Sì	Sì	Sì

Aspetti /Centro di raccolta (Cdr)	Jesolo	Musile di Piave	Torre di Mosto	Ceggia
Presenza varco autovetture, passaggio pedonale o ciclabile	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza ufficio accettazione/verifica identità utente	Sì	Sì	Sì	Sì
Area adibita a contenitori per rifiuti e relativa viabilità interna	Sì	Sì	Sì	Sì
Parcheggi sosta veicoli per tempo necessario al conferimento	No	No	No	No
Uscita dal Cdr	Sì	Sì	Sì	Sì
Sbarra o cancello scorrevole	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza parcheggio per persone con disabilità	No	Sì	No	No
Piazzale di stoccaggio asfaltato	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza di segnaletica orizzontale e verticale	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso ai cassoni scarrabili su scale a piattaforma	Sì	Sì	Sì	No
Accesso su rampe poste ai lati dei cassoni	No	No	No	No
Accesso su rampe pedonali	No	No	No	Sì
Registrazione utenti su dispositivi informatici o moduli cartacei	Sì	Sì	Sì	Sì
Indicazioni su conferimento	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza di personale	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì
Assistenza tramite informativa su sito web e calendario cartaceo	Sì	Sì	Sì	Sì

Aspetti /Centro di raccolta (Cdr)	Bibione	Caorle	Cinto Caomaggiore	Concordia Sagittaria	Fossalta di Portogruaro
Presenza varco autovetture, passaggio pedonale o ciclabile	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza ufficio accettazione/verifica identità utente	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Area adibita a contenitori per rifiuti e relativa viabilità interna	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Parcheggi sosta veicoli per tempo necessario al conferimento	No	No	No	No	Sì
Uscita dal Cdr	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Sbarra o cancello scorrevole	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza parcheggio per persone con disabilità	No	No	No	No	Sì
Piazzale di stoccaggio asfaltato	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza di segnaletica orizzontale e verticale	Sì (verticale) No (orizzontale)	Sì	Sì (verticale) No (orizzontale)	Sì (verticale) No (orizzontale)	Sì
Accesso ai cassoni scarrabili su scale a piattaforma	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Accesso su rampe poste ai lati dei cassoni	No	No	No	No	No
Accesso su rampe pedonali	No	No	No	No	Sì
Registrazione utenti su dispositivi informatici o moduli cartacei	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Indicazioni su conferimento	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza di personale	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Assistenza tramite informativa su sito web e calendario cartaceo	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì

Aspetti /Centro di raccolta (Cdr)	La Salute di Livenza	Portogruaro	Pramaggiore	San Stino di Livenza
Presenza varco autovetture, passaggio pedonale o ciclabile	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza ufficio accettazione/verifica identità utente	Sì	Sì	Sì	Sì
Area adibita a contenitori per rifiuti e relativa viabilità interna	Sì	Sì	Sì	Sì
Parcheggi sosta veicoli per tempo necessario al conferimento	Sì	No	No	No
Uscita dal Cdr	Sì	Sì	Sì	Sì
Sbarra o cancello scorrevole	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza parcheggio per persone con disabilità	No	No	No	No
Piazzale di stoccaggio asfaltato	Sì	Sì	Sì	Sì
Presenza di segnaletica orizzontale e verticale	Sì (verticale) No (orizzontale)	Sì (verticale) No (orizzontale)	Sì	Sì (verticale) No (orizzontale)
Accesso ai cassoni scarrabili su scale a piattaforma	Sì		Sì	Sì
Accesso su rampe poste ai lati dei cassoni	No	No	No	No
Accesso su rampe pedonali	No	Sì	Sì	Sì
Registrazione utenti su dispositivi informatici o moduli cartacei	Sì	Sì	Sì	Sì
Indicazioni su conferimento	Sì	Sì	Sì	Sì
Meccanismi di assistenza tramite la presenza di personale	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedure di emergenza tramite avvisi di evacuazione e supporto per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì
Assistenza tramite informativa su sito web e calendario cartaceo	Sì	Sì	Sì	Sì

6.3 Servizi per l'utenza - sportelli

- Attivazioni contrattuali per il servizio idrico e rifiuti
- Cessazioni contrattuali per il servizio idrico e rifiuti
- Preventivi per nuovi allacciamenti
- Segnalazioni e reclami al servizio.

6.3.1 Identificazione dei punti di forza e di debolezza

Di seguito si riporta lo stato dell'arte:

Aspetti / Sportelli	Venezia centro storico	Mestre	Mogliano	San Donà di Piave	Jesolo	Chioggia	Dolo	Salzano
Accoglienza per assistenza generica e indirizzamento	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Viabilità pavimentata	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Posti auto per disabili in prossimità dell'entrata	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Accessi con rampe	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Segnaletica verticale con indicazione dei percorsi e passaggi pedonali	Sì	Sì	Sì	Sì	No	Sì	Sì	Sì
Spazi di manovra sufficienti all'interno degli uffici aperti al pubblico	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Servizi igienici per persone con disabilità	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Avviso di chiamata sonoro della prenotazione appuntamento	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedura di emergenza che prevede l'avviso e l'evacuazione di persone con disabilità, compresa la segnalazione della presenza di persone con ridotte capacità di deambulazione o visive	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedura di emergenza che prevede l'avviso e l'evacuazione dando supporto agli utenti e aiutandoli a raggiungere il punto di raccolta	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì

6.4 Servizio idrico integrato

Il servizio idrico integrato per sua natura non ha particolari ingerenze con le persone se non per l'accessibilità agli sportelli (per i quali si fa riferimento ai capitoli precedenti).

Esiste la possibilità per persone con disabilità di far installare contatori per l'autolettura automatica dei consumi, tale opportunità viene attivata su richiesta.

7. Sito internet, SOL - Sportello online e app

Il Gruppo Veritas si impegna a rendere i propri siti web accessibili, conformemente alla legge 9 gennaio 2004, n. 4. Sono presenti specifiche dichiarazioni di accessibilità per:

- il sito web www.gruppoveritas.it
- lo sportello online SOL serviziweb.gruppoveritas.it

Entrambi i siti web sono ritenuti parzialmente conformi ai requisiti previsti dall'appendice A alla norma UNI CEI EN 301549.

Veritas è stata impegnata nel periodo 2024-2025 nel rifacimento dell'intero sito web e dell'interfaccia dello sportello online SOL al fine di innalzare notevolmente i livelli di accessibilità. A tale riguardo Veritas ha pubblicato, al seguente link [Dichiarazione di accessibilità sito web per i Soggetti Privati di cui all'art. 3 comma 1-bis della legge 9 gennaio 2004, n.4 | Gruppo Veritas](#), la dichiarazione di accessibilità per i soggetti privati di cui all'articolo 3 comma 1-bis della legge sopra citata.

7.1 Comunicazione interna ed esterna

La comunicazione rappresenta lo strumento principale attraverso il quale l'organizzazione può condividere gli impegni presi e i risultati ottenuti, in maniera coerente e proporzionale alle proprie disponibilità e risorse. Questa si basa sulla responsabilità e la consapevolezza nell'utilizzo di un linguaggio attento alle differenze e alle sensibilità individuali, garantendo una comunicazione accessibile verso le varie tipologie di disabilità e soprattutto in coerenza con i principi e gli obiettivi del piano industriale e del piano strategico di Veritas.

Nel seguente elenco, sono riportati i passaggi ritenuti essenziali per una comunicazione che risulti efficace, sia verso l'interno, sia verso l'esterno dell'organizzazione:

- identificare le parti interessate (stakeholder) con le quali instaurare una comunicazione rispetto ai temi dell'inclusione, in particolare in ambito lavorativo;
- predisporre e diffondere alle proprie parti interessate (stakeholder) un piano di comunicazione relativo al proprio impegno sui temi dell'inclusione delle persone con disabilità, comprese le proprie buone prassi;
- basare la propria comunicazione interna ed esterna (marketing, pubblicità, job posting, circolari/comunicazioni interne, eccetera) sulla responsabilità e consapevolezza nell'utilizzo di un linguaggio attento alle differenze e alle sensibilità individuali;
- garantire che la comunicazione sia coerente con i principi e gli obiettivi stabiliti e attuati attraverso il piano strategico;
- allineare la comunicazione interna ed esterna ai valori e alla cultura organizzativa, producendo adeguato materiale informativo a seconda del destinatario;
- garantire una comunicazione accessibile verso tutte le tipologie di disabilità;
- valorizzare come il tema della disabilità entra nelle politiche e pratiche organizzative, in particolare: marketing, ideazione e design dei prodotti e servizi.

7.2 Attuazione delle azioni del monitoraggio periodico

Le azioni collegate agli obiettivi vengono rendicontate annualmente con una comunicazione agli stakeholder interni ed esterni nella quale sono riportati anche gli avanzamenti rispetto agli anni precedenti.

8. Riferimenti normativi e documentali

- D.lgs 222/2024 "Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227";
- Uni Pdr 159:2024 lavoro inclusivo delle persone con disabilità;
- Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità;
- PR CMN 00 Gestione della comunicazione aziendale.