

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

SPORTELLI POLIFUNZIONALI



INDICE

INTRODUZIONE	3
A. Norme e principi.....	3
SPORTELLI POLIFUNZIONALI	5
B. Presentazione del servizio.....	5
C. Standard di qualità.....	9
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI	11

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento mediante il quale il Comune di Verona fornisce ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, allo scopo di facilitare la fruizione degli stessi. Essa permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto e dei livelli di qualità prefissati.

Lo scopo di questo documento è, pertanto, quello di favorire il rapporto diretto con l'utenza, per informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo. In tal senso, la Carta di qualità dei servizi regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta di qualità dei servizi oltre ad essere una "guida" è quindi anche un "patto", attraverso il quale si pongano le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Essa, infatti, stimola il confronto tra le parti in vista del miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta di qualità dei servizi il Comune di Verona intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

Caratteristiche di questa Carta

La presente Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Verona.

A. Norme e principi

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Verona si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità

Il Comune di Verona eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Verona s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune di Verona promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Verona pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Verona assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Verona considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163/1995, convertito in Legge n. 273/1995 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999.

La Legge n. 150/2000 ha, invece, disciplinato le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

La Direttiva 24 marzo 2004 ha promosso la rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini. L'argomento è stato ripreso dal Decreto Legislativo n. 150/2009, che prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini. Il Decreto è stato riformato dal Decreto Legislativo n. 74/2017, che ha modificato il sistema di misurazione della performance e valorizzato i sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti.

Il Decreto Legislativo n. 198/2009, di attuazione dell'art. 4 della Legge n. 15/2009, ha trattato il ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi.

L'art. 32 comma 1 del Decreto Legislativo n. 33/2013 ha previsto la pubblicazione della carta dei servizi o del documento concernente gli standard di qualità.

Nell'espletamento dei servizi di competenza si osservano, inoltre, le norme che disciplinano l'accesso, la sicurezza, la prevenzione della corruzione e la trasparenza.

SPORTELLI POLIFUNZIONALI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, il servizio Sportello Polifunzionale fa parte dell'Area Servizi alla Persona – Direzione Servizi ai Cittadini - che ha sede in via Adigetto, 10.

Gli Sportelli Polifunzionali sono strutture in grado di fornire informazioni, servizi e prodotti di competenza di diversi uffici ed Enti che insistono sul territorio comunale. Si configurano, quindi, come punti di accesso all'Amministrazione dove il cittadino può ottenere informazioni, ma anche avviare e completare molteplici pratiche, risparmiando tempo e spostamenti.

Gli obiettivi di carattere generale consistono nel migliorare il rapporto fra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e nell'assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni e una migliore fruizione dei servizi attraverso la semplificazione, la razionalizzazione e l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi. Potenziare lo sviluppo di procedure *on line* per facilitare il dialogo tra Pubblica Amministrazione e cittadino, conformemente al Codice dell'Amministrazione Digitale.

Gli obiettivi specifici legati all'istituzione dello Sportello Polifunzionale, possono essere così sintetizzati:

- dare la possibilità al cittadino di ottenere le informazioni, il servizio o l'atto amministrativo, da un unico operatore;
- incrementare la trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- attribuire allo Sportello la competenza necessaria per effettuare, quando possibile, tutte le fasi di un procedimento amministrativo ed emanare l'atto finale;
- rendere più semplice e veloce l'erogazione di servizi e la diffusione d'informazioni;
- diffondere una cultura orientata al cittadino, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'Ente e ad Enti diversi.

Lo Sportello Polifunzionale rilascia certificati e documenti, consegna moduli, riceve dichiarazioni, orienta e informa su servizi di primaria importanza, comunali e di Enti esterni.

Attualmente vengono offerti prodotti e servizi relativi a:

- Anagrafe
- Stato civile
- Elettorale
- Contrassegno di parcheggio per disabili
- Idoneità abitativa
- Punto cliente INPS

In casi di urgenza/gravità documentati i cittadini possono usufruire del seguente servizio a domicilio:

- Sportello Argento

Destinatari di questi servizi sono i cittadini ed altri soggetti giuridici.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dagli Sportelli Polifunzionali	Termine di conclusione procedimento /standard
c1. Servizi di anagrafe	Iscrizione anagrafica. Invio dichiarazione tramite e-mail, pec o raccomandata Per documenti da presentare e modalità di presentazione: www.comune.verona.it	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)
	Cambio di abitazione nell'ambito del Comune. Invio dichiarazione on line, tramite e-mail, pec o raccomandata	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)

Anagrafe della popolazione temporanea. Cittadini italiani o stranieri, in possesso dei requisiti, che dimorano nel Comune di Verona da almeno 4 mesi e non vi hanno ancora fissato la residenza (3 mesi per cittadini UE). Invio richiesta tramite email, pec o raccomandata	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)
Rilascio di certificazioni utilizzabili tra privati. Le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblici servizi possono accettare solo dichiarazioni sostitutive di certificazioni e dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà. Rilascio on line dei certificati con timbro digitale	Al momento della richiesta se l'evento si è verificato dopo il 1984. In caso di richiesta pervenuta per posta, via e-mail o pec, entro 1 settimana lavorativa da ricezione istanza e/o accredito pagamento PagoPA
Rilascio di certificati storici. Per informazioni: serviziademografici@comune.verona.it	Immediato. Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta se relativi a dati precedenti il 2.11.1997)
Legalizzazione di fotografica	Immediato
Autentica firma del/dei venditore/i su foglio proprietà veicolo, intestato allo stesso o alla ditta della quale risulti essere il legale rappresentante, ai fini del passaggio di proprietà	Immediato
Autentica copia, presentando originale e fotocopia e valido documento di riconoscimento. Le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblici servizi accettano la dichiarazione di conformità all'originale resa dall'interessato, con allegata copia del documento d'identità	Immediato
Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà su stati, qualità personali o fatti di cui l'interessato sia a diretta conoscenza. Se rivolta a Pubbliche Amministrazioni o a gestori di pubblici servizi, va resa e firmata davanti al dipendente addetto a riceverla, o spedita via fax allegando una fotocopia del documento d'identità. Se rivolta a privati, va autenticata.	Immediato
Richiesta numero di carta di identità. Rilascio carta di identità, portando una fototessera recente e la carta di identità in scadenza. In caso di rilascio per smarrimento o furto, si presenta la denuncia alle Forze dell'Ordine e un documento di riconoscimento. Dopo l'emissione da parte dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, la consegna si effettua all'indirizzo indicato dal richiedente (in caso di mancata consegna, presso l'Ufficio del Comune). Per informazioni: cartaidentita@comune.verona.it Per casi di urgenza documentati: direzione.serviziacittadini@comune.verona.it Recupero codici pin/puk CIE emesse dopo il 3.8.2017 Per informazioni e invio istanza: cartaidentita@comune.verona.it	Immediato Immediato Tempi di consegna dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato Invio prima parte dei codici entro 4 giorni lavorativi. Il sistema ministeriale invia la seconda parte

	Costituzione convivenza di fatto. Consente di unificare lo stato di famiglia di due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, non vincolate da rapporti di parentela, affinità o adozione, da matrimonio o da unione civile. E' possibile inviare la dichiarazione on line oppure tramite raccomandata con avviso di ritorno. Per informazioni: iscrizionianagrafiche@comune.verona.it tel. 045 8077822 Registro bigenitorialità. Consente di far comparire il minore come domiciliato presso entrambe le residenze dei genitori, nel caso in cui siano separati o divorziati	2 giorni da ricevimento dichiarazione (45 giorni per verifiche) Immediato se consegna di entrambe i genitori (30 giorni se controinteressati)
Servizi anagrafe	di Rilascio ai cittadini dell'Unione Europea di: • attestazione di iscrizione anagrafica • attestazione soggiorno permanente Invio documentazione tramite e-mail, pec o raccomandata a.r.	30 giorni
	Rinnovo dichiarazione dimora abituale cittadini extracomunitari, entro 60 giorni dal rinnovo del permesso di soggiorno. Trascorsi 6 mesi dalla scadenza del permesso di soggiorno, gli uffici competenti provvedono all'avvio del procedimento di cancellazione. Invio dichiarazione <i>on line</i> o tramite raccomandata a.r.	30 giorni
	Variazione anagrafica di dati personali Invio documentazione tramite e-mail, pec o raccomandata a.r.	2 giorni
	Vidimazione del registro dei volontari per gli enti del terzo settore	Entro 15 giorni dalla richiesta
c2. Servizi di stato civile	Rilascio di certificato, copia integrale dell'atto, o estratto di: • nascita • matrimonio • morte • cittadinanza italiana Informazioni e notifica decreto cittadinanza italiana. Per informazioni: statocivile.cittadinanza@comune.verona.it Matrimoni e divorzi: trascrizioni di atti formati all'estero Per informazioni: statocivile.matrimonio@comune.verona.it	Rilascio immediato se l'evento si è verificato dal 1984. Entro due settimane lavorative dalla richiesta se l'evento è precedente al 1984 Immediato Immediato

c3. Servizi elettorali	Lo Sportello Polifunzionale: - rilascia il certificato di godimento dei diritti politici e il certificato d'iscrizione nelle liste elettorali E' possibile richiedere <i>on line</i> e ritirare dopo 2 giorni: - il duplicato della tessera elettorale in caso di smarrimento, e il tagliando di convalida adesivo (etichetta) per aggiornamento seggio - rinnovo della tessera elettorale per esaurimento degli spazi per i timbri di certificazione del voto	Immediato
	Lo Sportello Adigetto: - nel mese di ottobre riceve la domanda d'iscrizione all'Albo dei Presidenti di Seggio - nel mese di novembre riceve la domanda d'iscrizione all'Albo degli Scrutatori - dal mese di aprile al mese di luglio degli anni dispari riceve le domande per l'iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari di Corte d'Assise, e di Corte d'Assise d'Appello E' possibile l'invio <i>on line</i> o tramite pec Per informazioni: elettorale@comune.verona.it	Immediato

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

- Sportello Adigetto
via Pallone, 13 – 37121 Verona

Altri Sportelli Polifunzionali sul territorio:

- Quartiere Milano
via Sogare, 3
- 7a Circoscrizione
piazza del Popolo, 15

E' prevista la riapertura in data da definire:

- Quartiere Roma
via Benedetti, 77

Punto telefonico informativo unico
045 2212210 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18

e-mail: servizidemografici@comune.verona.it

PEC: servizidemografici@pec.comune.verona.it

3. Costo del servizio

I prodotti hanno costi definiti per legge o per regolamento.

Il pagamento dei servizi erogati dallo Sportello Adigetto viene effettuato privilegiando i mezzi di pagamento elettronici, con l'utilizzo dei terminali POS. Presso gli altri Sportelli Polifunzionali gli eventuali pagamenti si effettuano tramite POS.

Nel caso di richiesta pervenuta on line, per posta, via e-mail o via pec è previsto il pagamento degli eventuali diritti e/o dell'imposta di bollo tramite piattaforma PagoPA, raggiungibile anche dal sito del Comune.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione qualità	fattore di	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica: ubicazione strutture		Numero Sportelli sul territorio	4 (di cui 1 in riapertura)
	Orario di apertura		Numero ore di apertura al pubblico	Almeno 25 settimanali
	Accessibilità multicanale		Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente o <i>on line</i>	Tutti prenotabili
	Informazioni per l'accessibilità		Numero unico telefonico Sito internet	Risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione o risponditore automatico Inserimento in secondo livello per situazioni particolari Pagine internet aggiornate e complete
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi		Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e successivo aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni lavorativi pubblicazione sul sito delle principali informazioni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami		Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
	Tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi		Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Con la ricognizione annuale o in occasione di ricognizioni straordinarie
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)		Interruzioni/ sospensioni del servizio nei prodotti a sportello	Tempestivo avviso ai cittadini con appuntamento e riduzione del disagio
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)		Numero ore di formazione /aggiornamento per operatore	Minimo 12
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività		Rispetto dei tempi di appuntamento	Tempo medio di mancato rispetto 6 minuti

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Partecipazione alla formazione/aggiornamento Operatore LIS (Lingua dei Segni Italiana) presso Sportello Adigetto	Tutti A richiesta
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una Meno di 20
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Almeno 50

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI

Gentile Cittadino,

il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Verona, può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Verona - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Adigetto 10 - 37122 Verona, o via fax al n. 045 8077384, o tramite posta elettronica all'indirizzo: urp@comune.verona.it

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato.

Resta ferma la facoltà d'inoltare reclami verbali, anche telefonando allo 045 8077500 o al numero verde 800 202525 (risponde l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi. È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (*barrare se interessati*): ☐ **Sì**

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ n. _____

Comune _____ CAP _____

Telefono _____ E-mail _____

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'Informativa relativa al trattamento dei dati personali riportata in fondo al presente modulo.

Luogo e data Firma

Per eventuali informazioni: Ufficio Relazioni con il Pubblico, al piano terra di Via Adigetto, 10 - 37122 Verona; telefono 045 8077500, numero verde 800 202525; fax 045 8077384; e-mail urp@comune.verona.it Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13, il martedì e il giovedì anche dalle 15 alle 17.

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Comune di Verona, in qualità di titolare del trattamento (con sede in Piazza Bra, 1 – 37121 Verona; email: protocollo.informatico@comune.verona.it; PEC: protocollo.informatico@pec.comune.verona.it; centralino: +39 045/8077111), tratterà i dati personali conferiti, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici, in relazione alla gestione del reclamo presentato.

Il conferimento dei dati (nome, cognome, indirizzo) è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente lo svolgimento degli adempimenti procedurali.

Per contro, il conferimento della e mail, pur potendo risultare utile in caso di necessità di chiarimenti da parte dell'ufficio competente per il reclamo, è facoltativo e la sua mancata indicazione non pregiudica il completamento del procedimento avviato. Qualora la e mail sia stata indicata e sia stato barrato Sì alla richiesta di risposta scritta, l'ufficio competente per il reclamo si riserva la facoltà di rispondere all'interessato via e mail.

Infine, il conferimento del telefono, pur potendo risultare utile in caso di necessità di chiarimenti da parte dell'ufficio competente per il reclamo, è facoltativo e la sua mancata indicazione non pregiudica il completamento del procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla sua cessazione, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e dai collaboratori del Comune di Verona o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del **Regolamento (UE) 2016/679**). L'apposita istanza all' Ente è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali, *Piazza Bra, 1 – 37121 Verona, email: rpd@comune.verona.it*.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 77 del **Regolamento (UE) 2016/679**) o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del **Regolamento (UE) 2016/679**).