

Sistema di misurazione e valutazione della performance

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024



INDICE

INTRODUZIONE	4
Norme e principi	4
AREA SERVIZI AI CITTADINI	6
URP	7
SPORTELLI POLIFUNZIONALI	11
COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	17
TRIBUTI	53
SERVIZIO INGRESSI	58
SERVIZIO ARCHIVISTICO	60
SALE CIVICHE	62
SPORTELLO CASA COMUNALE	65
SERVIZIO PROTOCOLLO	66
AREA SERVIZI SOCIALI	68
SERVIZI SOCIALI	69
SERVIZIO C.E.R. CENTRI ESTIVI RICREATIVI	83
SERVIZIO ANTIVIOLENZA	88
SERVIZI ZEROSEI	92
PROGRAMMAZIONE	101
SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE	101
SPORT	105
AREA TERRITORIO	107
PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	108
MONITORAGGIO STRUMENTI URBANISTICI	110
SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE	112
CERTIFICAZIONI URBANISTICHE E CATASTO INCENDI	114
URBANISTICA DELLE INFRASTRUTTURE E MOBILITA'	116
OPERE DI URBANIZZAZIONE DEI PUA	118
PIANI URBANISTICI ATTUATIVI DI INIZIATIVA PUBBLICA E PRIVATA	121
PROGRAMMI URBANI COMPLESSI	123
PARERI PRELIMINARI PUA E PARERI CONFERENZE DI SERVIZI	125
PEBA	127
CONTROLLO EDILIZIO E ACCESSO AGLI ATTI	130
FRONT OFFICE SUAP SUEP E COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO	134
SPORTELLO PROGETTI CONVENZIONATI IN DEROGA O VARIANTI SUAP	142
SPORTELLO UNICO EDILIZIA PRODUTTIVA	149
SPORTELLO UNICO RESIDENZIALE	157
SUPPORTO LEGALE EDILIZIA	164
AMBIENTE	167
AMMINISTRATIVO URBANISTICA - PEEP	170

AREA CULTURA E TURISMO	173
SPETTACOLO	174
UNIVERSITA' EDUCAZIONE PERMANENTE	179
POLIZIA LOCALE	182
SERVIZI INTERNI	185
CONCORSI E SELEZIONI.....	186
SERVIZIO RAPPORTI DI LAVORO	188
TRATTAMENTO ECONOMICO PREVIDENZIALE	190
AREA RISORSE ECONOMICHE E BILANCIO	198
CONTABILITA'	200
PATRIMONIO	203
ICT E TRASFORMAZIONE DIGITALE	206
SERVIZIO ASSICURAZIONI	209
UTENZE E PROVVEDITORATO.....	211
MAGAZZINO ECONOMATO	214
CONTRATTI, PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E ANTIRICICLAGGIO.....	216
SVILUPPO E GESTIONE PROGETTI LOCALI, NAZIONALI ED EUROPEI	218
POLITICHE PER LA COESIONE TERRITORIALE E TERZO SETTORE	220
CONTROLLO DI GESTIONE.....	223
PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO.....	225
ORGANIZZAZIONE E PROGETTI STRATEGICI.....	227
CENTRALE UNICA COMMITTENZA	229
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI	232

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.

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.

AREA SERVIZI AI CITTADINI

URP

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) fa parte della Direzione Servizi ai Cittadini URP.

L'introduzione degli URP nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi e il rapporto istituzioni-cittadini.

Gli URP sono stati istituiti con l'art. 12 del decreto legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993, ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165. Essi rispondono alla duplice esigenza, espressa dalle precedenti leggi n. 142 e n. 241 del 1990, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo per l'attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e di contatto con i cittadini.

La legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, ha portato a compimento l'evoluzione normativa avviata con

le riforme degli anni '90, individuando nell'URP la struttura dedicata alle attività di comunicazione. Accanto all'URP, la stessa legge ha previsto altre due strutture, l'Ufficio Stampa e il Portavoce, che svolgono invece le attività di informazione.

Nel riaffermare i principi generali espressi con il d.lgs. n. 29 del 1993, la citata norma assegna all'URP nuove funzioni, ampliando quindi il ruolo e i compiti di tale struttura, e prevede specifiche professionalità per il personale dell'URP, delineate in maniera più precisa con il decreto n. 422 del 2001.

L'URP nasce per facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi. Ci si può, quindi, rivolgere all'URP per avere informazioni su procedure, provvedimenti adottati o eventi, per chiedere copia di un atto o per segnalare un disservizio.

L'attività dell'URP si articola essenzialmente in due ambiti: il *front office*, che è lo sportello per il contatto diretto con l'utenza, ed il *back office*, che si occupa delle richieste telefoniche, della posta e delle attività di raccolta, aggiornamento e implementazione delle informazioni.

Le principali aree di erogazione sono:

- comunicazioni di pubblica utilità e attività d'interscambio comunicativo con tutte le unità organizzative del Comune di Verona;
- offerta di informazioni sulle attività istituzionali, gli eventi e le iniziative;
- accoglimento di richieste di accesso agli atti e di accesso civico generalizzato;
- offerta di informazione su servizi e procedimenti amministrativi del Comune di Verona;
- accoglienza delle richieste di ascolto dei bisogni espressi dai cittadini, dei suggerimenti e delle segnalazioni;
- consegna di documenti personali, foto anniversari di matrimonio, tessera piscine comunali, contrassegno stalli rosa;
- punto SPID;
- servizio di centralino;

raccolta ed autenticazione firme per proposte di legge e referendum.

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti dall'URP, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento. Tutti i servizi sono gratuiti, ad eccezione dei casi specificati.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo e2.

Attività di <i>back office</i>	Attività di <i>front office</i>
-----------------------------------	------------------------------------

Raccolta notizie per renderle fruibili al cittadino Risposta alle richieste di informazioni pervenute via telefono, posta, posta elettronica, fax Attività di centralino: smistamento chiamate interne ed esterne; informazioni di primo livello	Informazioni dirette al cittadino Informazioni ad utenti interni Servizi: consegna informative, modulistica, regolamenti, inviti, foto anniversari accesso agli atti e accesso civico generalizzato; raccolta questionari; consegna documenti: carta di identità elettronica, passaporti fino al dodicesimo anno di età
Attività comuni a back office e front office	
URP risponde – numero verde Raccolta e gestione di segnalazioni, reclami, suggerimenti e inoltro agli uffici con riscontro al cittadino dell'attività svolta Risposte alle richieste telefoniche pervenute dal <i>call center</i> della Polizia Municipale	

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio svolto dall'URP	Standard - Termine di conclusione procedimento
c1. URP risponde	Risponde alle richieste d'informazioni che pervengono ai recapiti indicati al paragrafo b3 della presente Carta dei servizi.	Ricezione telefonica immediata, secondo l'ordine di arrivo
C2. Consegna documenti personali	Consegna documenti personali rilasciati dagli uffici competenti: - carta di identità elettronica in caso di mancata consegna all'indirizzo indicato dal richiedente, dopo giacenza all'ufficio postale.	Su appuntamento
C3. Gestione segnalazioni, reclami e suggerimenti	Riceve segnalazioni e suggerimenti dei cittadini, ai recapiti indicati al paragrafo b3. Inoltre riceve i reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Verona. Il modulo per la presentazione dei reclami è disponibile sul sito del Comune e presso l'Urp. Le modalità di presentazione sono indicate nel modulo e nel paragrafo e2 della Carta dei servizi.	Tempestivo inoltro agli uffici competenti con richiesta di riscontro per la formulazione di una risposta da parte dell'Urp. Per segnalazioni e reclami, decorsi 30 giorni senza riscontro da parte dell'ufficio competente, l'URP inoltra sollecito di altri 30 giorni e segue l'iter fino a conclusione della pratica
C4. Accesso ad atti e accesso civico generalizzato	Riceve le richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi. Può ricevere anche le istanze di accesso civico generalizzato, relative a documenti, dati e informazioni non soggetti all'obbligo di pubblicazione	Su appuntamento per richiesta informale relativa ad atti di propria competenza . Con inoltro agli uffici competenti negli altri casi

C5. Punto SPID	Provvede al riconoscimento dei cittadini residenti che intendono richiedere lo SPID per l'accesso ai servizi <i>on line</i> della Pubblica Amministrazione. E' necessario presentare: tessera sanitaria non scaduta, documento di identità valido, numero di cellulare personale, indirizzo e-mail personale. Il cittadino completa poi, autonomamente, la procedura sul sito del gestore di identità digitale scelto, tra quelli che accettano questa modalità di riconoscimento	Su appuntamento
c6. Consegna informative, moduli, biglietti e foto. Tessere piscina, contrassegno stalli rosa	Provvede alla consegna di regolamenti, modulistica, inviti e informative su servizi, attività ed eventi, proposti o forniti da altre Unità organizzative del Comune di Verona. Consegna le foto delle cerimonie degli anniversari di matrimonio. Rilascia la tessera di libero accesso alle piscine comunali ai cittadini disabili residenti nel Comune di Verona. Rilascia il contrassegno di cortesia stalli rosa alle donne in stato di gravidanza ed alle mamme con neonati, residenti nel Comune di Verona	Su appuntamento
C7. Indagini di soddisfazione degli utenti	In collaborazione con l'Ufficio Statistica, mediante indagini di soddisfazione degli utenti acquisisce le valutazioni dei cittadini sui propri servizi offerti	Acquisizione annuale on line
C8. Collaborazione con la Polizia Municipale	Risponde alle richieste telefoniche deviate dal <i>call center</i> della Polizia municipale, riguardanti argomenti e informazioni di carattere generale, viabilità, traffico e servizi della Polizia Municipale	Risposta immediata, secondo l'ordine di ricezione
C9. Centralino	Presso l'URP è attivo il servizio di centralino del Comune di Verona, che risponde ai cittadini e smista le telefonate agli uffici competenti. Su richiesta, fornisce informazioni di primo livello quali sedi e orari degli uffici	Risposta immediata, secondo l'ordine di ricezione
C10. Raccolta firme	Raccoglie ed autentica le firme dei cittadini per proposte di legge di iniziativa popolare e per richieste di referendum	Su appuntamento

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede dell'URP è al piano terra di via Adigetto, 10 Verona telefono 045 8077500 - fax 045 8077384 email: urp@comune.verona.it I cittadini possono accedere agli uffici, su appuntamento, negli orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 martedì e giovedì anche dalle 15 alle 17 Il centralino risponde al numero 045 8077111: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 7.30 alle 13.30 martedì e giovedì dalle 7.30 alle 17

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione	Presenza di uffici al piano terra e assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure <i>on line</i>	Almeno 2 per segnalazioni <i>online</i>
	Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi all'URP Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi ad altre Unità organizzative	Entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento Inoltre agli uffici competenti, i quali rispondono entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'URP nell'anno solare	Al massimo 0,2 per mille dei contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Adeguata informazione da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Tutti a turno almeno una volta all'anno
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere allo sportello	Entro 10 minuti dall'orario di appuntamento
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza costante di operatori presso front office, back office e centralino	Adeguata programmazione dei turni del personale presso le postazioni
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di operatori in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio personalizzato	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza

	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente confortevole e sufficientemente discreto	Distanza fra le postazioni di almeno un metro
--	---	--	--

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: servizidemografici@comune.verona.it	Immediato. Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta se relativi a dati precedenti il 2.11.1997)
	Legalizzazione di fotografie	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'Urp del Comune). Per informazioni: cartaidentita@comune.verona.it Per casi di urgenza documentati: direzione.serviziocittadini@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 on line o tramite raccomandata a.r.	30 giorni
	Variatione 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	Rilascio immediato se l'evento si è verificato dal 1984. Entro due settimane lavorative dalla richiesta se l'evento è precedente al 1984 Immediato
	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	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	Risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione o risponditore automatico Inserimento in secondo livello per situazioni particolari
			Sito internet	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

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Partecipazione alla formazione/aggiornamento Operatore LIS (Lingua dei Segni Italiana) presso Sportello Adigetto	Tutti A richiesta
	Cortesìa (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
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto dei tempi di appuntamento	Tempo medio di mancato rispetto 6 minuti

COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione Commercio, inserita nell'Area Gestione del Territorio, si occupa dei procedimenti abilitativi, autorizzatori, concessori e statistici relativi alle attività commerciali, artigianali, produttive e di ricettività turistica, nonché dell'esercizio delle funzioni successive agli interventi degli Organi di controllo e vigilanza, primo fra tutti la Polizia Locale, con l'adozione dei conseguenti atti interdittivi (diffide ed ordinanze).

Attraverso l'adozione di atti di pianificazione e di regolamentazione delle attività economiche, cerca di garantire le condizioni per conferire equilibrio e *par condicio* della rete distributiva tra le diverse tipologie commerciali (piccoli negozi, medie strutture, grandi strutture e centri commerciali; commercio sul suolo pubblico; pubblici esercizi; attività diverse), valorizzando nel contempo le attività tradizionali ed i prodotti tipici (riconoscimento ed elenco ufficiale delle Botteghe Storiche di Verona e dei Ristoranti Tipici).

Promuove indirettamente le attività imprenditoriali agricole del territorio, mediante il sostegno ai mercati a km zero.

Favorisce, tramite l'adozione di criteri e parametri, l'insediamento delle attività di somministrazione di alimenti e di bevande, regolandone il numero nel centro storico cittadino ed assicurandone l'armonizzazione con le primarie esigenze di tutela del patrimonio storico ed architettonico, in modo tale che siano garantiti al consumatore un miglior servizio in termini di equilibrio dell'offerta su tutto il territorio comunale, e ai residenti le condizioni di vivibilità.

Presidia il servizio del trasporto locale, effettuato attraverso le autovetture taxi e gli NCC, garantendo una leale e costruttiva concorrenza volta a migliorare costantemente la qualità del servizio da offrire ai cittadini, in particolare nel trasporto turistico.

Gestisce le manifestazioni commerciali, le fiere, gli spettacoli viaggianti, i mercati su suolo pubblico ed il commercio itinerante, per i quali vengono rilasciate autorizzazioni e concessioni.

E' parte in maniera significativa del funzionamento dello Sportello Unico delle Attività Produttive (S.U.A.P.).

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dalla Direzione Commercio	Regime Amministrativo
ACCONCIATORI, BARBIERI, ESTETISTI, TATUATORI E PIERCERS		
Acconciatori, barbieri, estetisti,	Apertura di attività di acconciatore, barbiere, estetista, tatuaggio e piercing	SCIA
	Affitto di poltrona, di cabina o di postazione	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento della sede	
	Variazioni strutturali nell'attività	
tatuatori e piercers	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sostituzione/aggiunta del responsabile tecnico	SCIA
	Cessazione del responsabile tecnico	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE

	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
	Attività didattica	SCIA
	Svolgimento di attività a titolo dimostrativo	COMUNICAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Attività di servizio" → "Servizi alla persona" → "Acconciatore, barbiere, estetista, tatuatore e piercer"		

AGENZIE D'AFFARI		
Agenzie d'affari	Apertura di Agenzia d'affari	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento della sede	
	Variazione dei locali	
	Variazione del tipo di attività	
	Variazione soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
	Nomina di rappresentante ai sensi dell'art. 8 del T.U.L.P.S.	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
	Vidimazione del registro degli affari giornalieri	DICHIARAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Attività di servizio" → "Agenzie" → "Agenzia d'affari" → "Agenzie d'affari di competenza del Comune".		
Per alcune tipologie di Agenzie d'affari (recupero stragiudiziale dei crediti, pubblici incanti, pubbliche relazioni, agenzie matrimoniali) è competente la Questura di Verona.		

ATTIVITÀ FUNEBRE		
Attività funebre	Apertura di attività funebre	DOMANDA +
	Apertura di Casa funeraria	AUTORIZZAZIONE
	Apertura di Sala del commiato	
	Apertura di sedi secondarie	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	SCIA
	Trasferimento della sede	
	Variazioni strutturali nell'attività	
	Variazioni nei mezzi per il trasporto funebre	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione delle sedi secondarie	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Attività di servizio” → “Servizi alla persona” → “Attività funebre”		

ATTIVITÀ RICETTIVA		
ALBERGHIERA (Albergo, hotel, villaggio-albergo, residenza turistico-alberghiera, albergo diffuso)		
Attività ricettiva alberghiera (Albergo, hotel, villaggio-albergo, residenza turistico-alberghiera, albergo diffuso)	Apertura di struttura ricettiva alberghiera	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività	
	Affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	SCIA
	Cessazione dell'affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	COMUNICAZIONE
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione dei servizi offerti	
	Variazioni strutturali nell'attività	SCIA
	Nomina di rappresentante ai sensi dell'art. 8 del T.U.L.P.S.	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Albergo, hotel, villaggio-albergo, residenza turistico-alberghiera, albergo diffuso”		
Per alcuni servizi sono competenti la Regione Veneto (in particolare per il rilascio della classificazione) ed i Vigili del Fuoco		

COMPLEMENTARE (Alloggi turistici, case per vacanze, unità abitative ammobiliate ad uso turistico, bed and breakfast)		
Attività ricettiva complementare (Alloggi turistici, case per vacanze, unità abitative ammobiliate ad uso turistico, bed and breakfast)	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	
	Affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Cessazione dell'affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazione dei servizi offerti	
	Cessazione dell'attività	
	ad uso turistico, bed and breakfast)	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie
Variazione in attività già esistenti che comportano un aggravio delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio		
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Alloggi turistici”. “Case per vacanze”. “Unità abitative ammobiliate ad uso turistico”. “Bed and		

breakfast” .		
Per alcuni servizi sono competenti la Regione Veneto (in particolare per il rilascio della classificazione) ed i Vigili del Fuoco		
ALL'APERTO – CAMPEGGIO		
Attività Ricettiva all'aperto Campeggio	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	
	Affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Cessazione dell'affido dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazione dei servizi offerti	
	Nomina del rappresentante ex art. 8 del T.U.L.P.S.	
	Cessazione dell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	SCIA
	Variazione in attività già esistenti che comportano un aggravio delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Campeggio” .		
Per alcuni servizi sono competenti la Regione Veneto (in particolare per il rilascio della classificazione) ed i Vigili del Fuoco		

AGRITURISMO		
Agriturismo	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	
	Variazione dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	SCIA
	Variazione in attività già esistenti che comportano un aggravio delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio	
	Variazione del periodo di apertura	COMUNICAZIONE
	Variazione e/o integrazione delle attività agrituristiche	
	Cessazione dell'attività	
	Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Agriturismo”.	

Regione Veneto (in particolare per approvazione del piano, per rilascio della classificazione e altre competenze) ed i Vigili del Fuoco

TURISMO RURALE

Turismo Rurale	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Variazione dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	
	Variazione in attività esistenti	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Strutture ricettive" → "Turismo rurale" - Regione Veneto (in particolare per approvazione del piano, per rilascio

della classificazione e altre competenze)

FATTORIA DIDATTICA

Fattoria Didattica	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	
	Variazione dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	SCIA
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Agricoltura, allevamento, pesca e attività estrattive" → "Attività correlate" → "Fattoria didattica"

BOTTEGHE STORICHE

Botteghe Storiche	Riconoscimento del titolo di Bottega storica per anzianità	DOMANDA
	Riconoscimento del titolo di Bottega storica per pregio	DOMANDA
	Iscrizione nell'Elenco delle Botteghe storiche di Verona con il relativo beneficio fiscale; consegna targa distintiva	In seguito all'accoglimento della domanda

Percorso telematico con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Botteghe storiche → Procedura per rilascio dei riconoscimenti.

Domanda in bollo da inviare alla Direzione Commercio mediante pec : commercio@pec.comune.verona.it

Sono previsti i seguenti costi di istruttoria: € 100,00 per l'anzianità; € 150,00 per il pregio; € 200,00 per entrambi i riconoscimenti. Termine del procedimento: entro 365 giorni dalla presentazione della domanda

BRICOLAGE – MANIFESTAZIONI DI ASSOCIAZIONI NO PROFIT

Bricolage	Concessione temporanea di suolo pubblico nel territorio della 1^ Circoscrizione nelle aree individuate con deliberazione della Giunta comunale del 1 marzo 2016 n. 63	DOMANDA
Manifestazioni di Associazioni no profit Percorso telematico con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Manifestazioni no profit cd. del bricolage → Procedura per la concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico. Domanda cartacea in bollo da presentarsi alla Direzione Commercio . Termine del procedimento: entro 60 giorni dalla presentazione della domanda		

CINEMA		
Sala cinematografica	Apertura di sala cinematografica	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Subentro nell'esercizio dell'attività	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Attività artistiche" → "Cinema".		
Per l'agibilità per allestimenti temporanei e per l'agibilità per locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo è previsto il NULLA OSTA della Commissione comunale di Vigilanza.		
Il Parere preventivo di fattibilità sul progetto per l'agibilità di locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo (capienza superiore a 200 persone) va richiesto alla Commissione comunale di Vigilanza (art. 80 T.U.L.P.S.)		
COMMERCIO AL DETTAGLIO IN AREA PRIVATA		
Esercizio di vicinato (con superficie di vendita fino a 250 mq.)	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Mutamento settore merceologico / Ampliamento della superficie di vendita	
	Attività di somministrazione non assistita	COMUNICAZIONE
	Variazione del periodo di apertura	
	Affido in gestione di reparto	
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area privata" → "Esercizi di vicinato"		

Media struttura con superficie di vendita >250 mq. fino a 1500 mq.	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Proroga dei termini dell'attivazione	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Mutamento settore merceologico/ampliamento superficie di vendita	SCIA
	Affido in gestione di reparto	COMUNICAZIONE
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area privata" → "Media struttura" → "Media struttura con superficie di vendita >250 mq. fino a 1500 mq."		

Media struttura con superficie di vendita >1500 mq. fino a 2500 mq.	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Proroga dei termini dell'attivazione	
	Trasformazione tipologia dell'esercizio da singolo a Medio Centro Commerciale	
	Ampliamento della superficie di vendita	SCIA
	Mutamento settore merceologico	
	Affido in gestione di reparto	COMUNICAZIONE
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
Cessazione dell'attività		
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area privata" → "Media struttura" → "Media struttura con superficie di vendita >1500 mq. fino a 2500 mq."		

Grande Struttura (superficie di vendita >2500 mq.) ubicata all'interno del Centro Storico	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Ampliamento della superficie di vendita	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Proroga dei termini dell'attivazione	
	Trasformazione tipologia dell'esercizio da grande struttura di vendita in grande Centro o Parco Commerciale	
	Mutamento settore merceologico	SCIA
	Affido in gestione di reparto	COMUNICAZIONE
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area privata" → "Grande struttura" → "Grande Struttura ubicata all'interno del Centro Storico"		

Grande Struttura (superficie di vendita >2500 mq.) ubicata fuori del Centro Storico	Apertura dell'attività	DOMANDA
		+ AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Ampliamento della superficie di vendita	DOMANDA
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Proroga dei termini dell'attivazione	
	Trasformazione tipologia dell'esercizio da grande struttura di vendita in grande Centro o Parco Commerciale	+ AUTORIZZAZIONE
	Mutamento del settore merceologico	SCIA
	Affido in gestione di reparto	COMUNICAZIONE
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
Cessazione dell'attività		
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area privata" → "Grande struttura" → "Grande Struttura ubicata fuori dal Centro Storico"		
Medio commerciale	Centro Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE

superficie di vendita (compresa tra 251 e 1500 mq.)	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Mutamento settore merceologico / Ampliamento della superficie di vendita	
	Apertura di esercizio singolo all'interno	
	Subentro in un esercizio singolo situato all'interno	COMUNICAZIONE
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Chiusura esercizio singolo all'interno	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area privata" → "Centro commerciale" → "Medio Centro commerciale con superficie di vendita compresa tra 251 e 1500 mq."

Medio commerciale superficie di vendita > 1500 mq.	Apertura dell'attività	DOMANDA
		+ AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	DOMANDA
	Ampliamento della superficie di vendita	
	Apertura di esercizio singolo all'interno (no modifica ripartizione interna)	+ AUTORIZZAZIONE
	Subentro in un esercizio singolo situato all'interno	COMUNICAZIONE
	Riduzione della superficie di vendita	
	Modifica della ripartizione interna	SCIA
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Chiusura esercizio singolo all'interno	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area privata" → "Centro commerciale" → "Medio Centro commerciale con superficie di vendita > 1500 mq."

Grande commerciale superficie di vendita > 2500 mq.)	Apertura dell'attività	DOMANDA AUTORIZZAZIONE	+
	Ampliamento della superficie di vendita		
	Apertura di esercizio singolo all'interno		
	Trasformazione della tipologia dell'esercizio da grande struttura di vendita in grande centro o parco commerciale		
	Subentro nell'autorizzazione	COMUNICAZIONE	
	Subentro in un esercizio singolo situato all'interno		
	Trasferimento della sede dell'attività	DOMANDA AUTORIZZAZIONE	+
	Modifica della ripartizione interna	SCIA	
	Mutamento del settore merceologico		

	Riduzione della superficie di vendita	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Chiusura esercizio singolo all'interno	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area privata" → "Centro commerciale" → "Grande Centro commerciale con superficie di vendita > 2500 mq."		

Vendite Straordinarie	Vendita straordinaria di liquidazione	COMUNICAZIONE
	Vendita sottocosto	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Vendite straordinarie”		

Vendita temporanea su area privata	Inizio dell'attività	SCIA
Le vendite temporanee su area privata non possono avere una durata superiore a 30 giorni. L'inizio di tale attività è soggetta a preventiva Segnalazione Certificata di Inizio di Attività (SCIA) da trasmettere in modalità telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata commercio@pec.comune.verona.it utilizzando l'apposita modulistica, corredata della fotocopia del documento d'identità del dichiarante (in caso di cittadino straniero deve essere prodotta anche la fotocopia del permesso di soggiorno) e della procura per l'invio di pratiche online , nel caso la ditta non disponga di firma digitale e/o casella di posta elettronica certificata. Nella segnalazione la ditta deve autocertificare il possesso dei requisiti morali e professionali (questi ultimi solo nel caso di commercio di prodotti alimentari), allegando i documenti richiesti nel modulo appositamente predisposto.		
Percorso telematico con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Il Comune → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Esercizi commerciali di vicinato, medie e grandi strutture di vendita in sede fissa		

Spaccio temporaneo in locali di spettacolo	Inizio dell'attività	SCIA
Trattasi di vendite temporanee in locali di spettacolo a favore degli spettatori dell'evento. L'inizio di tale attività è soggetta a preventiva Segnalazione Certificata di Inizio di Attività (SCIA) da trasmettere in modalità telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata commercio@pec.comune.verona.it utilizzando l'apposita modulistica, corredata della fotocopia del documento d'identità del dichiarante (in caso di cittadino straniero deve essere prodotta anche la fotocopia del permesso di soggiorno) e della procura per l'invio di pratiche online , nel caso la ditta non disponga di firma digitale e/o casella di posta elettronica certificata. Nella segnalazione la ditta deve autocertificare il possesso dei requisiti morali, allegando i documenti richiesti nel modulo appositamente predisposto.		
Percorso telematico con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Il Comune → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Esercizi commerciali di vicinato, medie e grandi strutture di vendita in sede fissa		

Manifestazione fieristica di rilevanza locale (Mostra - Mercato)	Svolgimento di una manifestazione fieristica di rilevanza locale	COMUNICAZIONE
Percorso telematico nel Portale " www.impresainungiorno.gov.it ": "Intrattenimento, Divertimento, Attività Artistiche e Sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Manifestazione fieristica di rilevanza locale (Mostra - Mercato)"		
COMMERCIO AL DETTAGLIO IN AREA PUBBLICA		

Commercio su area pubblica su posteggio (di Tipo A)	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Inizio dell'attività come precario nei mercati o nelle fiere	COMUNICAZIONE
	Miglioria di posteggio	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Estensione del settore merceologico	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Comunicazione di assenza dal posteggio	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Comunicazione di regolarità contributiva - DURC	
	Variazioni dei soggetti in attività di commercio su aree pubbliche (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
	Iniziare l'attività di vendita di funghi freschi spontanei e di funghi porcini secchi sfusi	SCIA
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Commercio su area pubblica su posteggio (di Tipo A)"		
Commercio su area pubblica in forma itinerante (di Tipo B)	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Inizio dell'attività come precario nei mercati o nelle fiere	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Estensione del settore merceologico	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Comunicazione di regolarità contributiva - DURC	
	Sospensione dell'attività	
	Riattivazione a seguito sospensione dell'attività	
	Proroga dell'inizio/sospensione dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Variazioni dei soggetti in attività di commercio su aree pubbliche (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	COMUNICAZIONE
	Iniziare l'attività di vendita di funghi freschi spontanei e di funghi porcini secchi sfusi	SCIA
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Commercio su area pubblica in forma itinerante (di Tipo B)"		

Autorizzazione temporanea commercio su aree pubbliche e concessione suolo pubblico	Apertura dell'attività	DOMANDA
		+ AUTORIZZAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Autorizzazione temporanea commercio su aree pubbliche e concessione suolo pubblico"		

Fiere su area pubblica	Apertura dell'attività	DOMANDA
	Inizio dell'attività come precario nelle fiere	
	Miglioria di posteggio	+ AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Estensione del settore merceologico	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Comunicazione di assenza dal posteggio	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Comunicazione di regolarità contributiva - DURC	
	Variazioni dei soggetti in attività di commercio su aree pubbliche (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
	Inizio dell'attività di vendita di funghi freschi spontanei e di funghi porcini secchi sfusi	SCIA
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Fiere su area pubblica"		

Vendita ambulante di strumenti da punta e da taglio	Apertura dell'attività	SCIA
	Rinnovo triennale (art. 13 T.U.L.P.S.)	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Vendita ambulante di strumenti da punta e da taglio"		

Autorizzazione temporanea commercio su aree pubbliche e concessione suolo pubblico nell'ambito di manifestazioni ripetitive organizzate da Enti o Associazioni	Concessione per l'occupazione del suolo pubblico e autorizzazione temporanea alla vendita nell'ambito di manifestazioni ripetitive organizzate da Enti o Associazioni	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE/ CONCESSIONE
Nel caso di manifestazioni ripetitive, organizzate da Enti o Associazioni, coloro che hanno già partecipato in precedenza possono utilizzare il modulo semplificato "Domanda di autorizzazione temporanea - manifestazioni ripetitive (organizzate da Enti o Associazioni)" scaricabile dal portale del comune di Verona (www.comune.verona.it). Il modulo compilato e firmato olograficamente dovrà essere consegnato, unitamente a copia di un documento di identità, all'organizzatore della manifestazione che dovrà presentare la richiesta, per conto delle ditte partecipanti, in modalità telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata commercio@pec.comune.verona.it		
Percorso telematico con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Commercio su aree pubbliche → Procedura per rilascio di una autorizzazione temporanea		

per il commercio su aree pubbliche

Tesserino di riconoscimento operatore professionale hobbista)	di come non (cd.)	Tesserino di riconoscimento come operatore non professionale (cd. hobbista)	DOMANDA + RILASCIO TESSERINO
Istanza cartacea da presentarsi alla Direzione Commercio . I residenti nel Comune di Verona, per chiedere il rilascio del tesserino di riconoscimento come operatore non professionale (cd. hobbista), devono effettuare apposita richiesta in marca da bollo da € 16,00 alla Direzione Commercio Attività - Ufficio Commercio su Aree Pubbliche, utilizzando il modulo "Domanda di rilascio del tesserino da hobbista", scaricabile dal portale del comune di Verona (www.comune.verona.it) o reperibile presso i suddetti uffici. L'istanza dovrà contenere l'autocertificazione della propria condizione di operatore non professionale, con allegata una foto formato tessera e copia di un documento d'identità. Dopo aver espletato i controlli necessari, l'ufficio rilascerà l'apposito tesserino che potrà essere ritirato portando una marca da bollo da € 16,00. Percorso telematico con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Commercio su aree pubbliche → Procedura per rilascio del tesserino di riconoscimento per operatori non professionali – hobbisti			
Partecipazione operatore professionale hobbista) al mercatino dell'Antiquariato di San Zeno della prima domenica del mese	come non (cd.)	Inserimento nella graduatoria degli operatori non professionali (cd. hobbisti) del mercatino dell'Antiquariato di San Zeno della prima domenica del mese	DOMANDA
Istanza cartacea da presentarsi alla Direzione Commercio . La richiesta, in marca da bollo da € 16,00 e con allegata una fotocopia del tesserino di riconoscimento per hobbista in corso di validità, deve essere presentata alla Direzione Commercio - Ufficio Commercio su Aree Pubbliche, utilizzando il modulo "Operatori non professionali (cd. hobbisti) Domanda di partecipazione al Mercato dell'antiquariato di San Zeno della prima domenica del mese", scaricabile dal portale del comune di Verona (www.comune.verona.it) o reperibile presso il suddetto ufficio. Percorso telematico (per scaricare il modulo) con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Commercio su aree pubbliche → Mercato dell'Antiquariato del quartiere San Zeno della prima domenica del mese → Presentazione delle domande per la partecipazione al nuovo mercato mensile dell'antiquariato di San Zeno - prima domenica del mese, da parte degli operatori non professionali (cd. Hobbisti)			

Partecipazione come operatore non professionale (cd. hobbista) al mercatino dell'antiquariato e del collezionismo delle 3A di Piazza San Zeno	Inserimento nella graduatoria degli operatori non professionali (cd hobbisti) del mercatino dell'antiquariato e del collezionismo delle 3A di Piazza San Zeno del terzo sabato del mese	DOMANDA
Istanza cartacea da presentarsi alla Direzione Commercio .		
La richiesta, in marca da bollo da € 16,00 e con allegata una fotocopia del tesserino di riconoscimento per hobbista in corso di validità, deve essere presentata alla Direzione Commercio - Ufficio Commercio su Aree Pubbliche, utilizzando il modulo "Domanda di partecipazione al Mercatino dell'antiquariato e del collezionismo delle 3A (3° sabato del mese) - Operatori non professionali (cd. Hobbisti)", scaricabile dal portale del comune di Verona " www.comune.verona.it " o reperibile presso il suddetto ufficio		
Percorso telematico (per scaricare il modulo) con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Commercio su aree pubbliche → Mercato dell'antiquariato denominato delle TRE A → Partecipazione degli operatori non professionali (cd. hobbisti) al mercatino dell'antiquariato e del collezionismo delle 3A di Piazza San Zeno		

Vendita di prodotti agricoli da parte di produttori agricoli	Inizio dell'attività di vendita di prodotti agricoli ricavati per coltura e/o allevamento dalla propria azienda da parte di produttori agricoli	Nuova apertura dell'attività di vendita da parte di produttori agricoli su area pubblica, in forma itinerante o su posteggio, in locali aperti al pubblico oppure tramite commercio elettronico o distributori automatici	COMUNICAZIONE
		Concessione di posteggio/suolo pubblico per l'attività di vendita su area pubblica da parte di produttori agricoli	DOMANDA + CONCESSIONE
	Iniziare l'attività come precario nei mercati	COMUNICAZIONE	
	Subentro nell'attività di vendita		
	Cessazione dell'attività		

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Agricoltura, allevamento, pesca e attività estrattive" → "Attività correlate" → "Vendita di prodotti agricoli da parte di produttori agricoli"

COMMERCIO AL DETTAGLIO - FORME SPECIALI DI VENDITA		
Spacci interni	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Variazioni in attività già esistenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita" → "Spacci interni"

Vendita al dettaglio per mezzo di apparecchi automatici	Apertura dell'attività	SCIA
	Apertura di attività in locali esclusivamente adibiti	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento dell'attività	SCIA
	Trasferimento della sede dell'attività in locali esclusivamente adibiti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività in locali ESCLUSIVAMENTE adibiti	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita” → “Vendita al dettaglio per mezzo di apparecchi automatici”		

Vendita al dettaglio per corrispondenza, televisione e altri sistemi di comunicazione, compreso il commercio online	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede operativa	SCIA
	Variazioni in attività già esistenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita” → “Vendita al dettaglio per corrispondenza, televisione e altri sistemi di comunicazione, compreso il commercio online”

Vendita effettuata presso il domicilio del consumatore	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede operativa	SCIA
	Variazioni in attività già esistenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita" → "Vendita presso il domicilio del consumatore"		
Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dalla Direzione Commercio	Regime Amministrativo

COMMERCIO – ALTRE ATTIVITA'

Commercio di cose antiche e usate	Vidimazione registro degli affari giornalieri	DICHIARAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Attività correlate" → "Commercio di cose antiche e usate"		

Vendita di funghi freschi epigei o porcini secchi sfusi	Inizio dell'attività	SCIA
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Attività correlate" → "Vendita di funghi freschi epigei o porcini secchi sfusi"		

Vendita di quotidiani e periodici	Assegnazione di concessione di posteggio – Chiosco Edicola	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Apertura di un punto vendita ESCLUSIVO	SCIA
	Apertura di un punto vendita NON ESCLUSIVO	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Variazione della superficie di vendita	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Rilascio/rinnovo della concessione per l'occupazione permanente di suolo pubblico comunale/privato ad uso pubblico per chiosco edicola	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Vendita di quotidiani e periodici”		

DE.CO. – MARCHIO DI ATTESTAZIONE GEOGRAFICA DEI PRODOTTI TIPICI		
Rilascio De.Co.	Attribuzione della De.Co.	DOMANDA
(marchio di attestazione geografica dei prodotti tipici)	Iscrizione nel Registro De.Co.	In seguito all'accoglimento della domanda
Percorso telematico con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " →		
Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Istituzione De.Co. → Domanda per attribuzione della De.Co.		
Domanda in bollo da inviare alla Direzione Commercio mediante pec commercio@pec.comune.verona.it		
E' previsto il pagamento di € 50,00 a titolo di costo di istruttoria.		
Termine del procedimento: entro 90 giorni dalla presentazione della domanda.		
DIRETTORE E ISTRUTTORE DI TIRO A SEGNO		

Direttore e Istruttore di tiro	Richiesta della licenza	DOMANDA +
	Richiesta di rinnovo della licenza	AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Cessazione	COMUNICAZIONE
Attuale percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Attività correlate" → "Direttore/Istruttore di tiro a segno"		

ENOTURISMO		
Enoturismo	Apertura dell'attività	SCIA
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Strutture ricettive" → "Enoturismo"		

FOCHINO		
Fochino	Richiesta della licenza	DOMANDA +
	Richiesta di rinnovo della licenza	AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Cessazione	COMUNICAZIONE
Attuale percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Attività di fochino".		
Per il rilascio del nulla-osta è competente la Questura di Verona		

GIOCHI LECITI E/O INSTALLAZIONE DI NEW SLOT E APPARECCHI		
DA DIVERTIMENTO E INTRATTENIMENTO		
Giochi leciti e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento	Avvio dell'attività	SCIA
	Variazioni nell'esercizio dell'attività	
	Fasce orarie di interruzione quotidiana del gioco (art. 8 L.R. n. 38/2019)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Attuale percorso telematico nel Portale " www.impresainungiorno.gov.it ": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Lotterie, scommesse, sale giochi" → "Giochi leciti, sale bingo, scommesse, video lottery (VLT) e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento"		

GESTIONE DI APPARECCHI AUTOMATICI ED ELETTRONICI DA INTRATTENIMENTO		
Gestione di apparecchi automatici ed elettronici da intrattenimento	Apertura attività di produzione, importazione, distribuzione e gestione	SCIA
	Trasferimento dell'attività	

	Subentro nell'attività	
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	COMUNICAZIONE
	Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)	
	Cessazione dell'attività	
Attuale percorso telematico nel Portale " www.impresainungiorno.gov.it ": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Lotterie, scommesse, sale giochi" → "Attività di gestione di apparecchi automatici ed elettronici da intrattenimento"		

IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE DI CARBURANTI

Impianti ad uso privato provvisori o con capacità complessiva fino a 500 litri	Installazione ed esercizio di un impianto	SCIA
	Trasferimento della titolarità dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Modifica della composizione dell'impianto	SCIA
	Rinnovo autorizzazione per il prelievo di carburanti presso distributori	DOMANDA AUTORIZZAZIONE
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Impianto di distribuzione di carburanti" → "Impianti ad uso privato provvisori o con capacità complessiva fino a 500 litri"		

Impianti ad uso privato con capacità complessiva superiore a 500 litri	Installazione ed esercizio di un impianto	DOMANDA +
	Ristrutturazione totale dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Trasferimento della titolarità dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Potenziamento di impianto con l'aggiunta di prodotti Metano/GPL	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Modifica della composizione dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Perizia giurata conclusiva attestante la regolarità delle modifiche	
	Collaudo dell'impianto	DOMANDA +
	Esercizio provvisorio dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Proroga del termine per l'effettuazione di lavori dell'impianto	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
Percorso telematico nel Portale " www.impresainungiorno.gov.it ": "Commercio" → "Impianto di distribuzione di carburanti" → "Impianti ad uso privato con capacità complessiva superiore a 500 litri"		

Impianti stradali	Installazione ed esercizio di un impianto	DOMANDA +
	Ristrutturazione totale dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Dotazione di combustibili alternativi GNC o GNL e di infrastrutture di ricarica elettrica	PROGETTO + AUTORIZZAZIONE
	Trasferimento della titolarità dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Potenziamento di impianto con l'aggiunta di prodotti Metano/GPL	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Modifica della composizione dell'impianto	SCIA
	Perizia giurata conclusiva attestante la regolarità delle modifiche	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	
	Subentro di un nuovo gestore nella conduzione dell'impianto	
	Comunicazione del gestore di cessazione nella conduzione dell'impianto	
	Orario apertura	
	Chiusura per ferie	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Ripresa dell'attività precedentemente sospesa	COMUNICAZIONE
	Proroga del termine per l'effettuazione di lavori dell'impianto	DOMANDA +
	Collaudo dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Esercizio provvisorio dell'impianto	
	Domanda per la concessione del suolo pubblico	DOMANDA + CONCESSIONE
	Variazione dell'occupazione del suolo pubblico (diminuzione)	COMUNICAZIONE
	Variazione dell'occupazione del suolo pubblico (aumento)	DOMANDA + CONCESSIONE
	Cessazione dell'occupazione	COMUNICAZIONE
	Subentro nella concessione	SCIA
	Variazioni dei soggetti	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Impianto di distribuzione di carburanti" → "Impianto stradale di distribuzione di carburanti"		

Prelievo di carburanti presso distributori	Domanda prelievo di carburanti presso distributore	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Rinnovo autorizzazione per il prelievo di carburanti	

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Impianto di distribuzione di carburanti" → "Prelievo di carburanti presso distributori"

OCCUPAZIONI DI SUOLO PUBBLICO DI DURATA PLURIENNALE		
Richieste di privati (occupazioni varie)	Istanza di occupazione	DOMANDA
	Subentro	
	Modifica	+ CONCESSIONE
	Rinnovo	
	Cessazione	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
Richieste di imprese (occupazioni varie)	Istanza di occupazione	DOMANDA
	Subentro	
	Modifica	+ CONCESSIONE
	Rinnovo	
	Cessazione	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
Percorso telematico (per scaricare il modulo) con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Occupazioni di suolo pubblico varie.		
La pratica deve essere inviata alla casella di posta certificata commercio@pec.comune.verona.it .		
Termine del procedimento: 60 giorni dalla presentazione della domanda.		

OCCUPAZIONE DI SUOLO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONI ED		
EVENTI DI CARATTERE COMMERCIALE		
Richieste da associazioni	Istanza di occupazione	DOMANDA
	Integrazione documentale	+ CONCESSIONE
	Occupazione suolo con addobbi in occasione di festività religiose o civili	COMUNICAZIONE
	Rinuncia all'evento	
Richieste da aziende (solo per inaugurazioni o in occasione di eventi civili o religiosi)	Istanza di occupazione	DOMANDA
	Integrazione documentale	
	Rinuncia all'evento	COMUNICAZIONE
	Occupazione suolo con addobbi in occasione di	

festività religiose o civili
1) Percorso telematico (per scaricare il modulo) con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Occupazioni di suolo pubblico per manifestazioni ed eventi di carattere commerciale. 2) Percorso telematico (per scaricare il modulo) con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Occupazioni di suolo pubblico in occasioni di festività civili e religiose. Domanda con marca da bollo (da pagare con PAGOPA). La pratica deve essere inviata alla casella di posta certificata commercio@pec.comune.verona.it. Termine del procedimento: 30/90 giorni dalla presentazione della domanda (se la richiesta è in centro storico è necessaria l'autorizzazione della Soprintendenza ai Beni Architettonici e Paesaggistici).

PANIFICIO		
Panificio	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Variazioni nell'attività esistente	
	Nomina responsabile dell'attività produttiva	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Attività di somministrazione non assistita	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Industria e artigianato" → "Alimentare" → "Panificio"		

PARAFARMACIA		
Parafarmacia	Apertura dell'attività	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Variazione del "farmacista responsabile"	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": → "Commercio" → "Commercio di medicinali e farmaci" → "Parafarmacia"		

PATROCINI PER INIZIATIVE DI PERTINENZA DELL'ASSESSORATO AL COMMERCIO		
Associazioni, ditte (senza scopo di lucro)	Domanda di Patrocinio per iniziative di carattere commerciale	DOMANDA + DECRETO

Domanda cartacea da presentarsi alla Direzione Commercio a mezzo pec: commercio@pec.comune.verona.it -
previa approvazione dell'Assessore al Commercio

PLATEATICI		
Plateatici su suolo pubblico	Domanda di concessione per occupazione di suolo pubblico su area annessa ad esercizio di somministrazione di alimenti e bevande	DOMANDA + CONCESSIONE
	Variazione occupazione di suolo pubblico (modifica periodo e/o diminuzione di superficie)	COMUNICAZIONE + CONCESSIONE
	Domanda di variazione della concessione per occupazione di suolo pubblico	DOMANDA + CONCESSIONE
	Comunicazione per cessazione definitiva di occupazione suolo pubblico	COMUNICAZIONE + PRESA D'ATTO
	Subentro nelle titolarità della concessione	SCIA + CONCESSIONE
	Variazione della ragione sociale, sede legale, rappresentante legale	SCIA + PRESA D'ATTO
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": → "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e somministrazione di alimenti e bevande" → "Bar, ristorante, pizzerie, osteria, ecc" → "Altre esigenze connesse con l'esercizio delle attività" → "Occupazione di suolo pubblico"		
Plateatici su area privata visibile dalla pubblica via	Domanda di nulla osta	DOMANDA + NULLA OSTA
	Domanda di subentro nella titolarità del nulla osta	
	Domanda di modifica del nulla osta (ampliamento o riduzione superficie/modifica o integrazione arredi)	
	Domanda di modifica del periodo di utilizzo del plateatico	DOMANDA + PRESA D'ATTO
	Rinnovo del nulla osta	COMUNICAZIONE + NULLA OSTA
	Domanda di variazioni del nulla osta (denominazione, sede legale, modifiche societarie)	DOMANDA + PRESA D'ATTO
	Comunicazione di rinuncia	COMUNICAZIONE + PRESA D'ATTO
Percorso telematico con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home page → Tutti gli Uffici → C – D → Commercio → Servizi → Plateatici con invio alla pec: commercio@pec.comune.verona.it		

POSTAZIONI SUL SUOLO PUBBLICO PER PARTITI POLITICI, ASSOCIAZIONI E

ARTISTI DI STRADA

Postazioni fisse per partiti politici, associazioni	Postazione fissa sul suolo pubblico	DOMANDA + CONCESSIONE
Postazioni fisse per artisti di strada (pittori, musicisti)	Postazione fissa sul suolo pubblico	
Domanda cartacea da presentarsi alla Direzione Commercio previo appuntamento su agenda on-line: "www.comune.verona.it"		

PUBBLICO SPETTACOLO E TRATTENIMENTI PUBBLICI		
Spettacoli e trattenimenti pubblici nell'ambito di sagre, fiere o altre manifestazioni	Realizzazione di spettacoli dal vivo che si svolgono tra le ore 8 e le ore 23 destinati ad un massimo di 1.000 partecipanti (art. 38-bis del D.L. n. 76/2020)	SCIA
	Attività di pubblico spettacolo o intrattenimento all'aperto SENZA strutture o impianti	
	Manifestazioni all'aperto non soggette alla disciplina di cui all'art. 80 TULPS (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio ovvero entro le ore 24 del giorno di inizio, ma con un numero di partecipanti superiore a 200)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Manifestazioni temporanee di pubblico spettacolo o trattenimento (che si svolgono entro le ore 24 del giorno di inizio e con un numero di partecipanti non superiore a 200)	SCIA
	Spettacoli o trattenimenti con capienza inferiore o pari a 200 persone (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Spettacoli o trattenimenti con capienza superiore a 200 persone	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Manifestazioni periodiche di pubblico spettacolo o trattenimento in possesso di agibilità rilasciata in data NON anteriore a due anni (che si svolgono entro le ore 24 del giorno di inizio e con un numero di partecipanti non superiore a 200)	SCIA
	Manifestazioni periodiche in possesso di agibilità rilasciata in data NON anteriore a due anni (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio ovvero entro le ore 24 del giorno di inizio, ma con un numero di partecipanti superiore a 200)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Manifestazioni temporanee di pubblico spettacolo o trattenimento (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio oppure entro le ore 24 del giorno di inizio ma con un numero di partecipanti superiore a 200)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Manifestazioni di sorte locali: lotterie, tombole, pesche o banchi di beneficenza	COMUNICAZIONE

Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)		
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Spettacoli e trattenimenti pubblici nell'ambito di sagre, fiere e altre manifestazioni/manifestazioni fieristiche" Per l'agibilità per allestimenti temporanei è previsto il NULLA OSTA della Commissione comunale di Vigilanza (art. 80 T.U.L.P.S.)		
Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande	Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (che si svolgono entro le ore 24 del giorno di inizio e con un numero di partecipanti non superiore a 200)	SCIA
	Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio ovvero entro le ore 24 del giorno di inizio, ma con un numero di partecipanti superiore a 200)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande"		

RISTORANTI TIPICI		
Ristoranti Tipici	Riconoscimento del titolo di Ristorante Tipico	DOMANDA
	Iscrizione nell'elenco denominato "Ristorante tipico-Verona" e consegna della targa distintiva	In seguito all'accoglimento della domanda
Percorso telematico con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Iscrizione nell'elenco dei ristoranti tipici di Verona → Domanda di iscrizione nell'elenco. Domanda in bollo da inviare alla Direzione Commercio mediante pec commercio@pec.comune.verona.it. E' previsto il pagamento di € 50,00 a titolo di costo di istruttoria. Termine del procedimento: entro 90 giorni dalla presentazione della domanda		

SALE DA BALLO, DISCOTECHE, TRATTENIMENTI DANZANTI		
Sale da ballo, discoteche, trattenimenti danzanti, auditorium e sala convegni	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Subentro nell'esercizio dell'attività senza modifiche ai locali	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività con modifiche ai locali	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	

	Riattivazione dell'attività	
	Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Sala da ballo, discoteca, trattenimenti danzanti" Per l'agibilità per allestimenti temporanei e per l'agibilità per locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo è previsto il NULLA OSTA della Commissione comunale di Vigilanza. Il Parere preventivo di fattibilità sul progetto per l'agibilità di locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo (capienza superiore a 200 persone) va richiesto alla Commissione comunale di Vigilanza (art. 80 T.U.L.P.S.)		

SCUOLA DI BALLO (PROVVISTA DI STRUTTURE PER LO STAZIONAMENTO DEL PUBBLICO)		
Scuola di ballo provvista di strutture per lo stazionamento del pubblico	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Subentro nell'esercizio dell'attività	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Scuola di ballo (provvista di strutture per lo stazionamento del pubblico)" - Per l'agibilità per locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo è previsto il NULLA OSTA della Commissione comunale di Vigilanza Il Parere preventivo di fattibilità sul progetto per l'agibilità di locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo (capienza superiore a 200 persone) va richiesto alla Commissione comunale di Vigilanza (art. 80 T.U.L.P.S.)		

SALE GIOCHI		
Sale Giochi	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Orario di apertura	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Modifica dell'orario di apertura	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Variazioni strutturali nell'attività	SCIA
	Utilizzo del logo "No Slot"	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale,	COMUNICAZIONE

	modifiche societarie, ecc.)	
	Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)	
	Fasce orarie di interruzione quotidiana del gioco (art. 8 L.R. n. 38/2019)	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Lotterie, scommesse, sale giochi" → "Sala Giochi"		

SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE		
Bar, ristorante, pizzeria, osteria, ecc.	Apertura di un pubblico esercizio in zona NON assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	SCIA
	Apertura di un pubblico esercizio in zona assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Apertura di un pubblico esercizio annesso ad attività già registrata in zona NON assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento dell'esercizio in zona NON assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	SCIA
	Trasferimento dell'esercizio in zona assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Ampliamento della superficie in zone NON tutelate	SCIA
	Ampliamento della superficie in zone tutelate	
	Riduzione della superficie in zone NON tutelate	
	Riduzione della superficie in zone tutelate	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività	
	Affido in gestione di reparto	
	Cessazione dell'affido in gestione di reparto	
	Modifica degli orari, della giornata di chiusura, ecc.	
	Chiusura per ferie	DICHIARAZIONE
	Variazioni nell'attività	SCIA
	Variazione del preposto	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Prosecuzione temporanea dell'attività da parte dei soci per decesso del legale rappresentante o della persona preposta all'attività	
	Fasce orarie di interruzione quotidiana del gioco (art. 8 L.R. n. 38/2019)	
	Cessazione dell'attività	
	Utilizzo del logo "No Slot"	SCIA
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Bar, ristorante, pizzeria, osteria, ecc."		

Attività annessa a Circoli con caratteristiche di ente non commerciale ADERENTI ad Enti o organizzazioni nazionali aventi finalità assistenziali	Apertura dell'attività	SCIA
	Variazioni nella gestione	
	Variazioni nell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Annessa a circoli con caratteristiche di ente non commerciale aderenti ad Enti o organizzazioni nazionali aventi finalità assistenziali”		

Attività annessa a Circoli con caratteristiche di ente non commerciale NON ADERENTI ad Enti o organizzazioni nazionali aventi finalità assistenziali	Apertura dell'attività in zona NON assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	SCIA
	Apertura dell'attività in zona assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Variazioni nella gestione	SCIA
	Variazioni nell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Annessa a circoli con caratteristiche di ente non commerciale non aderenti ad Enti o organizzazioni nazionali aventi finalità assistenziali”	

Attività annessa a Circoli con caratteristiche di ente commerciale aderenti o non aderenti in zone NON tutelate	Apertura dell'attività	SCIA	
	Ampliamento della superficie		
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE	
	Cessazione dell'attività		
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Annessa a circoli con caratteristiche di ente commerciale”			
Attività annessa a Circoli con caratteristiche di ente commerciale aderenti o non aderenti in zona tutelata	Apertura dell'attività	DOMANDA	+
	Ampliamento della superficie	AUTORIZZAZIONE	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE	
	Cessazione dell'attività		
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Annessa a circoli con caratteristiche di ente commerciale”			

Al domicilio del consumatore	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni nell'attività	SCIA
	Variazione del preposto	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, ecc.)	

	modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Al domicilio del consumatore"		

Esercizio all'interno di particolari strutture con accesso consentito previo titolo di ingresso o riservato a determinati soggetti	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni in attività esistente	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Esercizio all'interno di particolari strutture aperte al pubblico	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni in attività esistente	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Utilizzo del logo "No Slot"	SCIA
Per entrambe le tipologie	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Esercizio interno a particolari strutture o attività"		

Esercizio all'interno di strutture militari (Esercito, Marina Militare, Aeronautica Militare, Arma dei Carabinieri)	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni in attività esistente	SCIA
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Esercizio interno a particolari strutture o attività"		

Per mezzo di distributori automatici	Apertura dell'attività	SCIA
	Apertura dell'attività in locali appositamente adibiti in modo esclusivo NON soggetti a criteri di pianificazione comunale	
	Apertura dell'attività in locali appositamente adibiti in modo esclusivo soggetti a criteri di pianificazione comunale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE

Subentro nell'attività in locali appositamente adibiti in modo esclusivo	
Trasferimento della sede in locali appositamente adibiti in modo esclusivo NON soggetti a criteri di pianificazione comunale	SCIA
Trasferimento della sede in locali appositamente adibiti in modo esclusivo soggetti a criteri di pianificazione comunale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
Sospensione temporanea dell'attività in locali esclusivamente adibiti	
Riattivazione dell'attività	
Variazioni nell'attività	SCIA
Variazione del preposto	COMUNICAZIONE
Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Per mezzo di distributori automatici"	

Temporanea in occasione di sagre, fiere e manifestazioni temporanee	Prima manifestazione	SCIA
	Manifestazione ripetitiva con modifiche alla tipologia di attività	
	Manifestazione ripetitiva senza modifiche alla tipologia di attività o dell'organizzatore o del periodo di svolgimento	
	Manifestazione ripetitiva con modifica dell'organizzatore o del periodo di svolgimento	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Temporanea in occasione di sagre, fiere e manifestazioni temporanee”		

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi	Regime Amministrativo
	erogati dalla	
	Direzione Commercio	

SPETTACOLI VIAGGIANTI		
Attività di spettacolo viaggiante (giostre, luna park, circhi, attrazioni varie)	Esercizio dell'attività su tutto il territorio nazionale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Variazioni di attrazioni dello spettacolo viaggiante in autorizzazione già rilasciata	
	Dismettere attrazioni dello spettacolo viaggiante	
	Variare la licenza per inserimento di nuova residenza	
	Esercitare l'attività temporanea dello spettacolo	

viaggiante nei Luna Park	
Richiedere la licenza temporanea di spettacolo viaggiante per l'installazione di Giostre	
Esercitare l'attività temporanea di spettacolo circense	
Installazione attrazioni di spettacolo viaggianti su area privata	
Spettacoli dal vivo di portata minore (attività di spettacolo viaggiante che si svolgono entro le 24 ore del giorno di inizio e con una capienza del luogo destinato all'evento non superiore a 200 persone)	SCIA
Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
Riattivazione a seguito di sospensione	
Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)	
Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Spettacolo viaggiante (giostre, luna park, circhi, attrazioni varie)"	

STRUTTURE SPORTIVE E DI INTRATTENIMENTO		
Impianto natatorio destinato ad un'utenza pubblica (piscina)	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Attività sportive" → "Impianto natatorio destinato ad un'utenza pubblica (piscina)"		
Per l'agibilità per locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo è previsto il NULLA OSTA della Commissione comunale di Vigilanza.		
Il Parere preventivo di fattibilità sul progetto per l'agibilità di locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo (capienza superiore a 200 persone) va richiesto alla Commissione comunale di Vigilanza		
(art. 80 T.U.L.P.S.)		

Parchi gioco e minigolf	Apertura dell'attività	DOMANDA +
		AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Parchi gioco e minigolf".		
Per l'agibilità per locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo è previsto il NULLA OSTA della Commissione comunale di Vigilanza.		
Il Parere preventivo di fattibilità sul progetto per l'agibilità di locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo		

(capienza superiore a 200 persone) va richiesto alla Commissione comunale di Vigilanza (art. 80 T.U.L.P.S.)

Locali di intrattenimento e svago (eventi, feste, ecc.)	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Locali di intrattenimento e svago”

Per l’agibilità per allestimenti temporanei e per locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo è previsto il NULLA OSTA della Commissione comunale di Vigilanza.

Il Parere preventivo di fattibilità sul progetto per l’agibilità di locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo (capienza superiore a 200 persone) va richiesto alla Commissione comunale di Vigilanza (art. 80 T.U.L.P.S.).

TINTOLAVANDERIE E LAVANDERIE A GETTONE

Tintolavanderie e lavanderie a gettone	Apertura di un'attività di tintolavanderia a lavorazione manuale/meccanica o di una lavanderia a gettone	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento dell'attività	
	Variazioni nell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	
	Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Attività di servizio" → "Servizi alla Persona" → "Tintolavanderia a lavorazione manuale/meccanica" e "Lavanderia a gettone"	

TRASPORTI

TAXI, NOLEGGIO VEICOLO CON CONDUCENTE		
Taxi, noleggio veicolo con conducente	Licenza per taxi o autorizzazione per noleggio con conducente (a seguito di concorso pubblico)	DOMANDA (partecipazione concorso) + LICENZA/ AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Conferimento in gestione della licenza o autorizzazione per taxi / noleggio con conducente	COMUNICAZIONE
	Nulla-osta per immatricolazione/sostituzione/aggiornamento intestazione veicolo	
	Sostituzione temporanea alla guida di taxi/veicoli per il noleggio con conducente	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Attivazione di collaborazione familiare	DOMANDA + NULLA OSTA
	Trasferimento della licenza o autorizzazione per taxi o per noleggio con conducente	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede o della rimessa per servizio noleggio con conducente	SCIA
	Ulteriori rimesse ubicate nel territorio di altri Comuni della Provincia	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti servizio noleggio con conducente (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	
	Autorizzazione in deroga per l'esercizio di noleggio con conducente tramite mezzi speciali di trasporto	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Trasporto e magazzinaggio" → "Trasporto" → "Taxi, noleggio veicolo con conducente". Per alcuni procedimenti è ancora prevista la presentazione di documentazione cartacea direttamente alla Direzione Commercio Nel caso di espletamento procedura concorsuale il termine del procedimento è di 180 giorni		

NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE		
Noleggio autobus con conducente	Apertura dell'attività	DOMANDA +
	Servizio di trasporto atipico	AUTORIZZAZIONE

Subentro nell'attività	COMUNICAZIONE
Cessazione dell'attività	
Variazione del parco veicolare	
Nulla-osta per immatricolazione autobus	DOMANDA +
Nulla-osta alla distrazione autobus per servizio atipico	NULLA OSTA
Trasferimento della sede legale o della principale organizzazione aziendale	COMUNICAZIONE
Variazioni nell'attività	
Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Trasporto e magazzinaggio” → “Trasporto” → “Noleggio autobus con conducente”	

NOLEGGIO VEICOLI SENZA CONDUCENTE			
Noleggio conducente (autoveicoli ,cicli, moto)	senza	Apertura dell'attività	SCIA
		Subentro nell'attività	
		Trasferimento della sede dell'attività	
		Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
		Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Trasporto e magazzinaggio” → “Trasporto” → “Noleggio senza conducente”			

SERVIZIO DI PIAZZA CON VEICOLI A TRAZIONE ANIMALE		
Servizio di piazza con veicoli a trazione animale	Licenza (a seguito di concorso pubblico)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Rilascio della targa identificativa della licenza	DOMANDA
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Trasporto e magazzinaggio" → "Trasporto" → "Servizio di piazza con veicoli a trazione animale".		
Per l'assegnazione della licenza, il Comune può adottare un bando di concorso pubblico		

RIMESSE		
Rimesse	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'attività	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Variazioni nell'attività	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale,	

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Via degli Alpini n. 11 – 37121 Verona

Ubicazione Uffici: piano terra e 1° piano

Telefono: +39 045 807.85.70

Fax: +39 045 59.19.89 e +39 045 807.77.97

E-mail: commercio@comune.verona.it

PEC Commercio: commercio@pec.comune.verona.it

Modalità di accesso ai servizi (telematica): per la presentazione di domande, segnalazioni certificate di inizio attività, comunicazioni ed integrazioni viene utilizzato, quale unico canale, in linea generale, il portale telematico della Camera di Commercio Industria Artigianato

www.impresainungiorno.gov.it

con esclusione di alcuni procedimenti specifici, puntualmente indicati nelle tabelle dei Servizi, per i quali è richiesto l'invio alla casella di posta elettronica certificata della Direzione (commercio@pec.comune.verona.it) o altre modalità.

Modalità di accesso agli uffici: negli orari di apertura al pubblico, **solo con appuntamento telefonico.**

Orario di ricevimento del pubblico :

Lunedì: ore 9.00 - 13.00

Martedì: ore 15.00 - 17.00

Mercoledì: ore 9.00 - 13.00

Giovedì: chiuso

Venerdì: ore 9.00 - 13.00

Sabato: chiuso

Domenica: chiuso

Per pratiche complesse o per esigenze dell'utente, può essere fissato un appuntamento concordato telefonicamente con il personale dell'ufficio interessato.

3. Costo del servizio

Fermo restando il pagamento dell'imposta di bollo e dei diritti di segreteria, i servizi offerti sono pressoché a titolo gratuito. Soltanto per alcuni procedimenti si applicano dei diritti di istruttoria indicati nel Tariffario pubblicato sulle pagine web della Direzione

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	10 ore settimanali (nelle giornate di lunedì e venerdì mattina e martedì pomeriggio)
		Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	Mercoledì mattina

	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite: - portale Impresa in un giorno - SUAP comunale - casella di posta elettronica certificata	Attivo 24 ore su 24
	Informazioni per l'accesso	Sito internet Numeri telefonici e caselle di posta elettronica suddivisi per ufficio	Sito internet aggiornato e completo Risposta immediata e funzionale
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati Tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi	Entro 15 giorni Ricognizione annuale
	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
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per istruire le SCIA Media dei giorni richiesti per il rilascio di autorizzazioni/concessioni	20 giorni 30-45 giorni
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di giornate di formazione/aggiornamento per operatore	5 giorni
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo Sportello Tempo di effettuazione del servizio allo Sportello Tempo di effettuazione del servizio	Tempo medio di attesa 10 minuti Tempo medio 10 minuti
	Criteri di economicità e risparmio	Invio pratiche on-line tramite i canali telematici sopraindicati Servizio di appuntamento on-line per l'ufficio postazioni	Vengono ricevute e prese in carico in media 8 pratiche al giorno per ufficio Sono state eliminate le code di inizio mese per accedere allo sportello

		fisse per abbattere i tempi di attesa e per la scelta della postazione	
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numerose note positive dei cittadini. Segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ambiente riservato di alcune pratiche particolarmente delicate	Almeno 30 nell'arco dell'anno solare

TRIBUTI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'attività svolta dalla Direzione Tributi e Riscossioni è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette e per l'erogazione dei servizi alla collettività.

La Direzione Tributi e Riscossioni è collocata all'interno dell'Area Risorse Economiche e provvede alla gestione dei principali tributi comunali.

L'obiettivo primario della Direzione Tributi e Riscossioni è la corretta gestione dei tributi di competenza del Comune e la cura dei rapporti con i cittadini ed i contribuenti secondo i principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente" e recepiti dai regolamenti comunali.

La Direzione Tributi e Riscossioni ha il compito di vigilare sull'andamento dei servizi forniti da parte di Solori Spa, società in house che gestisce il servizio di gestione, accertamento e riscossione della TARI e il servizio di riscossione coattiva dei tributi comunali e può disporre controlli al fine di accertare il rispetto degli standard operativi e di quanto contenuto nel capitolato di servizio.

La Direzione Tributi e Riscossioni si occupa, anche con la collaborazione di altri settori dell'Ente, dell'attività di accertamento dei tributi comunali.

Tale funzione, obbligatoria per legge, è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte e ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

Non da ultimo la Direzione Tributi e Riscossioni si prefigge l'obiettivo di semplificare il più possibile gli adempimenti posti in capo ai contribuenti per l'assolvimento degli obblighi tributari, potenziando le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line attraverso innovativi strumenti di e-government che consentono una comunicazione diretta tra i cittadini, le imprese, i professionisti ed il servizio tributi dell'ente, ed in grado di prevedere "feed back" diretti on-line tra gli uffici ed i contribuenti più evoluti da un punto di vista informatico.

La Direzione si occupa, infine, della gestione del contenzioso tributario, nonché dell'applicazione degli istituti deflattivi del contenzioso.

Ai Cittadini e alle Aziende vengono erogati i seguenti servizi:

- Gestione e riscossione ordinaria IMU (Imposta Municipale propria) e supporto al contribuente;
- Gestione e riscossione ordinaria del Canone Unico Patrimoniale (CUP);
- Gestione e riscossione ordinaria dell'Imposta di Soggiorno;
- Controllo dell'evasione di IMU, TASI, Imposta di Soggiorno, Imposta sulla Pubblicità e Diritti sulle pubbliche affissioni e Canone Unico Patrimoniale (CUP);
- Gestione delle Autorizzazioni pubblicitarie permanenti – SCIA - insegne e cartelli pubblicitari stradali;
- Gestione delle Autorizzazioni pubblicitarie temporanee, cantieri, eventi/manifestazioni;
- Gestione del Servizio Pubbliche Affissioni;
- La Tassa sui Rifiuti (TARI) è gestita da Solori Spa www.solori.it
- La riscossione coattiva dei tributi comunali è gestita da Solori Spa www.solori.it
- Gestione del contenzioso tributario (fino al secondo grado di giudizio incluso).

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse;
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale). Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse, prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento, oppure sono forme di adesione alle contestazioni del Comune, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate;

- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento comunale;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito;

E' altresì possibile:

ottenere informazioni sulla presentazione di istanze e/o SCIA relative all'esposizione di pubblicità;
 verificare la regolarità del rilascio delle autorizzazioni dei mezzi pubblicitari;
 presentare dichiarazioni relative ai tributi gestiti;
 presentare istanze per autorizzazioni per pubblicità temporanea, SCIA per insegne permanenti, istanze per autorizzazioni cartelli pubblicitari lungo o in vista le strade e istanze per pubblicità relativa a cantieri pubblici e privati e ad eventi e manifestazioni;
 vidimare locandine e consegnare manifesti.

La presentazione delle istanze avviene esclusivamente per via telematica, tramite il portale **impresainungiorno.gov.it**.

Il modulo si genera all'interno del portale e si sviluppa attraverso una compilazione guidata.

2. Recapiti, orari, modalità d'accesso

La sede della Direzione Tributi e Riscossioni è al 4° piano di Via Adigetto, 10 – Verona Telefono: 045 – 8079591/7063 – fax 045 8077655.

Si può contattare telefonicamente o via e-mail il personale competente per Servizio e accedere alla Direzione Tributi e Riscossioni su appuntamento concordato telefonicamente con l'ufficio interessato contattando i recapiti telefonici di seguito indicati:

Ufficio IMU-TASI	045 - 8079563
Canone Unico Patrimoniale Servizi Pubblicitari Accertamenti esecutivi e procedure concorsuali esposizioni pubblicitarie	045 - 8079574 - 9573 - 7639 045 - 8077639
Informazioni Servizio Pubbliche affissioni Ordinanze di rimozione esposizioni pubblicitarie abusive	045 - 8079577 - 7622 045 - 8077622
Per la consegna di manifesti: Magazzino Spread Affissioni Società Cooperativa (concessionaria servizio di affissione e defissione manifesti e copertura abusivi)	045 - 2023530
SCIA Insegne permanenti	045 - 8079572 - 9504
Informazioni standardi e striscioni	045 - 8079504
Autorizzazioni e Controllo cartelli pubblicitari lungo e in vista delle strade	045 - 8079581 – 9583 - 7221
Autorizzazioni pubblicitarie temporanee, pubblicità relativa a cantieri pubblici e privati, pubblicità riguardante iniziative, eventi e manifestazioni	045 – 8079587
Imposta di soggiorno	045 - 8079578 - 9507 081 - 8427167
TARI – servizio gestito da Solori Spa	045 - 9236700
Ufficio Segreteria	045 - 8079591 - 7063

Per comunicare formalmente in modalità informatica con gli uffici sono inoltre attivi i seguenti **indirizzi pec**:

pec dedicata	IMU - TASI	imu.tasi@pec.comune.verona.it
pec dedicata	CUP Servizi Pubblicitari	cupesposizionipubblicitarie@pec.comune.verona.it
pec dedicata	Imposta Soggiorno	impostasoggiorno@pec.comune.verona.it
pec generica	Segreteria tributi	tributi@pec.comune.verona.it
casella generica	Segreteria tributi	tributi@comune.verona.it
pec dedicata	Contenzioso Tributario	fiscalita.contenzioso@pec.comune.verona.it

3.Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di uffici al 4° piano e assenza di barriere architettoniche n. ore di apertura al pubblico previo appuntamento	10 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	IMPRESAINUNGIORNO – LINKMATE – TOURIST TAX – PAGO PA
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati, FILAVIA
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 90% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 3 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dalla Direzione Tributi nell'anno solare	< 5%

SERVIZIO OGGETTI RINVENUTI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Ricerca e restituzione ai proprietari oggetti rinvenuti sul territorio comunale. Tempo stimato 1 giorno decorrente dalla richiesta del cittadino.

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.

2. Recapiti, contatti, modalità d'accesso

L'Ufficio Oggetti Rinvenuti è ubicato al piano terra di via Campo Marzo, 8, presso la Direzione Utenze e Provveditorato.

I giorni ed orari di **ricevimento al pubblico** sono i seguenti: lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Il **recapito telefonico** è 045 8079341: è possibile telefonare il martedì e il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

La **mail di riferimento** è oggetti.rinvenuti@comune.verona.it.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio Collocazione uffici	- Presenza di almeno un operatore in sede e disponibile al recapito telefonico per almeno 12 ore settimanali - Gli uffici sono collocati al piano terra
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile: - in sede (negli orari di apertura) - al pubblico come già specificati - nel presente documento e - anche su appuntamento); - telefonicamente - via mail
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	Tempo medio di risposta 3 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Corretta applicazione delle procedure	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi di attesa	Entro un giorno dalla richiesta se oggetto presente
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione aspetti di criticità nella comunicazione e indirizzo all'utente sulle possibili soluzioni	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dell'ufficio	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei beni rinvenuti sia mediante misure che assicurano ambiente riservato sia attraverso atteggiamenti conseguenti	100%

SERVIZIO INGRESSI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Servizio di accoglienza dei cittadini che vogliono accedere agli uffici centrali del Comune presso l'ingresso al pubblico di Palazzo Barbieri

Il servizio ha l'obiettivo di accogliere e identificare i cittadini che chiedono di accedere agli uffici comunali per avere informazioni o per parlare con gli Amministratori e il personale del Comune.

Vengono fornite ai cittadini che si presentano allo sportello le informazioni di base per supportarli e orientarli nel trovare risposta ai loro quesiti, indirizzandoli agli uffici comunali competenti o agli altri uffici periferici e del territorio.

Vengono verificati gli appuntamenti dei cittadini che devono accedere ai piani con badge.

In occasione di conferenze stampa o eventi viene garantito il presidio di altri ingressi del pubblico alla sede del Comune, come la scalinata di Palazzo Barbieri o quella di accesso per la cittadinanza durante le sedute del Consiglio Comunale

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Ingresso di Palazzo Barbieri – Piazza Bra, 1 – 37121 Verona

telefono 045 8077390

orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00

martedì e giovedì anche dalle ore 15,00 alle 17,00

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di due operatori in sede, all'ingresso al pubblico.
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%

SERVIZIO ARCHIVISTICO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il servizio archivistico comunale si occupa della gestione, della la conservazione e della tutela del patrimonio documentario dell'ente. In particolare:

- cura il recupero, il riordino e la selezione del patrimonio documentario
- garantisce la conservazione in un sistema organizzato, riunendo in un'unica sede il materiale archivistico a conservazione permanente, di importanza storica
- valorizza il patrimonio archivistico con attività di divulgazione e promozione
- gestisce il servizio di consultazione dei documenti che conserva, rendendoli disponibili ai cittadini che ne richiedano la consultazione

Ogni cittadino ha diritto a consultare liberamente i documenti conservati nell'Archivio del Comune, con i soli limiti imposti dalla normativa sulla privacy e da quella in materia di accesso agli atti: i documenti dell'archivio sono patrimonio di tutti. Al fine di favorirne la libera consultazione, una parte del patrimonio documentale dell'ente è accessibile anche on line, sul sito dell'archivio. Di tutti i documenti disponibili si può richiedere la consultazione presso la Sala di consultazione, che ha sede presso la residenza municipale di Palazzo Barbieri.

Il servizio di consultazione dei documenti del comune è aperto a tutti i cittadini, veronesi e non veronesi, interessati all'attività amministrativa dell'ente e/o alla storia sociale, economica e politica di Verona, ma anche a ricerche private per fini genealogici, famigliari, artistici ecc. In Sala di studio sono sempre presenti gli archivisti, che offrono consulenza scientifica per le ricerche, forniscono indicazioni bibliografiche utili all'argomento di studio e guidano l'utente nella consultazione degli inventari, dei repertori, delle banche dati e, in generale, nell'uso di tutti gli strumenti necessari a reperire i documenti di suo interesse. Il servizio assicura orientamento e consulenza anche per corrispondenza. Viene data assistenza anche agli utenti interni, tanto per le ricerche d'archivio che per garantire la corretta organizzazione e gestione della documentazione, assicurandone la conservazione nel rispetto della normativa.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

La Sala di consultazione ha sede nella residenza municipale, Palazzo Barbieri, piazza Bra 1 (piano terra).

La consultazione dei documenti avviene solo su appuntamento, dal lunedì al venerdì, con orario 9.00 - 13.00, martedì e giovedì anche 15.00 - 17.00.

Per prenotare, si può chiamare il numero **045 8077207** o inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica **archivio.generale@comune.verona.it**

E' prevista la compilazione di un modulo di richiesta, che può essere presentato direttamente al personale o inviato alla casella **archivio.generale@comune.verona.it**.

Al fine di garantire il regolare funzionamento del servizio archivistico, le richieste sono limitate a tre pezzi archivistici al giorno, da richiedere con due giorni lavorativi di anticipo, necessari per organizzare il trasposto del materiale, che è conservato presso un'altra sede.

Per essere ammessi alla Sala di consultazione è necessario esibire un documento di identità e compilare una domanda di ammissione con validità annuale. I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno trattati nel rispetto del d.lgs. 196/2003 (Codice della Privacy).

3.Costo del servizio

Il servizio di ricerca e di consultazione sono gratuiti. E' gratuita anche la riproduzione con strumenti propri, mentre l'eventuale richiesta di copie e/o di scansioni è soggetta al pagamento delle tariffe prevista dalla Delibera di Giunta n. 259 del 2017 (on line,sul portale del Comune di Verona)

C. Standard di qualità

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Consultazione dei documenti dell'archivio storico comunale	○ Consultazione dei documenti archivistici richiesti, disponibili presso la Sala di consultazione entro due giorni dalla richiesta	N. 2 giorni

SALE CIVICHE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il Comune ha a disposizione sale pubbliche dislocate nelle 8 Circoscrizioni in cui è ripartito il territorio comunale aventi diverse capienze.

Condizione necessaria per la concessione delle sale è il carattere pubblico delle attività, garantito, di norma, dalla possibilità del libero accesso alla sala, fatta eccezione per le attività corsistiche.

E' esclusa la concessione per lo svolgimento di attività religiose o di culto, riunioni o eventi conviviali di natura strettamente privata. I locali non possono comunque essere concessi a qualsiasi titolo come sede di associazione, ente, organismo od altro. Nei locali è sempre vietato il consumo di bevande e alimenti, nonché il deposito di materiale, anche a titolo provvisorio, senza espressa autorizzazione della competente circoscrizione.

La maggior parte delle sale è accessibile alle persone con disabilità ed è possibile utilizzarle in vari orari (mattino/sera) e tutti i giorni, domenica compresa.

L'uso delle sale è disciplinato da un Regolamento comunale approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 3 febbraio 2022.

L'elenco, con l'indicazione dell'ubicazione, della capienza e delle dotazioni delle singole sale è disponibile nella pagina web delle singole circoscrizioni.

I costi si differenziano per capienza delle sale, durata e tipologia di utilizzo.

Gli utilizzatori sono tenuti a custodire la sala con l'attenzione e la diligenza necessarie affinché venga mantenuta nelle condizioni in cui è stata concessa e a rispettare le condizioni indicate nel regolamento.

La procedura di prenotazione è facilmente visibile nelle pagine web delle singole circoscrizioni, servizi al pubblico, concessione sale e spazi; in questa pagina è possibile verificare in tempo reale la disponibilità delle sale nel calendario sempre aggiornato.

E' ammessa la revoca di una concessione sala in caso di prevalente interesse pubblico o sopravvenute finalità istituzionali (consiglio o attività organizzate o patrocinate dalla circoscrizione o dal comune) e di inosservanza da parte del richiedente o degli utenti fruitori dei locali anche di una sola delle condizioni previste nel regolamento.

L'eventuale mancato utilizzo della sala, per sopravvenute esigenze del richiedente, deve essere comunicato con tempestività al fine di permetterne l'uso ad altri richiedenti.

Il Comune tramite il servizio di concessione sale pubbliche vuole favorire eventi culturali ed artistici, mostre ed esposizioni, conferenze, convegni e riunioni, iniziative mirate a favorire la partecipazione della cittadinanza alla vita politica ed amministrativa di Verona e la comunicazione tra i cittadini e le istituzioni, interventi di solidarietà e sostegno socio-sanitario e socio-assistenziale, corsi di formazione, corsi per il tempo libero e laboratori, attività socio-ricreative, culturali e motorie, iniziative con finalità sociali e benefiche.

I locali sono concessi in uso ad Enti, associazioni o comitati, scuole, partiti o movimenti politici, organizzazioni sindacali, gruppi locali anche informali di cittadini e soggetti privati, per iniziative aventi interesse pubblico, di sviluppo della vita sociale e civile e di aggregazione nei campi culturale, socio-assistenziale, scolastico, educativo, politico, sportivo e ricreativo.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

1^ circ.: Piazza Mura Gallieno, 3 - tel. 045 8078908 - circoscrizione1@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 - 13

2^ circ: Piazza Righetti, 1 - tel. 045 8379634 - e-mail: circoscrizione2@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 alle 13

3^ circ.: Via Sogare, 3 - tel. 045 8492320 - e-mail: circoscrizione3@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 alle 13

4^ circ.: Via Tevere, 38 - tel. 045 950733 - e-mail: circoscrizione4@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 alle 13

5^ circ.: Via Benedetti, 77 - tel. 045 8282511 - e-mail: circoscrizione5@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 alle 13

6^ circ.: Via Zagata, 2 - tel. 045 521667 - e-mail: circoscrizione6@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 alle 13

7^ circ.: Piazza del Popolo, 15 - tel. 045 8951203 - e-mail: circoscrizione7@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: martedì, mercoledì e giovedì: ore 9 alle 13

8^ circ.: Via Valpantena, 40 - tel. 045 550899 - e-mail: circoscrizione8@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 alle 13

La richiesta di prenotazione delle sale circoscrizionali va fatta esclusivamente online, tramite i link visibili nelle pagine web delle singole circoscrizioni. Per accedere al servizio è necessario autenticarsi con SPID.

3.Costo del servizio

Le tariffe per l'utilizzo delle sale variano a seconda della sala e del relativo utilizzo (deliberazioni di Giunta n. 105 e n. 399 del 2022).

E' prevista la possibilità di concessioni gratuite o a tariffa forfettaria a favore di Enti del Terzo Settore e Pubbliche Amministrazioni per lo svolgimento di attività di interesse generale ed a partecipazione gratuita.

D. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	112 ore settimanali/sala
	Accessibilità multicanale online	Modulistica digitale Elixforms	Attivo 24 ore su 24
	Informazioni per l'accesso	Sito internet circoscrizioni	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito	Entro 15 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	30 giorni

	reclami		
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per il rilascio della concessione	15 giorni
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Almeno due volte all'anno
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda al protocollo	20 giorni
	Criteri di economicità e risparmio	Servizio di prenotazione online	eliminate le code allo sportello
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche, in presenza, a mezzo e-mail
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	- Rilevazioni di numerose note positive dei cittadini - segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici

SPORTELLO CASA COMUNALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Obiettivo del servizio è quello del deposito e della consegna di atti tramite lo sportello della Casa Comunale, intesa come il luogo fisico previsto istituzionalmente nell'ambito del comune di residenza/dimora/domicilio in cui vengono depositati gli atti notificati ai sensi degli artt. 140 e 143 c.p.c. nonché dell'art. 26, comma 4, DPR 602/1973 e dell'art. 60, comma 1 lett. e) DPR 600/1973.

Il deposito e la consegna riguardano atti il cui destinatario risulti assente o irreperibile, atti di competenza del Tribunale di Verona depositati dagli Ufficiali giudiziari, nonché cartelle esattoriali o provvedimenti emessi da concessionari o società di riscossione e depositati dai loro messi.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'indirizzo è il seguente: Largo Divisione Pasubio, 3 - 37121 Verona.

I recapiti telefonici sono i seguenti: 045 8077687 - 045 8078545.

Lo sportello della Casa comunale è aperto:
dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30.

Il ritiro degli atti è inoltre possibile, previo appuntamento, nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15 alle 17, eccetto i pomeriggi prefestivi infrasettimanali se cadenti di martedì e giovedì.

3. Costo del servizio

Servizio gratuito.

SERVIZIO PROTOCOLLO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Presso la residenza municipale di Palazzo Barbieri ha sede uno sportello per la consegna a mano di istanze, documenti, comunicazioni, indirizzati al Sindaco, agli organi del Comune o a qualsiasi ufficio comunale.

Obiettivo del servizio è offrire ai cittadini la possibilità di consegnare direttamente la corrispondenza indirizzata al Comune, che viene recapitata al destinatario mediante il servizio di posta interna. A chi presenta il documento viene rilasciata immediatamente la ricevuta che ne attesta l'avvenuta protocollazione.

Presso la residenza municipale di Palazzo Barbieri allo sportello del Protocollo Informatico è possibile, su appuntamento, far riconoscere la propria identità e completare poi autonomamente la procedura on line per l'attivazione dello SPID. Lo **SPID** è il "**Sistema Pubblico di Identità Digitale**", ovvero le **credenziali** (nome utente e password) strettamente personali che permettono di **accedere** da computer, tablet o smartphone **ai servizi online della Pubblica Amministrazione** e dei privati aderenti.

Obiettivo del servizio è offrire ai cittadini residenti nel Comune di Verona la possibilità di un'alternativa gratuita rispetto ai Gestori di Identità Digitale

Al Punto Spid il cittadino deve avere il codice di prenotazione e presentare:

- la **tessera sanitaria (CNS/CRS)**
- un **documento di identità valido (Carta di identità, Passaporto, Patente)**
- il **numero di cellulare personale**
- un **indirizzo e-mail personale**

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Lo sportello ha sede presso la residenza municipale, Palazzo Barbieri, piazza Bra 1; 37121 Verona (piano terra). E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, con i seguenti orari:

- ☐ lunedì 9.00-13.00
- ☐ martedì 9.00-13.00 e 15.00-17.00
- ☐ mercoledì 9.00-13.00
- ☐ giovedì 9.00-13.00 e 15.00-17.00
- ☐ venerdì 9.00-13.00

La posta deve essere presentata aperta.

La registrazione a protocollo viene effettuata al momento della consegna allo sportello e ne viene rilasciata ricevuta.

Il recapito telefonico dell'ufficio è 045.8077773, le richieste via mail possono essere inviate a protocollo.informatico@comune.verona.it

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo :30 giorni. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni in
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%

AREA SERVIZI SOCIALI

SERVIZI SOCIALI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, la Direzione Servizi Sociali si colloca nell'Area Servizi alla Persona insieme a Programmazione Socio-Sanitaria Territoriale, Servizi ai Cittadini, Servizi Zerosei, Servizi Formativi e per l'Istruzione e Sport. La **Direzione** si colloca nella delega Assessorile ai Servizi Sociali. **Servizi Sociali** si caratterizza per i servizi rivolti alle problematiche sociali individuali e familiari dei cittadini, con l'investimento quotidiano e costante sul lavoro sinergico di rete con il territorio e con il terzo settore. Al suo interno: Accoglienza si occupa di persone senza dimora e in condizione di grave marginalità, di minori stranieri non accompagnati, di immigrati, di richiedenti e titolari di protezione internazionale, di vittime della tratta e grave sfruttamento; Turismo Sociale si caratterizza per le attività di turismo e tempo libero rivolte ad adulti e anziani, a disabili e a famiglie con minori; Politiche del lavoro si caratterizza per l'offerta di servizi di orientamento e accompagnamento al lavoro.

La Direzione Servizi Sociali si pone obiettivi e realizza servizi in tema di diritti sociali, politiche sociali e famiglia attraverso:

- interventi su minori, mediante progetti di prevenzione, di valorizzazione delle risorse disponibili, mirati ad offrire un'esperienza positiva di contesto familiare o di comunità
- accessibilità e integrazione per i diversamente abili
- interventi su adulti e anziani attraverso politiche attive, progetti mirati al recupero della persona, interventi per il diritto alla casa
- inclusione sociale tramite un impianto di prevenzione, di lotta alle disuguaglianze e un nuovo sistema di contributi economici
- integrazione tra il sociale e il sanitario attraverso azioni di coordinamento e cooperazione
- offerta di iniziative turistiche e di tempo libero rivolte a soggetti anziani e alle famiglie con figli minori
- offerta di attività e servizi negli ambiti dell'orientamento al lavoro, della formazione professionale e dell'accompagnamento al lavoro, in rete con agenzie pubbliche e private del territorio.

Interventi per l'infanzia e i minori

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Intensificare le attività di prevenzione del disagio minorile e di sostegno alla genitorialità attraverso il Servizio Educativo Territoriale, i Centri Diurni, i Centri Aperti, i Centri Diurni del privato sociale, e gli appoggi educativi e gli interventi di mediazione linguistica e culturale	• Implementare il lavoro di prevenzione del disagio giovanile attraverso il Servizio Educativo Territoriale: interventi nei centri aperti per i minori e il centro ragazzi, e attraverso interventi nei Centri Diurni e tramite l'Educativa Domiciliare e l'educatore di CST • Offrire esperienze e stimoli per l'organizzazione autonoma e costruttiva del tempo libero e di studio ai ragazzi che frequentano comunità diurne e centri residenziali • Presidiare l'attuazione del protocollo d'intesa con gli Istituti Comprensivi delle scuole in relazione alle	• Appoggi educativi domiciliari • Centri diurni comunali e centri diurni del privato sociale • Centri aperti e centro ragazzi • Convenzioni con Società sportive 1. Protocollo operativo tra il Comune di Verona - Direzione Servizi Sociali e gli Istituti Comprensivi del Comune di Verona per la realizzazione di

	problematiche relative ai Minori • Procedura aperta per affidamento del servizio di supporto alla mediazione linguistica e culturale nell'ambito degli interventi sociali dal 2022 al 2026	buone prassi finalizzate alla promozione del benessere, alla prevenzione del disagio e alla tutela di bambini e adolescenti • Lavoro con gruppi e comunità migranti e azioni di miglioramento della qualità del servizio di mediazione linguistica e culturale nell'ambito degli interventi sociali
Valorizzare le risorse disponibili all'accoglienza di minori e alla loro tutela personale (affido familiare e tutori volontari) e nello sviluppo della rete dei soggetti del privato sociale disponibili all'accoglienza	• Implementare l'affido familiare anche creando momenti di scambio e confronto tra soggetti del privato sociale disponibili all'accoglienza e incrementando gli interventi di affido familiare diurno e residenziale presso famiglie terze • Gestire gli interventi di accoglienza nella struttura Mamma-Bambino "Il Porto delle mamme" • Proseguire nella realizzazione del progetto "La famiglia si rigenera" finanziato da Fondazione CariVerona in collaborazione con il Terzo Settore	• Affidamento familiare • Casa accoglienza per madri e gestanti in difficoltà • Comunità educativa Mamma-Bambino "Il Porto delle mamme" • Progetto SF&RA (La famiglia si rigenera)

Interventi per gli anziani

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Gestire gli interventi di erogazione di contributi integrativi per il pagamento delle rette di ricovero in strutture protette sperimentando nuovi servizi	• Gestire in regime di concessione la struttura residenziale "Casa Serena Centro Servizi Stefano Bertacco" (ex Casa Serena), curare gli inserimenti residenziali ed erogare prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti residenti a seguito ingresso presso Centri Servizi Residenziali	• Prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti presso centri servizi residenziali • Casa Famiglia per Anziani • Impegnativa di cura domiciliare e interventi a sostegno dei caregiver familiari

	• Supportare il ruolo dei familiari e dei caregivers attraverso l'erogazione delle impegnative di cura domiciliare (ICD) per persone non autosufficienti assistite a domicilio • Gestire la compartecipazione utenti al Servizio domiciliare	
Attuare politiche di servizio agli anziani residenti nel Comune improntate alla domiciliarità e all'inclusione attiva	• Sostenere la domiciliarità degli anziani non autonomi attraverso i servizi di assistenza domiciliare, pasti a domicilio preparati nei Centri Servizi, il telecontrollo e telesoccorso e l'attivazione di assistenza domiciliare per anziani positivi al Covid19 • Tutelare gli Anziani soli con la nomina di Amministratori di Sostegno • Offrire gratuitamente supporto, in sinergia con l'Ulss 9, a famiglie che cercano una/un assistente familiare (badante) per persone non autonome, anziani o disabili e a persone italiane, neo-comunitarie e extracomunitarie (in regola con i documenti) che intendono svolgere la propria attività lavorativa nell'ambito dell'assistenza a domicilio (badante) con riferimento ai residenti nel Comune	• Servizio Accoglienza Diurna per anziani • Assistenza domiciliare • Pasti a domicilio • Telecontrollo – telesoccorso • Predisposizione e invio documentazione • Sportello per l'assistenza domiciliare
Mantenere gli interventi e i servizi nell'ambito del 'Progetto Alzheimer', sviluppando ulteriori	• Sostenere le persone colpite da Alzheimer, familiari e volontari impegnati nelle attività di	• Convegno in occasione della giornata mondiale sull'Alzheimer

progettualità per il sostegno anche dei familiari e dei volontari	cura, in relazione alla gestione dei Centri Sollievo collaborando con Associazioni e sensibilizzando la cittadinanza attraverso l'organizzazione di un convegno (nella giornata mondiale sull'Alzheimer)	
Sviluppare politiche attive per garantire il mantenimento della salute psico-fisica, sostenere il protagonismo dell'anziano e rivalutare il suo ruolo	• Coordinare le attività dei centri di aggregazione in collaborazione con la Direzione Affari Generali/Decentramento • Realizzare le iniziative del progetto Estate Anziani in collaborazione con l' Azienda Ulss, le Circoscrizioni e le associazioni locali di volontariato • Realizzare il Progetto Vivere e Invecchiare in una Comunità amica in continuità con il Progetto Invecchiamento Attivo • Realizzare l'iniziativa "Festa dei Nonni"	• Centri di Comunità • Estate Anziani • Progetto Vivere e Invecchiare in una Comunità amica • Festa dei Nonni

Interventi per le famiglie

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Sviluppare le progettualità di aiuto e sostegno alle persone adulte in situazione di disagio, privilegiando i percorsi di inclusione sociale attiva e con particolare riferimento ai progetti Nuove Povertà, RIA, RdC e PUC	• Programmare e gestire le misure Nazionali, Regionale e locali di contrasto alla povertà: RIA, REI, Reddito di cittadinanza e (RdC) e Progetti Utili alla Collettività (PUC) • Programmare e gestire le misure di contrasto alla povertà: Nuove Povertà, Povertà Educativa • Programmare e gestire Progetto Neo Maggiorenni e Progetto CareLeavers	• Gestione progetti RIA, Reddito di cittadinanza e (RdC) e Progetti Utili alla Collettività (PUC) • Contributi a sostegno delle Nuove Povertà • Sostegno economico e di collocamento abitativo a neo maggiorenni • Interventi di accompagnamento all'autonomia per neo maggiorenni • Interventi economici

	• Gestire gli interventi di sostegno economico a famiglie e nuclei familiari di adulti e anziani e interventi per assegno di maternità, alimenti prima infanzia • Gestione sperimentazione Bonus regionale prenatale per nuovi nati a sostegno della natalità • Gestione per l'Ambito Territoriale VEN 20 bandi regionali a sostegno delle famiglie fragili: famiglie numerose, famiglie monoparentali • Gestire per l'Ambito Territoriale VEN 20 la Quota Servizi Fondo Povertà per interventi di rafforzamento di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale professionale e interventi di sostegno per favorire occupabilità e inclusione sociale • Finanziamento PON Inclusione, misure e servizi innovativi contro la povertà e la marginalità sociale: affidamento dei servizi • Gestione contributi per sostenere famiglie che versano in stato di bisogno per pagamenti di canoni di locazione e utenze domestiche attraverso sinergie con AGECS e ATER • Gestione, in attuazione delle disposizioni testamentarie, di lasciti ed eredità con erogazione di sussidi a famiglie/anziani in condizioni di disagio	mensili e straordinari di sostegno a nuclei familiari • Assegno di maternità di base (AMB) • Assegno ai nuclei familiari (ANF) • Alimenti prima infanzia • Istruttoria pratiche bonus regionali: famiglie fragili, famiglie numerose, monoparentali • Procedure di affidamento, gestione del progetto e gestione dell'istruttoria • Procedure di affidamento, gestione del progetto e gestione dell'istruttoria • Sviluppo di misure urgenti di solidarietà dei canoni di locazione e delle utenze domestiche • Gestione di lasciti ed eredità con erogazione di sussidi a famiglie/anziani in condizioni di disagio, in attuazione di disposizioni testamentarie
--	--	---

Mantenere le attività dello Spazio Famiglie e dello spazio Famiglie in 7 ^a , nei quali le famiglie potranno trovare informazioni utili e opportunità di incontro, ricreative, di scambio di esperienze, di approfondimento di tematiche legate alla genitorialità	Gestire il servizio "Spazio Famiglie" di Corte Molon e "Famiglie in 7^a" presso la settima Circoscrizione favorendo la connessione con gli altri servizi e progetti di sostegno alle famiglie con minori anche in modalità online	Spazio Famiglie e Famiglie in Settima
Sviluppare interventi che valorizzino la centralità della famiglia, il suo ruolo di risorsa e le funzioni sociali da essa svolte	Gestione segreteria della Consulta Comunale della Famiglia	Gestione segreteria della Consulta Comunale della Famiglia

Interventi per il sostegno al disagio abitativo

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Combattere il disagio abitativo sostenendo chi è in difficoltà ad accedere e a conservare l'abitazione, anche attraverso il contributo affitto e gli interventi per la morosità incolpevole	- Attuare le politiche sociali per il sostegno abitativo attraverso iniziative regionali e comunali - Offrire sostegno nella ricerca abitativa a nuclei familiari (che necessitano un nuovo alloggio) tramite lo Sportello AISA, anche in relazione all'applicazione dell'istituto della morosità incolpevole, svolgendo un'attività di intermediazione con i proprietari delle unità immobiliari, con i relativi legali e con gli inquilini - Attuare le politiche sociali per il sostegno abitativo attraverso iniziative regionali, tra cui l'iniziativa regionale SoA e il bando per il contributo affitto FSA, e la struttura "Casa per un po'	- Interventi per la morosità incolpevole - Sostegno all'Abitare - SoA - Convenzione con Sportello AISA - Contributo affitto FSA - Interventi per il sostegno abitativo: Casaperunpo' - Interventi di orientamento e assistenza a gestanti e nuclei familiari con minori in condizione di disagio abitativo ed esistenziale
Attuare politiche volte a favorire l'integrazione e l'accessibilità alle strutture	2. Gestire i Contributi Eliminazione Barriere Architettoniche	Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche

delle persone disabili, monitorare l'applicazione del PEBA ed erogare a privati i contributi per la rimozione delle barriere architettoniche		(statali/regionali)
--	--	---------------------

Interventi per i soggetti a rischio di esclusione sociale

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Mantenere i centri diurni per i senza fissa dimora e i rifugi strutturati	• Inserire donne e uomini vulnerabili in centri diurni e strutture residenziali e notturne in collaborazione con il privato sociale • Sviluppare strumenti per prevenire la caduta delle persone fragili in situazioni di grave marginalità, attraverso la presa in carico multi agenzia, l'attivazione di operatori specializzati nell'animazione di reti territoriali e l'aggancio relazionale • Prosecuzione attività della struttura residenziale per periodo invernale per l'accoglienza di soggetti vulnerabili, in collaborazione con soggetti qualificati del terzo settore	• Accoglienza notturna per persone prive di abitazione ed emergenza inverno • Sportello Unico Accoglienza • Servizio sociale professionale per il contrasto alla grave marginalità adulta • Unità di strada
Proseguire con i progetti SAI adulti e SAI minori	• Realizzare il progetto "Verona Solidale" – "Verona Solidale under"	• Verona Solidale" – "Verona Solidale under" • Interventi per minori stranieri non accompagnati
Partecipare alle progettualità finalizzate a far uscire il maggior numero di persone dalla tratta	• Adesione al progetto N.A.V.I.G.A.Re.	• Progetto N.A.V.I.G.A.Re.

Interventi per il turismo sociale

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Attuare le iniziative di turismo sociale a favore degli over 65, con particolare riferimento ai soggiorni climatici e alle gite giornaliere o di più giorni	Organizzare soggiorni e gite di uno o più giorni adeguati alla terza età, diversificati per località e periodo e rispondenti alle richieste degli utenti	- Vacanze - in albergo (in collaborazione con il Consorzio Intercomunale Soggiorni Climatici) - in campeggio - in appartamento - Gite di uno o più giorni
Erogare contributi economici a parziale copertura dei costi per soggiorni climatici delle persone anziane disabili, per migliorarne la qualità di vita e costituire un aiuto alle famiglie, favorendo momenti di socializzazione e contrastando l'emarginazione	Predisporre la comunicazione dell'iniziativa e la raccolta delle richieste di contributo per soggiorni climatici anziani disabili	Contributi per soggiorni disabili
Soggiorni e gite per famiglie	Organizzare iniziative per famiglie con minori, diversificate per località e periodo e rispondenti alle richieste degli utenti	- Vacanze: - in pensione completa - in campeggio - in appartamento - Gite di uno o più giorni - Capodanno al mare

Interventi per l'occupabilità e l'occupazione

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Promuovere iniziative a sostegno della riqualificazione dei lavoratori e di chi ha perso il lavoro, e della stabilità occupazionale e dell'inclusione delle fasce deboli nel mercato del lavoro	- Gestire i Servizi di Accoglienza e informazione orientativa e il Servizio di Orientamento al Lavoro e collaborare alla progettazione, divulgazione e attuazione di iniziative di formazione, tirocinio, accompagnamento al lavoro - Partecipare alla cabina di regia e Tavolo Tecnico dei Patti Territoriali per il Lavoro della provincia di Verona e curare i rapporti con altre istituzioni per intercettare e indirizzare finanziamenti dedicati e rafforzare i servizi e le	- Servizio di Accoglienza e prima informazione - Servizio Specialistico di Orientamento e Accompagnamento al lavoro - PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento - Eurodesk e Mobilità internazionale - Eventi tematici e laboratori

	competenze degli operatori • Attivare e gestire i nuovi servizi di Orientamento e Accompagnamento al lavoro: Sportello pronto CV, Sportello Eurodesk e Sportello Tutorato digitale, funzionali alle esigenze del territorio e alle nuove modalità di candidatura on-line per ricerca di lavoro e per mobilità internazionale • Sviluppo di un sistema di comunicazione che favorisca la conoscenza e la fruibilità del servizio da parte dei cittadini • Progettare, coordinare e gestire le attività di politica attiva del lavoro relative agli interventi di inclusione socio-professionale finanziati a livello locale, regionale, nazionale ed europeo • Partecipare a progetti e interventi di rete a favore del benessere personale e professionale delle cittadine e dei cittadini nel quadro delle politiche attive per il lavoro.	• Pronto CV e tutorato digitale
--	---	---

Ulteriori interventi della Direzione

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Gestire lo Sportello Sociale SI e i punti di primo accesso, con particolare attenzione nell'accoglienza dell'utenza multiproblematica	• Incrementare l'attività dello Sportello Integrato Informativo del Sociale e dei punti di primo accesso ai Servizi attraverso l'aggiornamento, della rete dei contatti e lo svolgimento di attività di informazione, filtro e prenotazione • Gestire le domande di	• Sportello SI • Agevolazioni tariffarie

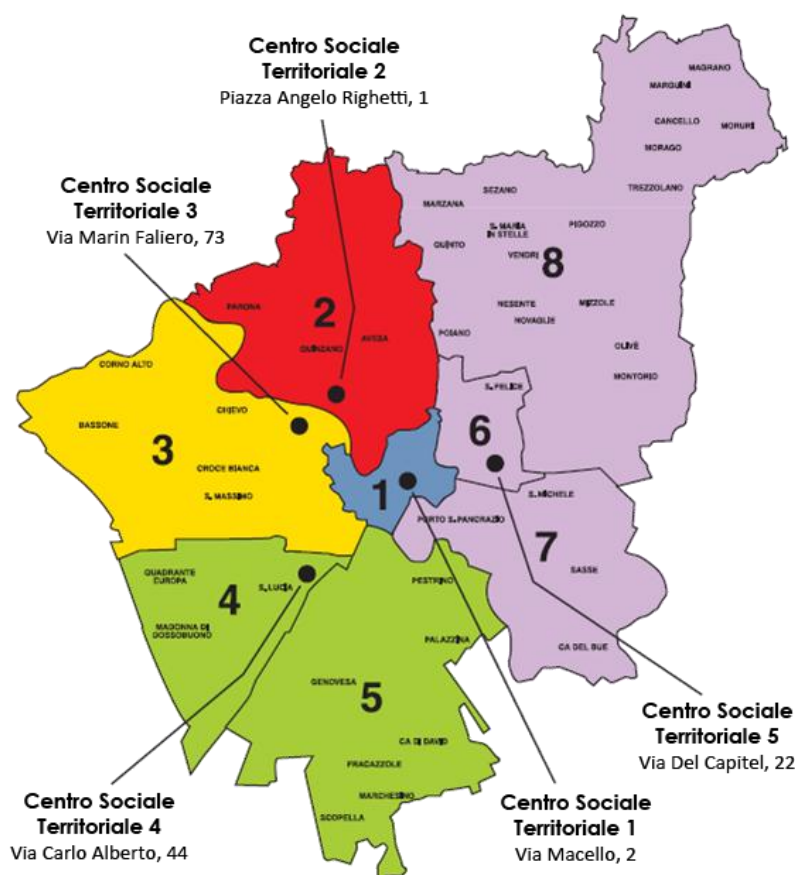
	agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale tramite lo Sportello Integrato Informativo del Sociale in collegamento con la Provincia e ATV	per il trasporto pubblico locale
Proseguire nel coordinamento delle procedure di autorizzazione all'esercizio delle strutture sociali	• Qualificare e aggiornare le attività di autorizzazione e controllo dei procedimenti di autorizzazione all'esercizio, accreditamento istituzionale delle strutture sociali e monitoraggio delle strutture interessate	• Autorizzazioni per l'esercizio di strutture sociali
Svolgere attività di programmazione e governo della rete dei Servizi e pianificazione sociale e socio sanitaria	• Digitalizzazione/informatizzazione delle modalità di accesso per domande, bonus sociali, PAGO PA • Procedure di selezione per borse di studio	• Procedure di selezione per borse di studio
Realizzare forme di collaborazione e di sinergia con le associazioni di volontariato socio/sanitario	• Sostenere le iniziative del Terzo Settore e collaborare in qualità di partner alla realizzazione di progetti innovativi nell'ambito del sociale	• Progetto innovativo ABC • Guida ai Servizi Sociali • Portierato Sociale • Fondazione Luigi Iorio per l'assistenza agli orfani della città di Verona

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Organizzazione

I **numeri** indicano le Circoscrizioni comunali.

I **colori** indicano le zone di competenza dei Centri Sociali Territoriali.



I **numeri** indicano le Circoscrizioni comunali

I **colori** indicano le zone di competenza dei Centri Sociali Territoriali

CIRCOSCRIZIONE 1^
Città Antica, Veronetta,
Filippini, Cittadella,
San Zeno, San Bernardino

Centro Sociale Territoriale 1

Via Macello, 2
Tel. 045 8034639

CIRCOSCRIZIONE 2^
Borgo Trento, Avesa,
Quinzano, Parona,
Ponte Crencano, Valdonega

Centro Sociale Territoriale 2

Piazza Angelo Righetti, 1
Tel. 045 8379673

CIRCOSCRIZIONE 3^
Borgo Milano, Stadio,
Croce Bianca, Borgo Nuovo,
Quartiere Navigatori, Saval,
Chievo, San Massimo, Bassona

Centro Sociale Territoriale 3

Via Marin Faliero, 73
Tel. 045 8492101 -045 8492102

CIRCOSCRIZIONE 4^ e 5^
Santa Lucia, Golosine,
Madonna di Dossobuono

Borgo Roma, Cadidavid, Sacra
Famiglia,
Borgo I° Maggio

Centro Sociale Territoriale 4

Via Bacchiglione, 8
Tel. 045 8238111 – 045 8238127

CIRCOSCRIZIONE 6^, 7^ e 8^
Borgo Venezia, Borgo Trieste,
Borgo Santa Croce,
San Felice Extra

Porto San Pancrazio,
San Michele Extra,
Madonna di Campagna

Montorio, Mizzole, Quinto,
Poiano, Marzana,
Santa Maria in Stelle,
Valpantena, Valsquaranto

Centro Sociale Territoriale 5

Via Del Capitel, 22
Tel. 045 8830809

I Servizi Sociali del Comune di Verona si dividono in una sede centrale che ospita la struttura amministrativa e di coordinamento e nelle strutture periferiche dei Centri Sociali Territoriali.

Possono in generale rivolgersi a tali strutture tutte le persone residenti nel territorio del Comune di Verona di ogni nazionalità, ma esistono iniziative e servizi rivolti in particolar modo ad anziani, minori e famiglie, adulti, persone diversamente abili e persone senza fissa dimora.

Per loro natura, alcune particolari attività e progetti sono inoltre destinati anche ai non residenti.

La struttura è così composta:

Sede centrale

Vicolo San Domenico, 13/B - 37122 Verona

Tel. Centralino 045 8078349 - 045 8078042

Tel. Segreteria 045 8078364

Fax 045 8009095

servizi.sociali@comune.verona.it

Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00

Sportello Informativo del Sociale numero verde 800085570

Centri Sociali Territoriali

che costituiscono il punto di riferimento dei cittadini per le problematiche sociali individuali e familiari. In ognuno di essi opera un gruppo di assistenti sociali che offrono al cittadino la loro professionalità e competenza.

I Centri Sociali Territoriali del Comune di Verona sono cinque e hanno un ambito operativo territorialmente coincidente con una o più Circoscrizioni.

Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00

(gli Assistenti Sociali ricevono su appuntamento)

Accoglienza

Largo Divisione Pasubio 6 (Palazzo Pirelli) - 37122 Verona

Ubicazione ufficio: piano terra

Tel.: +39 045 8077326

Fax: +39 045 8077389

Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13

Turismo Sociale

Via Adigetto 10 (piano terra)

37122 Verona

tel.+39 0458078635 - tel.+39 0458078637

Fax+390458078638

Email: turismo.sociale@comune.verona.it

Apertura al pubblico:

su appuntamento

Politiche del lavoro

Via Ponte Aleardi 15

37121 Verona

tel. +39 045 8078782 - fax +39 045 8078770

E-mail: lavoro@comune.verona.it

PEC: servizi.sociali@pec.comune.verona.it

Apertura al pubblico:

su appuntamento

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio Numero di punti di accesso sul territorio Spazi privi di barriere architettoniche	24 ore /settimana medie 6 Percorsi agevolati
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail Accesso ai principali servizi con domanda on line	Almeno 2 canali gratuiti Domanda on line per i principali servizi
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sportello SI Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo

	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza a risposta immediata Gestione utenza servizi su appuntamento prenotato	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa

SERVIZIO C.E.R. CENTRI ESTIVI RICREATIVI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'Assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche del Comune di Verona ogni anno propone per i bambini dai 3 ai 6 anni e per i ragazzi dai 6 ai 12 anni (età elevata a 14 per gli utenti con disabilità certificata) i Centri Estivi Ricreativi, con l'intento di offrire ai genitori, durante il periodo di sospensione dell'attività scolastica, l'opportunità di affidare i propri figli a strutture rispondenti alla necessità di svago, divertimento, amicizia, in ambienti selezionati e consoni alla crescita, prevenendo così il rischio di disagio.

Ogni C.E.R. è stato pensato come uno spazio educativo adatto a coltivare valori e rapporti interpersonali autentici e vivere opportunità di crescita e di arricchimento nel rispetto delle aspettative dei ragazzi, in un clima di serenità, divertimento e vacanza.

Ogni anno viene proposta una diversa tematica quale filo conduttore per tutte le attività, con iniziative inerenti l'educazione ambientale, la cittadinanza attiva, le regole della convivenza e il recupero di valori e ideali positivi da tradurre in giochi, laboratori (di pittura creativa, di espressione musicale, di scoperta/approfondimento della lingua inglese, ecc.), attività sportive, gite e uscite mirate.

Nel corso degli anni il servizio è stato sempre più diffuso per migliorarne la qualità e soddisfare maggiormente le richieste dell'utenza.

Il Centro Estivo è un luogo dove il divertimento assume toni nuovi, dove imparare giocando, dove intrecciare nuove relazioni e sperimentare nuove forme di espressività. L'animazione entra nel vissuto del minore come uno strumento che ha modi, tecniche, codici ed invenzioni che lo conquistano e lo tengono per mano, accompagnandolo ad impadronirsi del linguaggio del gioco, espressione privilegiata della 'Persona' che sta in ogni bambino. Attraverso le attività proposte e grazie alla struttura stessa del Centro Estivo, che si pone come un contenitore protetto di idee, di sperimentazioni e di relazioni, si intende proporre un implicito percorso di crescita che sviluppi l'intera personalità dei bambini in un ambiente di serena convivenza che rispetti le caratteristiche peculiari di ciascuno stimolando le seguenti aree di sviluppo:

- ☐ area motoria – psicomotoria: attraverso le attività ludico-sportive, l'animazione, le attività acquatiche, le gite, le attività "avventura";
- ☐ area affettivo-relazionale: tramite il gioco di gruppo, il gioco non strutturato, la vita comunitaria tra pari, il rapporto con le figure di riferimento, le "attività in cerchio";
- ☐ area della creatività: attraverso i laboratori espressivi, i laboratori grafico-pittorici e le attività manuali.

Per motivi di salute e/o etico-religiosi è possibile inoltrare richiesta per la fruizione di dieta speciale, compilando e inviando l'apposita modulistica di AGECS reperibile on line. Tale modulistica va compilata solo nel caso in cui l'utente abbia frequentato durante l'anno scolastico una scuola paritaria oppure, pur frequentando una scuola pubblica, non abbia seguito durante l'anno scolastico una dieta particolare. Non è ammesso introdurre al C.E.R. alimenti diversi da quelli forniti dal servizio.

In caso di necessità di farmaco salvavita è necessario compilare apposito modulo reperibile on line ed inviarlo all'indirizzo iscrizioni.cer@comune.verona.it prima dell'accesso al turno richiesto.

Si consiglia un abbigliamento sportivo adatto alle attività ricreative e di non portare con sé effetti personali di valore. L'Amministrazione Comunale non risponde della perdita e/o del danneggiamento degli stessi.

I coordinatori di plesso sono disponibili ad accogliere quotidianamente i genitori presso uno spazio appositamente allestito presso le sedi di Centro Estivo, al fine di fornire loro le indicazioni e le informazioni necessarie, per raccogliere suggerimenti ed osservazioni, per consegnare tutta la modulistica necessaria e per offrire loro un supporto nella compilazione della stessa.

Ad ogni inizio settimana vengono infatti consegnati alle Famiglie: la brochure/carta dei servizi che riporta il programma della settimana, i numeri di telefono utili (del coordinatore del servizio e dei coordinatori di plesso), l'organizzazione delle uscite del periodo, le dotazioni necessarie. Ai fini di una agevole comunicazione con i genitori, vengono resi disponibili all'ingresso di ciascuna sede di C.E.R. fogli informativi e moduli utili a mantenere un contatto diretto fra gli operatori ed i genitori, garantendo non solo il passaggio di informazioni tecniche, ma anche la condivisione, da parte di questi ultimi, di quanto avviene quotidianamente. L'utilizzo di forme di comunicazione scritta, inoltre, facilita la comprensione delle comunicazioni da parte dei sempre più numerosi genitori di bambini stranieri.

I C.E.R. intendono rispondere alle esigenze delle famiglie che nel periodo estivo richiedono per i propri figli la possibilità di usufruire di un servizio teso ad offrire loro ospitalità con giochi, attività ludico-ricreative in un contesto ricco di opportunità di socializzazione e di possibilità di crescita intellettuale e umana.

La principale metodologia educativa utilizzata verte sulla realizzazione di laboratori esperienziali con l'obiettivo di potenziare l'autostima e le capacità relazionali, promuovere l'autonomia, la creatività e la collaborazione.

La finalità dei C.E.R. è quello di offrire uno spazio di relazione strutturata, controllata e motivante, un contenitore all'interno del quale i ragazzi possano:

- ☐ sperimentare e sperimentarsi;
- ☐ interconnettersi tra loro creando una rete di amicizie e relazioni "sane" e significative;
- ☐ consolidare ed esercitare le proprie competenze (creative, ludiche, manuali, sportive, ecc.) oppure ottenerne di nuove;
- ☐ accrescere le proprie autonomie;
- ☐ conoscere nuovi modi di giocare;
- ☐ cimentarsi in nuovi ed alternativi modi di esprimersi;
- ☐ "crescere e conoscere" grazie ad attività realizzate grazie ad un supporto educativo ed affettivo offerto da adulti responsabili in grado di utilizzare al meglio il linguaggio più efficace e funzionale nella relazione con i minori: il gioco.

I bambini che frequentano i C.E.R. devono avere la possibilità di usufruire anche di un tempo ed uno spazio nel quale potersi divertire e rilassare in un'atmosfera ludica nella quale ritrovare la piacevolezza della frequentazione quotidiana della scuola, del gruppo di compagni e compagne, nella quale, tuttavia, i contenuti educativi e di apprendimento passino principalmente attraverso il gioco e le sue regole.

Possono partecipare bambini e ragazzi frequentanti le scuole pubbliche e paritarie:

- bambini dai 3 ai 6 anni che abbiano frequentato la scuola dell'Infanzia e che abbiano compiuto 3 anni entro la data del primo giorno di avvio del servizio;
- bambini e ragazzi dai 6 ai 12 anni che abbiano frequentato la scuola Primaria o Secondaria di 1° grado, che non abbiano compiuto 13 anni (o 15 nel caso di utenti con disabilità, certificati dalle autorità competenti) entro la data del primo giorno di avvio del servizio.

Il servizio è offerto durante il periodo di sospensione delle attività scolastiche. Le date precise di inizio attività sono individuate con provvedimento della Giunta in tempo utile per permettere agli interessati di presentare la relativa istanza;

Ogni giornata è organizzata secondo i seguenti riferimenti:

→ **Ritualità:** viene garantita una scansione settimanale delle attività caratterizzata da quella ritmicità (correlata all'età dei bambini) che risponde alle esigenze di rassicurazione dei piccoli partecipanti. All'interno di una "cornice" che si mantiene costante di settimana in settimana, quindi, verranno proposte differenti attività, in modo da permettere una programmazione varia e stimolante, pur nel rispetto della necessaria ritualità, che consente al bambino una quotidianità conosciuta e una scansione del tempo ben chiara e definita.

→ **Gioco:** vengono proposte esperienze didattiche attraverso modalità ludico-educative per stimolare apprendimento cognitivo e creatività e potenziare l'esperienza, aggiungendo ad essa il valore della dimensione relazionale ed affettiva del gioco.

→ **Lavoro di gruppo:** viene favorito nel gruppo lo sviluppo di un clima di fiducia e rispetto, offrendo momenti strutturati a cerchio e attività da realizzarsi in piccolo, medio, grande gruppo anche attraverso modalità di gioco cooperativo. I bambini vengono suddivisi in gruppi prevalentemente omogenei per età. Il fattore età, come criterio per la formazione dei gruppi, consente una migliore organizzazione del lavoro, permettendo agli operatori di avanzare proposte facendo leva su "interessi" comuni e ai bambini di individuare nei medesimi interessi un elemento in più per favorire la coesione e il senso di appartenenza al gruppo.

→ Supervisione pedagogica: tutte le proposte didattico-educative sono supervisionate dal un Coordinatore pedagogico.

E' prevista anche almeno una gita per turno, in località che vengono di anno in anno precisate, con l'obiettivo di permettere ai bambini/ragazzi di sperimentare situazioni e spazi nuovi e diversi rispetto a quelli incontrati all'interno della sede C.E.R., di avere momenti di socializzazione stimolanti, di venire a contatto con la natura, di sollecitare la curiosità e la conoscenza. Ogni gita viene pensata e progettata tenendo conto dell'età dei bambini ed evitando spostamenti troppo lunghi.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

I C.E.R. vengono realizzati nei plessi scolastici di proprietà comunale siti nelle otto Circoscrizioni cittadine. Le scuole utilizzate per le attività sono individuate prima dell'apertura delle iscrizioni.

L'attività di animazione estiva si articola in una o due settimane (a seconda dell'articolazione del calendario scolastico annuale) di Pre-C.E.R. nel mese di giugno e in quattro turni della durata di due settimane ciascuno nei mesi di luglio e agosto (l'ultimo turno di agosto può essere di una sola settimana se il turno di Pre- C.E.R. è di due settimane), si svolge tutti i giorni feriali, escluso il sabato, dalle ore 7:45 alle ore 16:00 ed include il servizio mensa.

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì e prevede l'accoglienza a partire dalle ore 7:45 fino alle ore 9:00 e l'uscita dalle ore 16:00 alle ore 16:30.

Il pranzo è previsto alle ore 12:00 nella scuola dell'Infanzia e alle ore 12:30 nella Scuola Primaria e Secondaria di I° grado. Sono previste inoltre le merende del mattino e del pomeriggio.

L'iscrizione al servizio viene effettuata con modalità on-line tra il mese di aprile ed il mese di giugno. Dell'apertura delle iscrizioni viene fornita idonea pubblicità sul sito del Comune di Verona e attraverso altri canali di informazione, per permettere a tutti gli interessati di cogliere l'opportunità di presentare la relativa istanza.

Per procedere all'iscrizione è necessario essere in possesso delle credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta d'Identità Elettronica) che permettono di accedere da computer, tablet o smart phone al servizio on line di iscrizione ai centri estivi, collegandosi sul sito del Comune di Verona alla pagina dedicata e selezionando il modulo "Domanda di iscrizione ai Centri Estivi Ricreativi".

Le domande vengono accolte nei limiti dei posti disponibili.

Gli utenti non residenti sono ammessi esaurite le richieste di iscrizioni da parte dei residenti.

Gli uffici che si occupano della gestione delle iscrizioni e delle pratiche amministrative relative ai Centri Estivi Ricreativi, siti in via Bertoni 4 – 37122 Verona, sono aperti al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00: è consigliabile comunque prenotare un appuntamento telefonando ai numeri tel. 045 8079676 - 9614 - 9652 - 9653 - 9681 . Gli uffici sono aperti anche il martedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00 ma solo previo appuntamento.

E' possibile contattare gli uffici per informazioni di carattere amministrativo ai seguenti recapiti:

telefono 045/8079611;

mail: iscrizioni.cer@comune.verona.it

pec: servizi.educativi@pec.comune.verona.it.

È funzionante anche il Punto Telefonico Unico per i servizi educativi e dell'Istruzione, servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 e che risponde alle richieste di chiarimento più frequenti, con il seguente numero 0452212211.

3. Costo del servizio

Le tariffe del servizio per gli utenti residenti sono state individuate per l'estate 2024 con deliberazione n. 1193 del 14 novembre 2023 e sono rapportate all'indicatore ISEE come sotto indicato:

FASCE ISEE						
TIPOLOGIA TARIFFA	€ 0 - € 6.500,00	> € 6.500,00 - € 10.000,00	> € 10.000,00 - € 15.000,00	> € 15.000,00 - € 20.000,00	> € 20.000,00 - € 30.000,00	> € 30.000,00 o ISEE non dichiarato e utenti non residenti
Pre - C.E.R. e Turno di 2 settimane	€ 42,00	€ 84,00	€ 88,00	€ 92,00	€ 106,00	€ 128,00
Turno di 1 settimana	€ 21,00	€ 42,00	€ 44,00	€ 46,00	€ 53,00	€ 64,00

Agli utenti che non autorizzano il prelievo dei dati ISEE dalla banca dati INPS e agli utenti non residenti nel Comune di Verona, viene applicata una tariffa unica senza agevolazioni.

Agevolazioni, per gli utenti residenti, sono previste dalla deliberazione sopra citata per il secondo e successivi figli se frequentanti gli stessi turni del primo figlio iscritto, e per bambini e ragazzi con disabilità, certificati dalle autorità competenti.

La mancata frequenza può comportare il diritto alla restituzione di tutta o di una parte della retta versata compilando e inviando, entro i termini che vengono di anno in anno stabiliti, l'apposita modulistica disponibile on line, sottoscritta dal genitore e/o tutore.

La quota da rimborsare sarà rapportata ai giorni di servizio non goduti secondo i seguenti criteri stabiliti dalla Giunta.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione	n. minimo 23 sedi C.E.R. Collocate sul territorio comunale	- Collocazione territoriale in ogni circoscrizione della città - agevolazione accesso a persone diversamente abili
		Via Bertoni 4 – 37122 VERONA	Collocazione territoriale in posizione centrale rispetto a tutte le scuole che sono dislocate nelle circoscrizioni cittadine
	Accessibilità fisica	CER: Apertura giornaliera nei mesi di luglio e agosto	- Funzionamento n. 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì da giugno ad agosto - orario giornaliero dalle 7:45 alle ore 16:00 - servizio mensa
		Uffici amministrativi: Orario giornaliero di apertura al pubblico	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 accesso libero Il martedì pomeriggio anche dalle 15.00 alle 17.00 previo appuntamento
	Accessibilità multicanale	Orario annuale di apertura al pubblico	Aperto tutto l'anno: nel mese di agosto e durante le vacanze natalizie (dal 24/12 al 06/01) non è prevista l'apertura pomeridiana
		Portale del Comune di Verona	Nella pagina della Direzione Servizi Formativi tutte le informazioni ed i moduli
		Posta elettronica/PEC	iscrizioni.cer@comune.verona.it servizi.educativi@pec.comune.verona.it

		Servizi on line	Iscrizioni on line, con accesso tramite SPID/CIE
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Servizio svolto presso edifici scolastici opportunamente segnalati e predisposti per l'accoglimento dei minori
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo Aggiornamento sito Pubblicità iscrizioni	Informazioni in occasione delle iscrizioni tramite pubblicazione sul portale ed attraverso altri canali per una capillare informativa ai potenziali utenti Sito web costantemente aggiornato con tutte le informazioni e la modulistica (informativa iscrizioni, istruzioni calcolo e pagamento rette, altri aspetti gestione amministrativa)
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a segnalazioni in ambito amministrativo	Immediata presa in carico dell'istanza, risposta nel termine massimo di 30 giorni. 100% delle risposte evase
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero osservazioni pertinenti scritte rispetto ai servizi amministrativi	Fino a 5 ogni 100
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Soddisfazione degli utenti	Soddisfazione espressa dai bambini nei questionari: raggiungimento di almeno il livello medio di soddisfazione
		Formazione del personale	Affidamento del servizio a ditta esterna che utilizza personale con idonea formazione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Istanze di accesso ai servizi	Istanze di accesso ai servizi prese in carico e verificate con tempestività
	Criteri di economicità e risparmio	Istanze di accesso ai servizi	Economicità e risparmio conseguenti alla gestione informatizzata del procedimento che riduce tempi e margini di errore
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale disponibile a fornire collaborazione nella comprensione delle difficoltà connesse all'uso della tecnologia e della lingua	Presenza di personale dedicato a fornire assistenza all'utenza nella compilazione on line, tramite spid/cie, delle istanze di accesso ai servizi e nella procedura per il pagamento delle rette
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a informare l'utenza sui criteri di precedenza previsti in delibera e nei regolamenti per l'accesso ai servizi, e sulle agevolazioni previste per il calcolo delle rette	Previsto idoneo supporto da parte del personale nell'assistenza all'utenza su tali aspetti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Trattamento dei dati, personali e sensibili a norma di legge con personale in grado di riconoscere la delicatezza delle situazioni di disagio delle famiglie che accedono ai servizi	Colloqui riservati con l'utenza in spazi adeguati

SERVIZIO ANTIVIOLENZA

Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

- I Servizi Antiviolenza si collocano nell'Area Servizi alla Persona e sono servizi essenziali volti al contenimento dei fenomeni di violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari.
- La relazione tra l'Ente locale e l'associazionismo ha prodotto collaborazioni operative nell'apertura di servizi sul territorio, come il Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. nato nel 2004 dalla co-progettazione tra l'ufficio Pari Opportunità, i Servizi Sociali del Comune di Verona e l'associazione Mimesis e la casa rifugio di P.e.t.r.a. Dal 2013 è attivo il servizio N.A.V. Non Agire Violenza, uno spazio di ascolto per uomini che intendono intraprendere un percorso di fuoriuscita dai comportamenti violenti.
- I servizi presenti sul territorio per la protezione delle donne vittime di violenza e dei loro figli e per il recupero degli uomini maltrattanti sono i seguenti:
 - **Centro Antiviolenza P.e.t.r.a.** (Pratiche Esperienze Teorie Relazioni Antiviolenza) nato nel 2004, fornisce **gratuitamente** consulenza psicologica, sociale e legale a donne che subiscono violenza e garantisce l'accesso in forma **riservata** e, se si desidera, **in anonimato**;
 - **Casa Rifugio di P.e.t.r.a.** accoglie le donne e i loro figli attuando un progetto verso l'autonomia della donna;
 - **L'accoglienza in emergenza presso una struttura convenzionata (h 24) con il Comune di Verona**;
 - **Lo Spazio di ascolto per uomini N.A.V., Non Agire Violenza** sceglie il cambiamento, nato nel 2013, è un servizio rivolto a coloro che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari; è rivolto a persone di maggiore età e offre in forma gratuita le attività di ascolto telefonico, di accoglienza e ascolto in sede su appuntamento, percorsi di sostegno psicologico individuale e gruppi di auto mutuo aiuto;
 - **Il Centro di Formazione Antiviolenza (CFA)** organizza incontri di formazione finalizzati alla prevenzione con l'obiettivo di diffondere la cultura dell'antiviolenza, partendo dal presupposto che agire e subire violenza sia frutto anche di un apprendimento, oltre che di innumerevoli altri fattori.

Gli obiettivi sono riassumibili in:

- Realizzare iniziative sul tema della violenza contro le donne, in particolare attraverso il consolidamento del centro Antiviolenza P.e.t.r.a. e della Casa Rifugio, percorsi di formazione, ascolto e sostegno agli studenti delle scuole superiori, genitori e docenti; rinforzo dello spazio di ascolto rivolto agli uomini che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intra-familiari.
- Sostenere e incrementare i servizi e le iniziative comunali per la protezione delle donne vittime di violenza e dei loro figli e per il recupero degli uomini maltrattanti, anche favorendo l'avvio di corsi di formazione per insegnanti ed educatori per riconoscere i sintomi della violenza domestica e prevenire comportamenti di non rispetto reciproco all'interno dell'ambito scolastico.
- Promuovere eventi per sensibilizzare la cittadinanza contro la violenza sulle donne nelle relazioni affettive e intra-familiari

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Area Servizi alla Persona
Servizi Antiviolenza
Via Adigetto, 10
37122, Verona
tel: 045 8078302
e-mail: area.serviziapersona@comune.verona.it
www.comune.verona.it (cerca: antiviolenza)

Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. (Pratiche Esperienze Teorie Relazioni Antiviolenza)

Accesso su appuntamento tramite il numero verde 800 392 722

Orario di ascolto telefonico: lunedì e mercoledì dalle 11 alle 13

martedì e giovedì dalle 15 alle 17
venerdì dalle 9 alle 11

E' in funzione un servizio di segreteria telefonica 24 ore su 24
WhatsApp 366.9310383 solo messaggi: lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9 alle 13
martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 17
e-mail: petra.antiviolenza@comune.verona.it
www.comune.verona.it (cerca: centro antiviolenza)

Casa Rifugio di P.e.t.r.a. e Pronta Accoglienza

Indirizzi coperti da segretezza a tutela delle donne ospitate

Accesso alla pronta accoglienza 24 ore su 24, su invio delle Forze dell'Ordine, e/o dei Pronto Soccorso cittadini, e/o del Centro Antiviolenza P.e.t.r.a.

Spazio di ascolto per uomini che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari

Accesso su appuntamento tramite il numero 333 9313148.

Orario di apertura, su appuntamento:

martedì ore 15-17, giovedì 9-13 e 14-17, venerdì 10-13

Orario di ascolto telefonico: giovedì ore 12-13 e venerdì 10-11.

e-mail: spazio.uomini@comune.verona.it

www.comune.verona.it (cerca: ascolto uomini)

Centro Formazione Antiviolenza Petra

via Bertoni 4 - 37122 Verona

tel. 045 8079677

email: cfa.petra@comune.verona.it

www.comune.verona.it (cerca: formazione antiviolenza)

3.Costo del servizio

Tutti i servizi sono gratuiti.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di spazi adeguati ai colloqui Numero di ore di disponibilità del servizio	Spazi distinti per i colloqui delle donne vittime di violenza e degli uomini che agiscono violenza 24 ore /settimana medie di presenza degli operatori Gestione emergenza servizi antiviolenza 24 ore su 24
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite Numero verde o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni servizi antiviolenza coperti da segretezza e tutela anonimato Pagine internet aggiornate e complete

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo Aggiornamento sito Internet	Revisione entro il semestre o al bisogno Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 5 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti
	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
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 80% di domande soddisfatte sul numero di domande pervenute
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)	Numero ore di formazione per operatore	16 ore all'anno per ciascun operatore dei servizi antiviolenza
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa telefonica Tempi di attesa per gli appuntamenti presso i servizi antiviolenza	Risposta telefonica entro 5 minuti Appuntamento gestito secondo il grado di emergenza Attesa massima per un primo colloquio 15 giorni Per le urgenze: dall'immediatezza a due giorni.
	Criteri di economicità e risparmio	Ascolto telefonico Accesso su appuntamento	10 ore di ascolto telefonico alla settimana suddivise in 5 giorni Programmazione degli appuntamenti in fasce orarie
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Soddisfazione degli utenti	Almeno 80% di percorsi conclusi positivamente

	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Modalità orientata all'ascolto attivo	Formazione del personale orientata all'ascolto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza servizi antiviolenza	Colloqui in spazi separati dagli spazi d'attesa Possibilità di anonimato ove prevista Segretezza del colloquio e dei luoghi di tutela

SERVIZI ZEROSEI

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Il continuo percorso di costruzione di una pedagogia per l'Infanzia coerente e radicata nella storia dei servizi e della città, a partire dall'anno 2015, vede i Nidi e le Scuole dell'Infanzia comunali di Verona impegnati in un progetto di costruzione di unitarietà nel percorso 0-6 anni, singolare e speciale nei suoi valori.

Specifiche "Linee pedagogiche trasversali" assumono ruolo di ispirazione e guida per le progettualità realizzate al Nido e alla Scuola dell'infanzia, aprendo un processo di costruzione condivisa di prassi educative differenziate e contemporaneamente coerenti tra loro.

I Nidi e le Scuole dell'Infanzia comunali di Verona, in una prospettiva di continuità, si caratterizzano come:

- Ambiti che accolgono e hanno cura

- **Proposte educative che valorizzano lo stare insieme**

- Luoghi educativi dove ha rilevanza il fare e lo sperimentare, nei diversi linguaggi Tempi e spazi di gioco e di giochi, al chiuso e all'aperto

- **Percorsi formativi dove continuità e discontinuità trovano casa insieme.**

I 24 Nidi d'Infanzia Comunali di Verona accolgono bambine e bambini fino ai tre anni, garantendo contesti pensati per il loro benessere e predisposti per il loro sviluppo. I servizi sono tutti autorizzati ed accreditati secondo le procedure vigenti e si attengono pertanto, agli standard qualitativi previsti dalle leggi regionali, rispetto alle "caratteristiche strutturali, tecnologiche e organizzative".

Le 28 Scuole dell'infanzia del Comune di Verona si rivolgono a tutte le bambine e i bambini dai 3 ai 6 anni di età, come risposta al loro diritto all' educazione ed alla cura.

I servizi Zerosei offrono ai bambini ricche opportunità educative e formative, nel rispetto delle soggettività e dei tempi personali, valorizzando ciascuno e promuovendo la formazione in tutti gli ambiti della crescita, in uno stile di collaborazione con la famiglia.

Il percorso di crescita è sostenuto da proposte formative diversificate e flessibili, all'interno di un'attenta e significativa relazione con l'adulto e tra i coetanei.

I servizi Zerosei sono anche luoghi di informazione, formazione e incontro tra adulti, operatori e genitori, sulle tematiche della crescita dei bambini, creando opportunità di partecipazione attiva.

I servizi Zerosei si impegnano a considerare i bambini come soggetti unici, con un proprio modo di vedere il mondo, riconoscono loro competenze e capacità di affrontare trasformare la realtà, di apprendere e crescere nella relazione con adulti e coetanei, dove "l'infanzia è un periodo della vita nel quale si cerca di dare significato al mondo, non è solo preparazione per il futuro ma un tempo per "essere"". I servizi per l'infanzia del Comune di Verona sono centrati sul bambino, concepito come co-creatore della conoscenza che ricerca l'interazione con gli altri bambini e con gli adulti.

Si propongono di valorizzare le specificità e le potenzialità di ciascun bambino, i suoi stili cognitivi e relazionali, promuovendone l'espressione e lo sviluppo, con la consapevolezza che nei primi anni di vita si pongono le basi per la formazione dell'identità e delle capacità cognitive e sociali.

Nei servizi sono accolti bambini senza distinzione di sesso, razza, cultura, religione, condizione socio-economica o psico- fisica: le differenze sono considerate opportunità e risorse educative.

I Nidi privati convenzionati con il Comune sono strutture che rispondono agli stessi criteri di qualità indicati dalla normativa regionale e accolgono i bambini provenienti dalle graduatorie del Comune, alle stesse condizioni dei Nidi Comunali.

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

I Nidi sono inseriti nelle otto Circoscrizioni cittadine, dislocati sul territorio secondo gli indirizzi riportati in tabella:

Nidi d'infanzia comunali

1^ Circ.	Aziendale - <i>La Piuma</i> Garbini Colomiatti Porta Vescovo - <i>Pollicino 1</i>	Via Bertoni, 6 P.zza S.M. in Organo, 10 SanVicolo Madonnina, 10	045 590907 - nido.aziendale@comune.verona.it 1045 8010908 - nido.garbini@comune.verona.it 045 596697 - nido.portavescovo@comune.verona.it
2^ Circ.	Bernardino - <i>La Fiaba Avesa</i> - <i>Nido Del1</i> Integrato Avesa Colombare - <i>Il Nido</i> <i>Sole</i> Pindemonte - <i>Paese della Fantasia</i>	NidoPisacane, 4/6 Via Castello S. Felice, 6 Carso, 13	045 8000824 - nido.sanbernardino@comune.verona.it 045 4642933 - nido.avesa@comune.verona.it 045 918539 - nido.colombare@comune.verona.it 045 918315 - nido.pindemonte@comune.verona.it
3^ Circ.	Borgo Nuovo - <i>L'Albero Verde</i> Stadio - <i>Il Girasole</i> San Massimo - <i>Il Quadrifoglio</i>	Via Trapani, 14 Sturzo, 16 Via Sant'Euprepio, 2	Don045 8102898 - nido.borgonuovo@comune.verona.it 045 565548 - nido.stadio@comune.verona.it 045 8903100 - nido.sanmassimo@comune.verona.it
4^ Circ.	Golosine - <i>Il Cucciolo</i> Santa Lucia - <i>La Filastrocca</i>	Via Bacchiglione, 12 Santa Lucia, 21	Salita045 581684 - nido.golosine@comune.verona.it 045 8620757 - nido.santalucia@comune.verona.it
5^ Cir.	Borgo Roma - <i>La Coccinella</i> Pestrino Borgo 1° Maggio - <i>Maggiociondolo</i> Cadidauid - <i>Il Giardino dei Colori</i>	Via Centro, 207 Via Pestrino, 7 Via Teodolinda, 3 Colleoni, 1/B	045 500404 - nido.borgoroma@comune.verona.it 045 503212 - nido.pestrino@comune.verona.it 045 8202808 - nido.borgoprimomaggio@comune.verona.it 045 540368 - nido.cadidauid@comune.verona.it
6^ Circ.	Banchette - <i>Arcobaleno</i> Vincenti - <i>L'Aquilone 2</i> Santa Croce - <i>Piccolo Principe</i>	Via Casorati, 45 Via Luzzatti, 2 Via Turandot, 4	045 976700 - nido.banchette@comune.verona.it 045 8400464 - nido.vincenti@comune.verona.it 045 523036 - nido.santacroce@comune.verona.it
7^Circ.	San Felice - <i>Bruco Felice</i> Porto S. Pancrazio - <i>Il Porto dei Piccoli</i> S. Michele - <i>L'Aquilone 1</i>	Via Belvedere, 123 Marconcini, 3/A 4	Via045 532724 - nido.sanfelice@comune.verona.it 045 521260 - nido.portosanpancrazio@comune.verona.it 045 972387 - nido.sanmichele@comune.verona.it
8^ Circ.	Ponte Florio - <i>Il Girotondo</i>	Via Ponte Florio, 8/B	045 8840662 - nido.ponteflorio@comune.verona.it

Il servizio nido è aperto dal lunedì al venerdì e dal primo giorno utile di settembre all'ultimo giorno utile di giugno compresi, di ogni anno.

E' prevista la sospensione del servizio durante le festività natalizie e pasquali, come da calendario scolastico Regionale.

Nei mesi estivi, in alcune strutture, potrà essere attivato un servizio educativo per i bambini frequentanti i Nidi d'Infanzia comunali e in convenzione, i cui genitori siano entrambi impegnati in attività lavorativa o si trovino in situazione di particolare necessità durante tale periodo.

Eventuali osservazioni, segnalazioni di criticità o richieste di chiarimento relative ad aspetti educativi, organizzativi e gestionali possono essere espressi alla Coordinatrice o alla Responsabile Pedagogica dei Nidi telefonando al numero di telefono 045 8079675

I Nidi sono organizzati in sezioni di bambini: piccoli (dai 3 ai 12 mesi) e medio-grandi (dai 13 ai 36 mesi).

Ogni sezione si compone di due o tre sottogruppi, ciascuno seguito da educatori di riferimento in uno spazio di appartenenza.

Il servizio prevede tempi di frequenza differenziati in termini di flessibilità di orario, per rispondere al meglio alle molteplici necessità delle famiglie:

Nido classico: ingresso tra le 7.30 e le 9 – uscita tra le 15.30 e le 16
(con possibilità di prolungare l'orario fino alle 18)

Nido mattina: ingresso tra le 7.30 e le 9 – uscita alle 13.30
(con possibilità di prolungare l'orario fino alle 14)

Micronido (Vincenti): ingresso tra le 7.30 e le 9 – uscita tra le 15.30 e le 16

Nido Integrato Garbini, Pestrino, Avesa: ingresso tra le 7.30 e le 9 – uscita tra le 15.30 e le 16

Nidi in convenzione: ingresso tra le 7.30 e le 9 – uscita tra le 15.30 e le 16.

Indirizzi di posta elettronica dei servizi educativi:

nidi.servizi.infanzia@comune.verona.it

servizi06@comune.verona.it

Scuole dell'infanzia comunali

Indirizzo di posta elettronica delle Scuole dell'infanzia:

scuole.materne@comune.verona.it

Le Scuole dell'infanzia sono dislocate sul territorio comunale secondo gli indirizzi riportati nella tabella seguente:

ALESSANDRI	Via Del Ponte, 13	37124	045/941928	infanzia.alessandri@comune.verona.it
AVESA	Via Premuda, 1	37127	045/8345003	infanzia.avesa@comune.verona.it
BACCHIGLIONE	Via Bacchiglione, 10	37136	045/508526	infanzia.bacchiglione@comune.verona.it
BADILE	Via Badile, 101	37131	045/522919	infanzia.badile@comune.verona.it
BARBARANI	Via Re Pipino, 1	37123	045/8006440	infanzia.barbarani@comune.verona.it
BENEDETTI	Via Benedetti, 26/a	37135	045/505255	infanzia.benedetti@comune.verona.it
BENTEGODI	Via Bertoni, 8	37122	045/8004819	infanzia.bentegodi@comune.verona.it
BOTTAGISIO	Via G. Chinotto, 16/a	37138	045/562026	infanzia.bottagisio@comune.verona.it
CARSO	Via Carso, 11	37124	045/915968	infanzia.carso@comune.verona.it
DALL'OCA BIANCA	Via Gela, 21	37138	045/562840	infanzia.dalloca@comune.verona.it
DI CAMBIO	Via A. Di Cambio, 13	37138	045/567918	infanzia.dicambio@comune.verona.it
EMMA FOA' (San Zeno)	V.lo S. Bernardino, 10	37123	045/8007141	infanzia.emmafoa@comune.verona.it
FONTANA DEL FERRO	Via Fontana del Ferro, 15/a	37129	045/8000942	infanzia.fontanelferro@comune.verona.it
G. DAI LIBRI	Via G. dai Libri, 5	37131	045/532491	infanzia.dailibri@comune.verona.it
GARBINI	P.tta S. Maria in Organo, 1	37129	045/8007167	infanzia.garbini@comune.verona.it
MONTE TESORO	Via Monte Tesoro, 24	37132	045/972493	infanzia.montetesoro@comune.verona.it
MONTESSORI	Via Bonalino, 1	37131	045/521327	infanzia.montessori@comune.verona.it
ORTI DI SPAGNA	Via Lega Veronese, 8/a	37123	045/596650	infanzia.ortidispagna@comune.verona.it
PESTRINO	Via Pestrino, 6	37134	045/504127	infanzia.pestrino@comune.verona.it
P.DELLA VALLE (Del Carretto)	Via del Carretto, 7/a	37136	045/505305	infanzia.delcarretto@comune.verona.it
POIANO	P.zza Penne Mozze, 3	37142	045/550933	infanzia.poiano@comune.verona.it
PRIMO MAGGIO	Via Teodolinda, 1	37134	045/583213	infanzia.primomaggio@comune.verona.it
PRINA	Via L. Prina, 12	37136	045/500595	infanzia.prina@comune.verona.it
S. CROCE	Via Turandot, 4/a	37131	045/523261	infanzia.santacroce@comune.verona.it
VILLA ARE	Via Torricelle, 6	37128	045/8345873	infanzia.villaare@comune.verona.it
VILLA COLOMBARE	Via Castel S. Felice, 6	37128	045/8344604	infanzia.villacolombare@comune.verona.it
VILLA COZZA	Via Ponchielli, 14	37131	045/533066	infanzia.villacozza@comune.verona.it
VINCENTI	Via Luzzatti, 2	37131	045/525164	infanzia.vincenti@comune.verona.it

Gli uffici che si occupano della gestione delle iscrizioni e delle pratiche amministrative relative alla frequenza a tutti i Nidi d'infanzia ed alle Scuole dell'infanzia comunali, siti in via Bertoni 4 – 37122 Verona, sono aperti al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13: è consigliabile comunque prenotare un appuntamento telefonando al numero 045/8079649. Gli uffici sono aperti anche il martedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 17 ma solo previo appuntamento.

E' possibile contattare gli uffici per informazioni di carattere amministrativo ai seguenti recapiti:

telefono 045/8079611;

mail: nidi.servizi.infanzia@comune.verona.it

mail: scuole.materne@comune.verona.it

pec: servizi.educativi@pec.comune.verona.it

E' attivo anche il Punto Telefonico Unico per i Servizi Educativi e dell'Istruzione: risponde alle richieste di chiarimento più frequenti dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, al numero 045 2212211.

C. Standard di qualità

SERVIZI EDUCATIVI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione	n. 24 nidi collocati sul territorio comunale con accesso al piano terra di cui n. 4 nidi collocati su due piani con ascensore (Porto S. Pancrazio, S. Bernardino e Colombare1 e 2) n. 1 nido collocato su due piani (Porta Vescovo)	Collocazione territoriale in ogni circoscrizione della città
	Accessibilità fisica	- Orario giornaliero - Orario settimanale - Orario annuale	Nidi d'Infanzia aperti 10 ore e mezzagiornaliere: 7,30-16 - Prolungamento orario 16/18 - Mcronidi Garbini, Pestrino e Vincenti 8,30giornaliere: 7,30-16 - Nido Integrato Avesa 8,30 giornaliere: 7,30-6 - Funzionamento in 5 giorni la settimana dallunedì al venerdì - Dal primo giorno utile di settembre al 30 giugno con sospensione secondo calendario scolastico
	Accessibilità multicanale	- Portale del Comune di Verona - Posta elettronica - Servizi on line	- Pagina web Servizi Zerosei Carta dei Servizi - ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate 24 servizi educativi raggiungibili tramite posta elettronica - Utilizzo di video conferenze e pagine WEB
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	• Materiale informativo in sede centrale • Documentazioni educative presenti nei servizi	• Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Nidi aperti) • Carta del servizio • Progetti pedagogici esposti in bacheca al nido entro la fine di novembre • Documentazione educativa a disposizione dei genitori nei nidi e nel centro di documentazione • Informativa igienico sanitaria • Pro memoria scadenze
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	• risposta a richieste in ambito pedagogico	• Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	• Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi • Presenza media giornaliera	• Fino a 5 ogni 100 iscritti • 70% degli iscritti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	• Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato • Formazione del personale	• Media di soddisfazione, espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascun nido • Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	• Risposte a richieste dei genitori	• Risposta della coordinatrice: nel giorno di presenza al nido • Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro tre giorni, rispettando disponibilità oraria genitori
	Criteri di economicità e risparmio	• Presenza del coordinatore pedagogico nei servizi periferici per informazioni	• Presenza media di quattro giorni al mese in ogni servizio

	Comprensione (capacità di aiutare)	• Informazioni e consulenze di personale educatore e di coordinamento	• Informazioni telefoniche • Previsti minimo 2 colloqui individuali • Incontri di presentazione e verifica delle attività con i genitori • Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori • Disponibilità per colloqui a richiesta.
		• Presenza di	• Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza

Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	educatori disponibili all'ascolto e al dialogo	valutazione media di almeno 3 su 4 nell'item relativo a "cortesie e disponibilità del personale, per ciascun nido"
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	• Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie	• Colloqui individuali in spazi riservati. • Spazi adeguati per materiali documentativi • Conservazione di dati sensibili a norma di legge

SCUOLE DELL'INFANZIA

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
	Ubicazione	• n. 28 scuole dell'infanzia collocate sul territorio comunale con accesso al piano terra di cui n. 6 scuole con piano semi-rialzato	• Collocazione territoriale in ogni circoscrizione della città
	Accessibilità fisica	• Orario giornaliero • Orario settimanale • Orario annuale	Scuole dell'infanzia aperte 8 ore giornaliere: • Dalle 8 alle 16 • Possibile attivazione di anticipo-posticipo e prescuola • Funzionamento in 5 giorni la settimana dallunedì al venerdì • Secondo calendario scolastico
	Accessibilità multicanale	• Portale del Comune di Verona • Posta elettronica	• Pagina web Servizi Zerosei Carta dei Servizi • Pagina web- ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate • 28 scuole raggiungibili tramite posta elettronica

Accessibilità		• Servizi on line	• Utilizzo di video conferenze e pagine WEB
	Informazioni per l'accesso	• Presenza di adeguata segnaletica	• Targa di denominazione del servizio all'entrata

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	• Materiale informativo in sede centrale • Documentazioni educative presenti nei servizi	• Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Scuole aperte) • Carta del servizio • Piano dell'Offerta Formativa esposto in bacheca alla scuola dell'infanzia entro la fine di novembre • Documentazione a disposizione dei genitori nelle scuole e nel centro di documentazione • Informativa igienico sanitaria • Promemoria scadenze
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	• risposta a richieste in ambito pedagogico	• Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	• Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi • Presenza media giornaliera	• Fino a 5 ogni 100 iscritti • 70% degli iscritti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	• Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato • Formazione del personale	• Media di soddisfazione, espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascuna scuola • Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	• Risposte a richieste dei genitori • Chiarimenti • Approfondimenti • Consigli	• Risposta della referente di plesso: durante la sua presenza a scuola • Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro tre giorni, rispettando disponibilità oraria genitori
	Criteri economicità di risparmio	• Presenza del coordinamento pedagogico centrale	• Presenza di almeno due coordinatori centrali
		Informazioni e consulenze di personale docente e di	• Informazioni telefoniche • Minimo 2 colloqui individuali con i genitori

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	coordinamento	- Incontri di presentazione e verifica delle attività didattiche - Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori - Disponibilità per colloqui a richiesta.
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Presenza di insegnanti disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione media almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascuna scuola nell'item relativo a "cortesìa e disponibilità del personale"
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie	- Colloqui individuali in spazi riservati. - Spazi adeguati per materiali documentativi - Conservazione di dati sensibili a norma di legge

UFFICI AMMINISTRATIVI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione	Via Bertoni 4 – 37122 Verona	Collocazione territoriale in posizione centrale rispetto a tutte le scuole che sono dislocate nelle circoscrizioni cittadine
	Accessibilità fisica	Orario giornaliero di apertura al pubblico	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 accesso libero Il martedì pomeriggio anche dalle 15 alle 17 previo appuntamento
		Orario annuale di apertura al pubblico	Aperto tutto l'anno: nel mese di agosto e durante le vacanze natalizie (dal 24/12 al 06/01) non è prevista l'apertura pomeridiana
	Accessibilità multicanale	Portale del Comune di Verona	Nella pagina della Direzione Servizi Formativi tutte le informazioni ed i moduli
		Posta elettronica/PEC	Indirizzi di posta elettronica e Pec dei servizi
		Servizi on line	Iscrizioni on line, con accesso tramite SPID/CIE, per l'accesso ai servizi Nidi – Scuole Infanzia comunali – Sezioni Primavera
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo	Informazioni in occasione delle iscrizioni (cartelloni esposti nelle scuole e nella sede, nei parchi cittadini-pubblicità sui totem cittadini-comunicato stampa)
		Aggiornamento sito	Sito web costantemente aggiornato con tutte le informazioni e la modulistica (informativa iscrizioni, istruzioni calcolo e pagamento rette, altri aspetti gestione amministrativa).
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Pubblicità iscrizioni	Modulistica scaricabile per la richiesta di servizi diversi da quelli il cui accesso è previsto esclusivamente on line tramite SPID)
		Risposta a segnalazioni in ambito amministrativo	Immediata presa in carico dell'istanza, risposta nel termine massimo di 30 giorni. 100% delle risposte evase

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero osservazioni scritte rispetto ai servizi amministrativi	Fino a 5 ogni 100
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Soddisfazione delle famiglie in relazione alla gestione amministrativa	Media di soddisfazione espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi
		Formazione del personale	24 ore annue di formazione su attività inerenti la gestione amministrativa
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Istanze di accesso ai servizi	Istanze di accesso ai servizi prese in carico e verificate con tempestività
	Criteri di economicità e risparmio	Istanze di accesso ai servizi	Economicità e risparmio conseguenti alla gestione informatizzata del procedimento di redazione delle graduatorie, che riduce tempi e margini di errore
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale disponibile a fornire collaborazione nella comprensione delle difficoltà connesse all'uso della tecnologia e della lingua	Presenza di personale dedicato a fornire assistenza all'utenza nella compilazione on line, tramite spid/cie, delle istanze di accesso ai servizi e nella procedura per il pagamento delle rette
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a informare l'utenza sui criteri di precedenza previsti in delibera e nei regolamenti per l'accesso ai servizi, e sulle agevolazioni previste per il calcolo delle rette	Previsto idoneo supporto da parte del personale nell'assistenza all'utenza su tali aspetti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Trattamento dei dati, personali e sensibili a norma di legge con personale in grado di riconoscere la delicatezza delle situazioni di disagio delle famiglie che accedono ai servizi	Colloqui riservati con l'utenza in spazi adeguati

PROGRAMMAZIONE

SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, la **Direzione Programmazione Socio-Sanitaria Territoriale** si colloca nell'Area Servizi alla Persona insieme a Servizi Sociali, Servizi ai Cittadini, Servizi Zeroisei, Servizi Formativi e per l'Istruzione e Sport. La **Direzione** si colloca nella delega Assessorile ai Servizi Sociali. **Programmazione Socio-Sanitaria Territoriale** si articola in due servizi: **Esecutivo e Comitato dei Sindaci** e **Progettazione Sociale Ambito Territoriale Ven 20 e PNRR**.

La Direzione **Programmazione Socio-Sanitaria Territoriale** si pone obiettivi e realizza servizi in tema di inclusione sociale e progettazione territoriale nella gestione complessa di rapporti con Azienda ULSS 9 Scaligera e con il Comitato dei Sindaci dei 35 comuni dell'Ambito Territoriale Sociale VEN_20 di cui il Comune di Verona è capofila. I suoi obiettivi si riassumono nel modo seguente:

- **Esecutivo e Comitato dei Sindaci** - Si occupa della gestione del Comitato dei Sindaci, organo collegiale che ha la funzione di programmare le linee d'indirizzo socio sanitario nel territorio di competenza, e dell'Esecutivo, organo collegiale composto dalla rappresentanza dei Sindaci del Comitato. Svolge l'attività organizzativa necessaria all'attuazione delle sedute e tutta l'attività di segreteria. Gestisce i rapporti con l'Azienda ULSS 9 in relazione alle deleghe socio-sanitarie, obbligatorie e facoltative, e alla disabilità. Segue i servizi dell'Ambito Territoriale Sociale VEN 20 - Verona e, con l'Autorità Sanitaria Territoriale, i rapporti afferenti le competenze delegate.
- **Progettazione Sociale Ambito Territoriale Ven 20 e PNRR** - Si occupa della gestione dei rapporti con l'Ufficio di Piano presso l'ULSS e del percorso per l'acquisizione di personalità giuridica da parte dell'Ambito in adempimento alla normativa regionale. Collabora alla predisposizione dei piani di zona e gestisce e coordina i tavoli tematici. Assiste giuridicamente, supervisiona e supporta le progettualità sociali PNRR nelle diverse aree di competenza. Gestisce le risorse statali e regionali destinate all'Ambito e le misure di contrasto alla povertà come RIA, SoA, PE, RdC, PUC, anche tramite la Piattaforma GePi. Gestisce i Finanziamenti nazionali per il Contrasto della Povertà e l'Inclusione Sociale (Quota Servizi Fondo Povertà – P.O.N.), la raccolta dati e il popolamento del SIOSS "Sistema Informativo dell'Offerta dei Servizi Sociali". Coordina ed è responsabile del tavolo trasversale Area Inclusione Sociale. Presidia attività ed iniziative dello Sportello famiglia.

Esecutivo e Comitato dei Sindaci

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Gestire le attività del Comitato dei Sindaci dei Distretti 1 e 2 dell'Azienda Ulss 9 con particolare riguardo alle attività delegate all'Azienda Ulss e più in generale degli interventi	Gestire le attività del Comitato dei Sindaci dei Distretti 1 e 2 dell'Azienda Ulss 9 con particolare riguardo alle riunioni del Comitato e alle attività delegate all'Azienda Ulss	Gestione dei provvedimenti per i 36 Comuni dell'Ambito Territoriale VEN 20
Svolgere azioni di co-programmazione, monitoraggio e controllo dell'attività delegata all'Azienda ULSS 9 Scaligera, alla quale vengono erogati i fondi per la gestione degli interventi	Partecipare al processo di costruzione del Piano di Zona e gestire il coordinamento dei tavoli relativi all'Area Minori, all'Area Anziani, all'Area Povertà e dell'Area Marginalità	Partecipazione ai tavoli di lavoro dell'Ambito Territoriale VEN 20

Progettazione Sociale Ambito Territoriale Ven 20 e PNRR

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Sviluppare le progettualità di aiuto e sostegno alle persone adulte in situazione di disagio, privilegiando i percorsi di inclusione sociale attiva e con particolare riferimento ai progetti Nuove Povertà, RIA, PON	• Programmare e gestire le misure Nazionali, Regionale e locali di contrasto alla povertà • Gestione sperimentazione Bonus regionale prenatale per nuovi nati a sostegno della natalità • Gestione per l'Ambito Territoriale VEN 20 bandi regionali a sostegno delle famiglie fragili: famiglie numerose, famiglie monoparentali • Gestire per l'Ambito Territoriale VEN 20 la Quota Servizi Fondo Povertà per interventi di rafforzamento di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale professionale e interventi di sostegno per favorire occupabilità e inclusione sociale • Finanziamento PON Inclusione, misure e servizi innovativi contro la povertà e la marginalità sociale: affidamento dei servizi	• Gestione progetti RIA – invecchiamento attivo – Care leavers • Istruttoria interventi sociali regionali: famiglie fragili, famiglie numerose, monoparentali • Gestione trasferimenti statali Fondo Povertà Quota Servizi • Fondo Sociale Europeo – PON Inclusione
Combattere il disagio abitativo sostenendo chi è in difficoltà ad accedere e a conservare l'abitazione, anche attraverso il contributo affitto e gli interventi per la morosità incolpevole	• Attuare le politiche sociali per il sostegno abitativo attraverso iniziative regionali, tra cui l'iniziativa regionale SoA	• Interventi per il sostegno abitativo (SoA)
Realizzare forme di collaborazione e di sinergia con le associazioni di volontariato socio/sanitario	• Sostenere le iniziative del Terzo Settore e collaborare in qualità di partner alla realizzazione di progetti innovativi nell'ambito del sociale	• Sportello Famiglia a livello di Ambito territoriale VEN 20 • Interventi relativi al PNRR M5C2 sottoc. 1 a livello di Ambito territoriale VEN 20 (10 progetti)

Interventi per la disabilità

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Erogare all'Azienda ULSS 9 le risorse necessarie alla gestione della delega ex lege per i servizi da garantire in materia di disabilità, conformemente al programma presentato annualmente al Comitato dei Sindaci	- Svolgere attività di controllo, monitoraggio, verifica degli obiettivi e degli esiti dei servizi rivolti a persone disabili collaborando con l'Ulss 9 e i rappresentanti del Terzo Settore, anche attivando e partecipando a Tavoli di monitoraggio e gestione attività delegate per le persone disabili - Programmare in collaborazione con Ulss 9 i Servizi delegati per utenti disabili e gestire la segreteria della Consulta Comunale della Disabilità	- Strutture residenziali disabili psicofisici contributi pagamento retta alberghiera - Strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale contributi pagamento retta alberghiera 3. Gestione segreteria della Consulta della disabilità

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

La **Direzione Programmazione Socio-Sanitaria Territoriale** del Comune di Verona ha sede in vicolo San Domenico 13/b, che ospita anche la struttura amministrativa e di coordinamento della Direzione Servizi Sociali.

La struttura è così composta:

- ✓ **Sede centrale**
 Vicolo San Domenico, 13/B - 37122 Verona
 Tel. Centralino 045 8078349 - 045 8078042
 Tel. Segreteria 045 8078364
 Fax 045 8009095
 servizi.sociali@comune.verona.it
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00
Sportello Informativo del Sociale numero verde 800085570

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio Numero di punti di accesso sul territorio Spazi privi di barriere architettoniche	24 ore /settimana medie 1 Percorsi agevolati

	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail Accesso ai principali servizi con domanda on line	Almeno 2 canali gratuiti Domanda on line per i principali servizi
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sportello SI Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti
		Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza a risposta immediata Gestione utenza servizi su appuntamento prenotato	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa

SPORT

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione Sport si occupa prioritariamente dell'organizzazione degli impianti sportivi e delle manifestazioni sportive sul territorio comunale, collaborando per le iniziative proposte dalle Associazioni. In particolare:

- organizza le manifestazioni sportive e del tempo libero acquisendo i pareri di altri Enti e di altri Uffici Comunali;
- assegna impianti sportivi (palestre e campi) alle Associazioni che ne fanno richiesta;
- concede la Sala Conferenze "Erminio Lucchi" per riunioni di carattere sportivo, del tempo libero e culturali di pubblico interesse;
- concede spazi e locali nel compendio delle strutture sportive gestite;
- concede in gestione, tramite procedura di gara, gli impianti sportivi che non possono essere gestiti direttamente;
- rilascia a singoli cittadini l'autorizzazione ad accedere alle piste di atletica comunali;
- rilascia, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, tessere per l'accesso gratuito nelle piscine comunali ai cittadini residenti con disabilità certificata;
- concede contributi e patrocinii alle associazioni sportive riguardo singole manifestazioni o per l'attività annuali

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Largo Divisione Pasubio 6 – 37121 Verona - Italy

Tel.: +39 045 8078688 – +39 045 8077866

Mail: sport@comune.verona.it – **PEC** sport@pec.comune.verona.it

Orari di apertura:

lunedì 9,00 – 13,00

martedì 9,00 - 13,00 / 15,00 – 17,00

mercoledì 9,00 – 13,00

giovedì 9,00 - 13,00 / 15,00 – 17,00

venerdì 9,00 – 13,00

e su appuntamento

3. Costo del servizio

Tessere piste di atletica: Euro 50,00 tariffa annuale

Utilizzo Sala Lucchi: Euro 20,66 per ora o frazione di ora

Assegnazione spazi presso le strutture sportive: le diverse tariffe vengono approvate con Delibera di Giunta.

Le tariffe per l'accesso alle piscine comunali sono approvate con Determina Dirigenziale.

Maggiori informazioni nelle pagine Internet della Direzione Sport.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è reso direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail

	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	80% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; eventuale integrazione o correzione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Riscontro tempestivo alle istanze ricevute	85%
	Criteri di economicità e risparmio	Utilizzo di strumenti digitali per ricezione e riscontro	90%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction	85%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction	85%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Customer Satisfaction	90%

AREA TERRITORIO

PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Progetta e aggiorna il Piano Regolatore Comunale (PRC) formato da PAT e PI. Pianifica, programma e aggiorna il PAT alle mutate esigenze sociali ed urbanistiche e alle linee programmatiche dell'Amministrazione coerentemente con le previsioni dei piani sovraordinati quali PTCP e PTRC. Supporta l'Amministrazione nella definizione del Documento del Sindaco propedeutico all'attivazione di varianti al PI. Gestisce e progetta le varianti al PI, incluse varianti verdi e per l'individuazione di manufatti incongrui la cui demolizione sia di interesse pubblico, svolgendo le attività tecniche connesse. Fornisce pareri e chiarimenti in tema di applicazione delle Norme Tecniche Operative del PI e del PAT. Segue tutte le fasi relative alla definizione di accordi tra soggetti pubblici e privati ai sensi dell'art. 6 e 7 L.R. 11/2004 relativi a proposte di progetti e iniziative di rilevante interesse pubblico.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Pallone, 9. Primo piano

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Gli utenti esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere agli Uffici di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro

Contatti

Segreteria

045 8077753

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Responsabile

Chiara Tassello

045 8078645

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro una settimana dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati

		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta elaborazione di analisi propedeutiche alla pianificazione	Secondo tempistica indicata dal coordinatore generale (PRC)
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione di analisi propedeutiche alla pianificazione	Secondo tempistica indicata dal coordinatore generale (PRC)
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)
		Spazio per dipendente	15 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale

MONITORAGGIO STRUMENTI URBANISTICI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il servizio è finalizzato all'attuazione della VAS – Valutazione Ambientale Strategica del Piano di Assetto del Territorio; verifica lo stato delle condizioni di sostenibilità ambientale attraverso la relazione annuale sullo stato di attuazione del PAT e i vari rapporti straordinari di monitoraggio da redigere prima di ogni variante al PI; accoglie i dati relativi alle tematiche urbanistiche e si coordina con le altre Direzioni responsabili di altri piani di monitoraggio sullo stato dell'ambiente.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Pallone, 9. Primo piano

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Gli utenti esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere agli Uffici di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro

Contatti

Segreteria

045 8077753

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Responsabile

Chiara Tassello

0458078645

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro una settimana dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 7 giorni.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dati ai fini del monitoraggio	Entro i termini di legge
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)
		Spazio per dipendente	15 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale

SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Aggiorna il quadro conoscitivo a supporto del PRC e adegua il PI a disposizioni sovraordinate. Pubblica, attraverso il portale webGis SIGI, il PRC aggiornato e altre informazioni territoriali indispensabili per la redazione dei progetti di trasformazione edilizia da parte dei tecnici esterni. In stretto raccordo con la Direzione ICT e Trasformazione Digitale coordina progetti connessi alla gestione dei dati territoriali. Offre supporto tecnico e informatico per l'utilizzo dei dati geografici e per l'elaborazione di analisi spaziali e territoriali ad altre Direzioni ed altri Enti.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Pallone, 9. Primo piano

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Gli utenti esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere agli Uffici di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro

Contatti

Segreteria

045 8077753

e-mail: sit@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Responsabile

Ernesto Caneva

045 8077464

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati

		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione di analisi spaziali e rappresentazione di dati geografici	Ordinariamente entro 24 ore. Entro 10 giorni lavorativi per elaborazioni complesse
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su elaborati grafici	Tempestivo. Entro 24 ore.
		Aggiornamento Quadro Conoscitivo e adeguamento del PI a disposizioni sovraordinate	Entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento
		Pubblicazione sul portale SIGI di informazioni aggiornate	Entro 3 giorni dall'efficacia degli atti che aggiornano gli strumenti urbanistici
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)
		Spazio per dipendente	12 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale

CERTIFICAZIONI URBANISTICHE E CATASTO INCENDI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Rilascia il Certificato di Destinazione Urbanistica, come previsto dall'art. 30 del DPR n. 380 del 06/06/2001, allegato necessario in qualsiasi atto avente per oggetto trasferimento di diritti reali di beni immobili.

Cura la gestione del catasto soprassuoli percorsi dal fuoco secondo le disposizioni dell'art. 10, comma 2 delle Legge quadro in materia di incendi boschivi n. 353/2000 con apposizione del previsto regime vincolistico.

Conserva e aggiorna il Registro dei Crediti edilizi e dei Crediti da Rinaturalizzazione riconosciuti, trasferiti e utilizzati, pubblicando on-line lo stato dei Crediti Residui Disponibili. Rilascia inoltre, su richiesta, un Certificato di Credito Edilizio per tutti gli atti notarili ove tale certificato è richiesto.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Pallone, 9. Primo piano

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Gli utenti esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere agli Uffici di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro

Contatti

Segreteria

045 8077753

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Responsabile

Ernesto Caneva

045 8077464

3. Costo del servizio

Il rilascio del CDU prevede il pagamento di € 40,00 di diritti di segreteria (cui si aggiunge € 1,00 per ogni mappale successivo a 10) e € 32,00 di imposta di bollo. Nel caso venga chiesto il rilascio urgente del CDU (entro 5 giorni) i diritti di segreteria aumentano a € 90,00 (cui si aggiunge € 1,00 per ogni mappale successivo a 10). Per atti di successione, Enti Pubblici e Onlus certificate il corrispettivo di diritti di segreteria è dimezzato e il CDU è esente da imposta di bollo.

I restanti servizi sono gratuiti.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta

	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei CDU ordinari	Garantita entro i termini di legge Ordinariamente entro 20 giorni
		Elaborazione dei CDU urgenti	Entro 5 giorni lavorativi dall'istanza
		Revisioni, correzioni, di CDU emessi	Tempestivo. Entro 24 ore
		Aggiornamento catasto soprassuoli percorsi dal fuoco	Annuale. Entro fine Febbraio rispetto agli eventi verificatesi l'anno precedente.
		Aggiornamento e pubblicazione registro dei crediti aggiornato	Entro 15 giorni
		Rilascio del Certificato di Credito Edilizio	Entro 30 giorni dall'istanza
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 1000 fogli A4/anno)
		Spazio per dipendente	15 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale

URBANISTICA DELLE INFRASTRUTTURE E MOBILITA'

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Valuta la conformità urbanistica di opere pubbliche e di nuove infrastrutture ed eventualmente predispone gli atti (delibere ed elaborati) per le varianti al PI. Segue l'iter autorizzatorio delle grandi opere a livello nazionale e regionale che incidono sugli strumenti urbanistici, partecipando alla concertazione dei progetti ferroviari e stradali, curando l'iter procedurale per l'espressione di pareri da parte dell'Amministrazione attraverso il Consiglio Comunale, sentite trasversalmente tutte le Direzioni e Circoscrizioni interessate. Segue accordi di programma, protocolli di intesa e addendum inerenti opere varie e ferroviarie strategiche (AV-AC). Esprime pareri urbanistici relativi a strutture della mobilità. Segue le progettazioni e argomentazioni, sotto il profilo urbanistico, relative agli aeroporti, autostrade e relativi caselli e stazioni ferroviarie.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Pallone, 9. Primo piano

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Gli utenti esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere agli Uffici di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro

Contatti

Segreteria

045 8077753

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Responsabile

Stefano Menini

0458078647

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	Principalmente lavoro in ufficio salvo assenze per periodici sopralluoghi
		Appuntamento in presenza	In via prioritaria riceve su appuntamento in caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile. IN presenza

			comunque entro 3 giorni dalla richiesta o secondo accordi.
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Consultazione tempestiva
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24/48 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 2 giorno in base alla disponibilità temporale dei dati
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 48 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei documenti di programmazione e consuntivazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento
		Elaborazioni di documenti relativi a varianti urbanistiche	Da 2 a 12 gg secondo l'entità e la complessità della variante da adottare/approvare
		Invio di documentazione su richiesta	Entro da 1 a 5 giorni in base alla quantità e qualità della documentazione richiesta
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)
		Spazio per dipendente	15 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale

OPERE DI URBANIZZAZIONE DEI PUA

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

La Direzione Attuazione Urbanistica, PEBA si occupa di attuare la gestione del territorio comunale attraverso la definizione dell'organizzazione urbanistica, infrastrutturale ed architettonica degli insediamenti individuati dalla pianificazione urbanistica generale vigente e più in particolare dal Piano degli Interventi, perseguendo l'obiettivo dell'ordinato sviluppo del territorio.

Il Servizio S193 – Opere di Urbanizzazione dei PUA si occupa della gestione dei procedimenti di Permesso di Costruire per la realizzazione di Opere di Urbanizzazione previste nei PUA – Piani Urbanistici Attuativi.

Il Servizio S193 cura le attività pre e post rilascio del Permesso di Costruire, e in particolare effettua le verifiche formali e istruttorie; indice e coordina almeno 2 conferenze di servizi per l'acquisizione dei pareri di Enti esterni e uffici interni all'ente; propone al Responsabile SUAP il rilascio del Permesso di Costruire o la comunicazione degli eventuali motivi ostativi ex art. 10-bis L. 241/1990 e successivo diniego; nomina il collaudatore delle opere di urbanizzazione; effettua le verifiche in cantiere; approva gli atti di collaudo; sottoscrive gli atti di cessione/vincolo ad uso pubblico/permuta di aree e opere; provvede allo svincolo delle polizze fidejussorie, alla consegna di aree e opere alla Direzione Patrimonio e alle Direzioni comunali competenti.

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede

Verona, Via Pallone, 9 - Secondo piano.

Telefono: 045 8078633

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

I tecnici esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere al personale di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro.

Contatti

Paola Prospero (RUP)

paola.prospiero@comune.verona.it

0458077465

3.Costo del servizio

L'istanza di permesso di costruire delle OO.UU. dei PUA prevede il pagamento di € 120,00 di diritti di segreteria e € 32,00 di imposta di bollo (€16,00 per l'istanza e € 16,00 per il rilascio dell'autorizzazione a lottizzare).

A partire dal 01.01.2024 le tariffe saranno aggiornate come da tabella allegata.

SERVIZIO S193 – Opere di Urbanizzazione dei PUA			
N.	Procedimento	Diritti di segreteria fino al 31.12.2023 (DGC n. 31 del 13.02.2008)	Aggiornamento diritti di segreteria dal 01.01.2024
1	Istanza di Permesso di Costruire per la realizzazione delle opere di urbanizzazione con conferenza di servizi	€ 120,00	€ 500,00

Note: - oltre ai nuovi diritti di segreteria sono dovute n. 2 marche da bollo da € 16,00
- gli importi dei diritti di segreteria si applicano anche per le eventuali successive varianti

Le tariffe per l'accesso agli atti sono le seguenti

Accesso agli atti (valido per tutti i Servizi)			
N.	Procedimento	Diritti di segreteria	Aggiornamento

		fino al 31.12.2023 (DGC n. 31 del 13.02.2008)	diritti di segreteria dal 01.01.2024
12	Accesso agli atti		
	- diritti di ricerca d'archivio PUA cartacei		€ 50,00 (*)
	- riproduzione digitali da originale digitale	come da deliberazione di Giunta Comunale n. 259 del 07.08.2017	
	- riproduzione digitale da originali cartaceo		
	- riproduzione cartacea da originale cartaceo / digitale		
	- copia conforme all'originale		

Note: (*) non sono dovute marche da bollo

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi la Carta dei Servizi individua alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti sulla base del seguente modello.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento
		Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate
		Conformità (capacità di	Rispetto della vigente
			Rispetto dei termini di legge

	prestare il servizio come richiesto)	normativa	
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche digitalizzate	100% delle istanze e dei procedimenti è standardizzato e digitalizzato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto. Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti. Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i controinteressati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.

PIANI URBANISTICI ATTUATIVI DI INIZIATIVA PUBBLICA E PRIVATA

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

La Direzione Attuazione Urbanistica, PEBA si occupa di attuare la gestione del territorio comunale attraverso la definizione dell'organizzazione urbanistica, infrastrutturale ed architettonica degli insediamenti individuati dalla pianificazione urbanistica generale vigente e più in particolare dal Piano degli Interventi, perseguendo l'obiettivo dell'ordinato sviluppo del territorio.

Il Servizio S190 - Piani Urbanistici Attuativi di Iniziativa Pubblica e Privata si occupa della gestione di tutte le fasi di formazione delle varie tipologie di PUA – piani urbanistici Attuativi – ex art. 19-20 L.R. 11/2004 di iniziativa pubblica e privata, ivi compresi i PUA da Scheda Norma, quelli in variante al Piano degli Interventi, i PUA con fusione/coordinamento di Schede Norma, i Piani Particolareggiati, i Piani di Edilizia Economica Popolare, i Piani per gli Insediamenti Produttivi, i Piani di Recupero, i Piani Ambientali, i Piani integrati PIRU-PIRUEA, nel rispetto della pianificazione generale sovraordinata. In particolare effettua incontri preliminari di consulenza per la redazione del PUA; effettua le verifiche formali e istruttorie; indice e coordina almeno 2 conferenze di servizi per l'acquisizione dei pareri di Enti esterni e uffici interni all'ente; propone ai competenti organi l'adozione, l'approvazione, la restituzione di tali strumenti attuativi; si interfaccia con la Regione Veneto per la verifica di assoggettabilità a VAS o per la VFSA; cura la sottoscrizione della convenzione di attuazione del PUA, con eventuale acquisizione delle aree al patrimonio comunale, e il rilascio del provvedimento autorizzativo finale. In caso di PUA in variante al PI, con opere in variante al PI o con opere pubbliche, si coordina con la Direzione Pianificazione Urbanistica e con la competente Direzione dell'Area Lavori Pubblici.

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede

Verona, Via Pallone, 9 - Secondo piano.

Telefono: 045 8078633

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

I tecnici esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere al personale di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro.

Contatti

Paola Prospero (RUP)

paola.prospiero@comune.verona.it

0458077465

3.Costo del servizio

L'istanza di approvazione del PUA prevede il pagamento di 120,00 di diritti di segreteria e € 32,00 di imposta di bollo (€16,00 per l'istanza e € 16,00 per il rilascio dell'autorizzazione a lottizzare)

A partire dal 01.01.2024 le tariffe saranno aggiornate come da tabella allegata.

SERVIZIO S190 – Piani Urbanistici Attuativi di Iniziativa Pubblica e Privata

N.	Procedimento	Diritti di segreteria fino al 31.12.2023 (DGC n. 31 del 13.02.2008)	Aggiornamento diritti di segreteria dal 01.01.2024
1	Proposta di PUA ordinario ex art. 20, comma 1, L.R. 11/2004, con conferenza di servizi:		
	- con ST – Superficie Territoriale fino a 10.000 mq	€ 120,00	€ 516,00
	- con ST da 10.001 mq fino a 30.000 mq		€ 750,00
	- con ST superiore a 30.001 mq		€ 1.032,00
2	Proposta di PUA in variante al PI - Piano degli Interventi ex art. 20, comma 8-ter, L.R. 11/2004, con conferenza di servizi		€ 1.032,00
3	Proposta di PUA con coordinamento di più Schede Norma, con conferenza di servizi		€ 1.032,00
4	Proposta di PUA ordinario con previsione di espropri per realizzazione opere di urbanizzazione e relativa variante al PI, con conferenza di servizi		€ 1.032,00
5	Proposta di PUA con contestuale opera pubblica a contributo di sostenibilità o aggiuntiva prevista da Scheda Norma, con conferenza di servizi		€ 1.032,00
6	Istanza di proroga quinquennale della validità del PUA (art. 20, comma 12, L.R. 11/2004) con Delibera di Giunta Comunale		€ 150,00
7	Istanza di cambio di intestazione del PUA (con verifiche antimafia e possesso requisiti) e del PdC opere di urbanizzazione		€ 100,00
8	Istanza di modifica della Convenzione urbanistica senza variante al PUA con Delibera di Giunta Comunale		€ 250,00
Note: - oltre ai nuovi diritti di segreteria sono dovute n. 2 marche da bollo da € 16,00			
- gli importi dei diritti di segreteria di cui alle voci nn. 1 – 2 – 3 – 4 – 5 si applicano anche per le eventuali successive varianti			

Le tariffe per l'accesso agli atti sono le seguenti

Accesso agli atti (valido per tutti i Servizi)			
N.	Procedimento	Diritti di segreteria fino al 31.12.2023 (DGC n. 31 del 13.02.2008)	Aggiornamento diritti di segreteria dal 01.01.2024
12	Accesso agli atti		
	- diritti di ricerca d'archivio PUA cartacei		€ 50,00 (*)
	- riproduzione digitali da originale digitale	come da deliberazione di Giunta Comunale n. 259 del 07.08.2017	
	- riproduzione digitale da originali cartaceo		
	- riproduzione cartacea da originale cartaceo / digitale		
	- copia conforme all'originale		
Note:	(*) non sono dovute marche da bollo		

PROGRAMMI URBANI COMPLESSI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione Attuazione Urbanistica, PEBA si occupa di attuare la gestione del territorio comunale attraverso la definizione dell'organizzazione urbanistica, infrastrutturale ed architettonica degli insediamenti individuati dalla pianificazione urbanistica generale vigente e più in particolare dal Piano degli Interventi, perseguendo l'obiettivo dell'ordinato sviluppo del territorio.

Il Servizio S191 – Programmi Urbani Complessi svolge tutta l'attività istruttoria, procedimentale e di supporto all'Amministrazione per addivenire all'approvazione e sottoscrizione degli Accordi di Programma ex art. 7 della L.R. 11/2004 ed ex articolo 32 L.R. 35/2001 che riguardano ambiti urbani e che comportano contestualmente il procedimento di PUA; effettua le verifiche formali e istruttorie; indice e coordina almeno 2 conferenze di servizi per l'acquisizione dei pareri di Enti esterni e uffici interni all'ente; in caso di Accordo in variante al PI, si coordina con la Direzione Pianificazione Urbanistica; coordina gli Enti coinvolti per la sottoscrizione del testo di Accordo; predispone la proposta di ratifica da sottoporre al Consiglio Comunale e la successiva pubblicazione; in caso di Accordo in variante al PAT, coordina il procedimento con la Provincia di Verona.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede

Verona, Via Pallone, 9 - Secondo piano.

Telefono: 045 8078633

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

I tecnici esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere al personale di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro.

Contatti

Paola Prospero (RUP)

paola.prospiero@comune.verona.it

045 8077465

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi la Carta dei Servizi individua alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti sulla base del seguente modello.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.

		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche digitalizzate	100% delle istanze e dei procedimenti è standardizzato e digitalizzato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto. Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti. Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i contro interessati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.

PARERI PRELIMINARI PUA E PARERI CONFERENZE DI SERVIZI

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

La Direzione Attuazione Urbanistica, PEBA si occupa di attuare la gestione del territorio comunale attraverso la definizione dell'organizzazione urbanistica, infrastrutturale ed architettonica degli insediamenti individuati dalla pianificazione urbanistica generale vigente e più in particolare dal Piano degli Interventi, perseguendo l'obiettivo dell'ordinato sviluppo del territorio.

Il Servizio S192 – Pareri Preliminari PUA e Pareri Conferenze di Servizi si occupa di esprimersi su richieste di pareri preliminari inerenti Piani Urbanistici Attuativi ai sensi dell'art. 107, co. 1, lettera a) del vigente Regolamento Edilizio Comunale e dell'art. 14 del Regolamento Edilizio Comunale previgente. Tali pareri possono riguardare PUA ordinari o in variante al Piano degli Interventi ex art. 20, co. 8-ter L.R. 11/2004; si esprime altresì sulle istanze di parere su studi di fattibilità di PUA che presentano particolari criticità e/o vincoli, attivando la conferenza di servizi di cui all'art. 14, comma 3, L. 241/1990. Il servizio S192 esprime inoltre i pareri di competenza della Direzione Attuazione Pianificazione, PEBA in sede di conferenze di servizi indette dalle varie Direzioni comunali (SUAP-SUEP, Ambiente e Transizione Ecologica, Patrimonio, Edilizia Pubblica, Edilizia Monumentale, ecc.) e nell'ambito di VAS e VIA provinciali, regionali, statali sotto il coordinamento della Direzione Ambiente.

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede

Verona, Via Pallone, 9 - Secondo piano.

Telefono: 045 8078633

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

I tecnici esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere al personale di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro.

Contatti

Paola Prospero (RUP)

paola.prospiero@comune.verona.it

0458077465

3.Costo del servizio

Attualmente il servizio è gratuito.

A partire dal 01.01.2024 le tariffe saranno aggiornate come da tabella allegata.

SERVIZIO S192 – Pareri Preliminari PUA e Pareri Conferenze di Servizi			
N.	Procedimento	Diritti di segreteria fino al 31.12.2023 (DGC n. 31 del 13.02.2008)	Aggiornamento diritti di segreteria dal 01.01.2024
1	Istanza di parere preventivo su PUA		€ 150,00 (*)
2	Istanza di parere su studio di fattibilità PUA con conferenza di servizi (art. 14, comma 3, L. 241/1990)		€ 250,00 (*)
Note:	(*) non sono dovute marche da bollo		

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi la Carta dei Servizi individua alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti sulla base del seguente modello.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche digitalizzate	100% delle istanze e dei procedimenti è standardizzato e digitalizzato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti
	Cortesia di ascolto (capacità empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto. Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti. Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i controinteressati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.

PEBA

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione A09 oltre ad occuparsi di attuare la gestione del territorio comunale attraverso la definizione dell'organizzazione urbanistica, infrastrutturale ed architettonica degli insediamenti individuati dalla pianificazione urbanistica generale vigente, si occupa dei PEBA – Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche previsti dall'articolo 32, comma 21, della legge 28 febbraio 1986, n. 41 (con riferimento agli edifici pubblici) e dall'articolo 24, comma 9, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (con riferimento agli spazi urbani pubblici). Si tratta di atti di pianificazione e programmazione di interventi che vengono poi attuati dalle competenti Direzioni dell'Area Lavori Pubblici.

Il Comune di Verona si è dotato di un 1° PEBA relativo all'ambito urbano del centro storico maggiore, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 2 del 17.01.2019, mentre nel corso del 2023 si sta predisponendo il 2° stralcio del PEBA, finalizzato - tra l'altro - ad analizzare l'ambito urbano (percorsi verso piazza Brà e Arena a partire dalla Stazione di Porta Nuova e dai principali parcheggi pubblici contermini al centro storico) e gli ambiti edilizi (in particolare Arena, Gran Guardia, Palazzo Barbieri) che saranno interessati dalle cerimonie di chiusura delle Olimpiadi invernali 2026 e di apertura delle Paralimpiadi invernali 2026..

In generale il Servizio S-194 – PEBA si occupa, secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, della programmazione e formazione dei PEBA relativi ad Ambiti Urbani (strade, piazze, spazi pubblici e privati aperti al pubblico) ed Ambiti Edilizi (edifici pubblici di primario interesse per la collettività) afferenti, di volta in volta, parti del territorio cittadino, coinvolgendo la Consulta delle Disabilità, le commissioni Consiliari IV e V, i principali portatori di interesse; si coordina inoltre con le Direzioni comunali coinvolte nella realizzazione degli interventi di superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche, negli interventi pubblici volti alla valorizzazione del compendio fortificato tutelato dall'UNESCO, nei progetti di turismo accessibile ed inclusivo, e per favorire l'accessibilità alla città da parte di tutte le persone con disabilità. Si occupa altresì del monitoraggio presso le direzioni dell'Area LL.PP. coinvolte e competenti all'esecuzione dei lavori dello stato di attuazione degli interventi previsti dai PEBA e delle eventuali modifiche di priorità.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede

Verona, Via Pallone, 9 - Secondo piano.

Telefono: 045 8078633

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Orario di apertura dell'ufficio

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

I tecnici esterni vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere al personale di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro.

Contatti

arch. Anna Grazi (Dirigente)

anna.grazi@comune.verona.it

045 8078667

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito, trattandosi di attività istituzionale.

Sono dovuti diritti di segreteria in caso di istanze di accesso agli atti, secondo gli importi stabiliti dalla deliberazione di Giunta Comunale n. 259 del 07.08.2017

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi la Carta dei Servizi individua alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti sulla base del seguente modello.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione	Il PEBA è digitalizzato e presente sul SIGI comunale
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti

	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto. Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti. Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i controinteressati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.

CONTROLLO EDILIZIO E ACCESSO AGLI ATTI

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Svolge funzioni di controllo, anche mediante sopralluogo, delle attività edilizie nel territorio con verifica della loro conformità edilizia, paesaggistica, statica, igienico-sanitaria ed impiantistica in risposta ad esposti o segnalazioni private o di altre PA, con gestione del procedimento sanzionatorio e demolitorio o di ripristino degli abusi. Verifica le Segnalazioni certificate di Agibilità. Gestisce le richieste di accesso agli atti con la dematerializzazione e digitalizzazione degli archivi. Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione o sospensione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio dal giorno in cui il cittadino ha presentato la pratica o la sua ultima integrazione.

Qualora l'attesa si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo utilizzando [l'apposito modulo](#)

Il servizio Controllo Edilizio e Accesso agli Atti nel sito del Comune di Verona ha come destinatari: privati, società, enti o professionisti interessati al rilascio dei provvedimenti autorizzativi e ad intraprendere attività edilizia;

chiunque desideri ottenere informazioni tecniche e/o amministrative o visionare pratiche secondo le modalità stabilite dal regolamento per l'accesso agli atti amministrativi;

Il servizio Controllo Edilizio e Accesso agli Atti si occupa della gestione permessi, autorizzazioni, SCIA e comunicazioni qui di seguito elencate:

Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Controllo Edilizio e Accesso agli Atti	Servizio	Termine di conclusione procedimento
Per gli interventi di nuova costruzione, di ricostruzioni o sopraelevazioni, totali o parziali ed in tutti i casi di interventi si edifici esistenti che abbiano modificato le condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, risparmio energetico degli edifici e degli impianti	SCIA per Agibilità	30 gg.
Esercitare il diritto di accesso ai documenti della Pubblica Amministrazione, specificatamente di titoli abilitativi di competenza dello Sportello Unico Edilizia e Imprese	Visione ed estrazione copia di atti amministrativi	30 gg.
Repressione degli abusi accertati con rilevanza penale	Procedimento sanzionatorio edilizio con emissione di ordinanza di demolizione/ripristino	120 gg
Repressione degli abusi accertati senza rilevanza penale	Procedimento sanzionatorio edilizio con emissione di ordinanza di demolizione o irrogazione della sanzione pecuniaria (art. 37 D.P.R. 380/01)	90 gg
Regolarizzazione degli abusi minori	Procedimento sanzionatorio con irrogazione della sanzione pecuniaria (art. 37 D.P.R. 380/01)	90 gg
Repressione degli abusi in materia paesaggistico-ambientale	Procedimento sanzionatorio con emissione di Ordinanza di demolizione/ripristino	120 gg
Disagio abitativo	Procedimento volto all'eliminazione delle irregolarità ordinanza di inagibilità	120 gg
Sovraffollamento	Procedimento volto alla regolarizzazione con emissione di ordinanza di sgombero	120 gg
Situazioni di pericolo contingibile ed urgente	Procedimento di eliminazione del pericolo con emissione di ordinanza sindacale	15 gg
Situazioni di pericolo non contingibile ed urgente	Procedimento di eliminazione del pericolo con emissione di ordinanza dirigenziale (artt. 20 e 71 R.E.)	60 gg
Regolarità impiantistica	Procedimento di accertamento regolarità impiantistica con emissione di ordinanza dirigenziale per la regolarizzazione (art. 71 R.E.)	60 gg
Situazione di non conformità impianti termici	Procedimento di eliminazione del pericolo con emissione ordinanza per la messa a norma (art. 47 R.E.)	60 gg
Regolarità APE	Procedimento di controllo regolarità APE	Controllo annuale

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Controllo Edilizio e Accesso agli Atti
Lungadige Capuleti 7 – 37122 Verona
e-mail controllo.edilizio@comune.verona.it
PEC: edilizia.online@pec.comune.verona.it
PEC: SUAP@pec.comune.verona.it

Il servizio Controllo Edilizio e Accesso agli Atti viene messo a disposizione del cittadino secondo le modalità qui di seguito riportate con i relativi recapiti e gli orari telefonici

SERVIZIO	ORARI APERTURA
Controllo edilizio - Impianti Informazioni e consulenze telefoniche o in presenza (su appuntamento da richiedere via e-mail) riguardo: - accertamento abusi edilizi e loro sanzioni anche in materia paesaggistico-ambientale - disagio abitativo e sovraffollamento	mercoledì e venerdì 9.00 – 12.00 tel. 045 8079867 – 9873 - 9835 controllo.edilizio@comune.verona.it
Agibilità prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica	 lunedì mercoledì, giovedì e venerdì 9.00 - 10.30
Accesso agli atti e visure Informazioni telefoniche	martedì e giovedì 9.00-10.30 tel. 045 8079885 -9900-9868-9816

3. Costo del Servizio

La pratica edilizia da presentare al servizio Controllo Edilizio e Accesso agli Atti prevede un costo: da versare al momento della presentazione delle pratiche: diritti di segreteria e marche da bollo (il cittadino potrà visionare nell'apposita tabella [tariffario unico](#) l'onere dovuto)
in relazione alla tipo di intervento possono essere richiesti altri versamenti come il contributo di costruzione (oneri primari, oneri secondari, costo di costruzione), monetizzazione degli standard, contributo di sostenibilità e sanzioni.

La modalità da utilizzare per procedere con il relativo versamento sono illustrate nel sito del Comune di Verona al seguente articolo: [Pagamento delle pratiche SUAP e Sportello Unico Edilizia: come fare](#)

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati nella tabella del paragrafo B, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli per 2 giorni alla settimana (disponibilità su appuntamento). - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30; - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali Sezione trasparenza Sezione procedimenti Modulistica News - Avvisi e comunicazioni Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) Accesso alle pratiche di archivio Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; prontuario degli interventi edilizi; FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività , interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come principale unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione coordinata che coinvolgono più Direzioni/uffici - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti

FRONT OFFICE SUAP SUEP E COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Fornisce all'utenza una pluralità di sportelli e servizi online, informazioni e servizi trasparenti, efficienti e flessibili, di supporto e assistenza alle pratiche, all'uso degli strumenti digitali e del portale impresainungiorno.it. Provvede allo snellimento e semplificazione degli adempimenti amministrativi, curando in modo coordinato e tempestivo la redazione di atti amministrativi e la comunicazione istituzionale. Gestisce in modalità telematica presentazione, integrazione e conclusione dei procedimenti edilizi degli sportelli SUAP e SUEP e di altri procedimenti collegati, coinvolgendo tutte le P.A. che operano nel territorio.

Rappresenta il punto di riferimento per il cittadino, i professionisti e le imprese per realizzare qualsiasi intervento edilizio nel territorio comunale, fornisce informazioni sulle modalità e le procedure, i costi e quant'altro necessario per la corretta presentazione delle pratiche. Una parte rilevante dell'attività interna al Servizio è dedicata all'orientamento dei cittadini, associazioni, professionisti o loro collegi ed ordini, alla corretta presentazione dei titoli edilizi, intraprendendo iniziative concrete al fine di semplificare l'iter autorizzativo e di rendere efficace e trasparente la presentazione dei titoli attraverso sportelli di front-office.

Il servizio di presentazione delle pratiche e comunicazioni avviene tramite la piattaforma www.impresainungiorno.gov.it.

Il servizio Front Office SUAP e SUEP e Coordinamento Amministrativo ha come destinatari:

privati, società, enti o professionisti interessati al rilascio dei provvedimenti autorizzativi e ad intraprendere attività edilizia;

chiunque desideri ottenere informazioni amministrative secondo le modalità indicate nel sito del comune di Verona (accesso tramite appuntamento con e-mail, consulenze telefoniche e/ o viodechiamata).

Il servizio Front Office SUAP e SUEP e Coordinamento Amministrativo, nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione o sospensione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio dal giorno in cui il cittadino ha presentato la pratica o la sua ultima integrazione.

Qualora l'attesa si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo utilizzando [l'apposito modulo](#)

Il servizio Front Office SUAP e SUEP e Coordinamento Amministrativo si occupa in particolare:

- della gestione e funzionamento degli sportelli unici, per le attività produttive SUAP e edilizia privata SUE, curando tutti gli aspetti connessi alla presentazione delle pratiche (modulistica, procure, pagamenti, ricevute, assistenza informatica ecc..) e loro procedimenti destinati al Comune di Verona e ad altri enti (Provincia, Regione, ULSS9, vigili del Fuoco, acque veronesi ecc..);
- dell'attività amministrativa di tutte le pratiche edilizie, produttive e residenziali, curando l'invio e lo scadenziario delle comunicazioni sospensive o interruttive del procedimento amministrativo (richiesta documenti, richiesta conformazione, richiesta pagamenti, assolvimento prescrizioni, acquisizione pareri e nulla osta, proroghe, comunicazione motivi ostativi) e il rilascio del provvedimento finale ove previsto; l'attività amministrativa edilizia si occupa della gestione dei permessi, autorizzazioni, SCIA e comunicazioni come di seguito elencate:

Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati Front Office SUAP e SUEP e Coordinamento Amministrativo	Servizio	Termine di conclusione del procedimento	
Nuova costruzione (articolo 3, comma 1, lettera e) del D.P.R. n. 380/2001	PERMESSO DI COSTRUIRE		120 gg.
interventi assoggettati a Segnalazione Certificata di Inizio Attività per i quali, ai sensi dell'art. 22, co. 7 del D.P.R. n. 380/2001 è facoltà dell'avente titolo richiedere il rilascio del permesso di costruire	PERMESSO DI COSTRUIRE		75 gg.
sanatoria per opere già eseguite abusivamente	PERMESSO IN SANATORIA		60 gg.

interventi di manutenzione straordinaria (pesante) Interventi di restauro e risanamento conservativo (pesante) interventi di ristrutturazione edilizia (leggera) di cui all'articolo 3, co. 1, lettera d) del D.P.R. n. 380/2001, rivolti a trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente, ad esclusione dei casi di cui all'art. 10 comma 1 lettera c) del D.P.R. 380/01 varianti in corso d'opera a permessi di costruire, di cui all'articolo 22, commi 2 e 2-bis del D.P.R. n. 380/2001 sanatoria dell'intervento realizzato conforme alla disciplina urbanistica ed edilizia vigente sia al momento della realizzazione dello stesso, sia al momento della presentazione della segnalazione, ai sensi dell'articolo 37, co. 4 del D.P.R. n. 380/2001	SCIA EDILIZIA (segnalazione certificata di inizio attività)	30 gg.
interventi di ristrutturazione edilizia che portino ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente e che comportino modifiche della volumetria complessiva degli edifici, ovvero che, limitatamente agli immobili compresi nelle zone omogenee A, comportino mutamenti della destinazione d'uso, nonché gli interventi che comportino modificazioni della sagoma o della volumetria complessiva dei prospetti di immobili sottoposti a vincoli ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42; interventi di nuova costruzione o di ristrutturazione urbanistica qualora siano disciplinati da piani attuativi comunque denominati, ivi compresi gli accordi negoziali aventi valore di piano attuativo, che contengano precise disposizioni plano-volumetriche, tipologiche, formali e costruttive, la cui sussistenza sia stata esplicitamente dichiarata dal competente organo comunale in sede di approvazione degli stessi piani o di ricognizione di quelli vigenti; interventi di nuova costruzione in diretta esecuzione di strumenti urbanistici generali recanti precise disposizioni plano-volumetriche	SCIA EDILIZIA ALTERNATIVA AL PDC	Da presentare almeno 30 gg. prima dell'inizio lavori per le verifiche
per gli interventi soggetti a scia o scia alternativa al permesso di costruire, può essere presentata contestuale istanza di autorizzazione, pareri e/o atti di assenso necessari per il medesimo intervento, che riguardano in prevalenza i seguenti ambiti di tutela: terre e rocce da scavo igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro beni paesaggistici beni culturali beni di interesse archeologico aree a vincolo idrogeologico autorizzazione riduzione superficie boscata autorizzazioni idrauliche concessioni idrauliche pareri idraulici passi carrabili	SCIA EDILIZIA CONDIZIONATA O SCIA ALTERNATIVA AL PERMESSO DI COSTRUIRE (PDC) CONDIZIONATA	SCIA efficace dal nulla osta o autorizzazione richiesta SCIA alternativa al PDC efficace dopo 30 gg
installazione di impianto solare termico/fotovoltaico aderente o integrato alla copertura	COMUNICAZIONE preventiva ai sensi dell'art. 11 comma 3, d.lgs. n. 115/08	Mero deposito

realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili	SCIA - PAS	30 gg
realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili – Impianti FOTOVOLTAICI	AUTORIZZAZIONE UNICA	60 gg.
realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili – Impianti EOLICI	AUTORIZZAZIONE UNICA	60 gg.
cambio intestazione del permesso di costruire o autorizzazione unica (voltura di intestazione) per variazione dell'intestatario del titolo edilizio cioè quando i lavori hanno inizio a nome di un intestatario e successivamente ne subentra uno nuovo o se ne aggiunge un altro	CAMBIO INTESTAZIONE DEL PERMESSO DI COSTRUIRE O AUTORIZZAZIONE UNICA	30 gg.
proroga del termine per iniziare i lavori proroga del termine per concludere i lavori (art. 15, comma 2, del D.P.R. n. 380/2001)	PROVVEDIMENTO DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	30 gg.
comunicazione di proroga ai sensi dell' art. 10 comma 4 DL 76/2020 (convertito L 120/2020)	COMUNICAZIONE DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	Deposito soggetto a verifica per eventuale presa d'atto
parere preventivo preliminare al progetto effettivo e riguarda la fattibilità o meno di un intervento edilizio, e la sua conformità, allo stato degli atti e dei progetti preliminari, ai vigenti strumenti di pianificazione paesistica, territoriale, urbanistica e con la normativa di settore; il parere è limitato agli elementi indicati nella richiesta e non costituisce titolo autorizzativo	PARERE PREVENTIVO	90 gg.
interventi edilizi che interessano l'assetto idrogeologico-forestale della zona in cui ricadono (art. 20 L.R.V. 58/94)	AUTORIZZAZIONE IDROGEOLOGICA FORESTALE	30 gg.
possibilità di eseguire interventi su immobili di grado maggiore rispetto a quelli previsti come “intervento guida” dal Piano degli Interventi per la città storica per il decoro degli edifici per attribuzione di diversa categoria dell'unità Edilizia per il riconoscimento di costruzione non più funzionale alle esigenze dell'azienda agricola per il riconoscimento di immobile legittimamente adibito ad attività non agricola	VALIDAZIONE DIRIGENZIALE PREVENTIVA	30gg/60gg
nuova occupazione suolo pubblico per cantieri edili	CONCESSIONE OCCUPAZIONE SUOLO	15 gg.
Istanza per rinnovo o modifica suolo pubblico per cantieri edili	CONCESSIONE RINNOVO O MODIFICA OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO	15 gg.
Sanzioni per occupazione suolo pubblico con cantiere edile abusivo senza concessione	ORDINANZA INGIUNZIONE PAGAMENTO	90 gg.
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 1.10.1983 - Condonò edilizio L. 47/85	PERMESSO IN SANATORIA	2 anni
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.12.1993 - Condonò edilizio L. 724/94	PERMESSO IN SANATORIA	1 anno

Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.3.2003 - Condonò edilizio L. 326/2003 (c.d. Statale) – L.R.V. 21/04 (c.d. Regionale)	PERMESSO IN SANATORIA	2 anni
tutti gli interventi normativamente conformi non riconducibili ai casi di edilizia libera, Permesso di costruire o SCIA di cui agli artt.li 6, 10 e 22 del DPR n. 380 del 6.06.2001, sono realizzabili con CILA - CILA superbonus – c.d. CILAS per gli interventi di cui all'art. 119 del D.L. 79 del 20.7.2020	CILA COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI ASSEVERATA CILA superbonus 110%	mero deposito
opere stagionali e opere dirette a soddisfare obiettive esigenze contingenti e temporanee che devono essere immediatamente rimosse al cessare della necessità e, comunque, entro un termine non superiore a 180 giorni	CIL – COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI (per opere stagionali e temporanee)	mero deposito
voltura CILA / SCIA/SCIA ALTERNATIVA AL PDC comunicazione al Comune di nomina del nuovo direttore dei lavori comunicazione al Comune di nomina impresa esecutrice comunicazione al Comune di cambio dell'impresa esecutrice inizio lavori fine lavori	COMUNICAZIONI RELATIVE ALLA GESTIONE DEL CANTIERE	mero deposito
richiesta autorizzazione sismica per interventi rilevanti (art. 93 e 94 bis, comma 1 lett. a) del D.P.R. 380/2001) preavviso e denuncia dei lavori per interventi di minore rilevanza e privi di rilevanza (art. 93 e 94 bis, comma 1 lett. b) e c) del D.P.R. 380/2001) deposito del collaudo statico ai sensi dell'art. 67 del D.P.R. 380/2001 deposito del certificato di regolare esecuzione per gli interventi di riparazione e locali sull'esistente di cui all'art. 67 comma 8 bis del D.P.R. 380/2001 deposito relazione a struttura ultimata ai sensi dell'art. 65 del D.P.R. 380/2001	PREAVVISO E DENUNCIA LAVORI IN ZONA SISMICA DEPOSITI SISIMICI	mero deposito

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Front Office SUAP e SUEP e Coordinamento Amministrativo

Lungadige Capuleti 7 – 37122 Verona

e-mail: edilizia.privata@comune.verona.it

e-mail sportello.unico@comune.verona.it

PEC: edilizia.online@pec.comune.verona.it

PEC: SUAP@pec.comune.verona.it

Il servizio del Front Office SUAP e SUEP e Coordinamento Amministrativo viene messo a disposizione del cittadino e dei professionisti secondo le modalità qui di seguito riportate con i relativi recapiti e gli orari telefonici

SERVIZIO	ORARI APERTURA
Front-office Informazioni telefoniche o in presenza (previo appuntamento telefonico) sulla presentazione di pratiche edilizie e altre comunicazioni (Scia, Pdc, Domanda Unica, Validazioni, autorizzazioni varie, cambi intestazioni, istanze di rimborso ecc.)	dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00 tel. 045 8079800-9812-9883
CILA – CIL – CILAS Manutenzione ordinaria	dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 tel. 045 8079813
Pratiche edilizie in corso: informazioni telefoniche con l'amministrativa incaricata della pratica o in presenza su appuntamento	dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00
OSAP cantieri edili prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza informazioni e consulenza riguardo alla presentazione/rilascio/rinnovo/ ampliamento della Concessione di suolo pubblico per cantieri edili	mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00 dal lunedì al venerdì 9.00 -13.00 tel. 045 8079902 – 9806 osap.cantieri@comune.verona.it
Condono edilizio Informazioni e consulenze telefoniche o in presenza (su appuntamento da richiedere via e-mail indicando i riferimenti completi della pratica (L. 47/85 – 724/94 – 326/03	Tecnico istruttore Savoia Andrea (dal lunedì al mercoledì 9.00 – 12.00) tel. 045 8079860 andrea.savoia@comune.verona.it
Depositi sismici/opere strutturali in zona sismica Informazioni e consulenze telefoniche o in presenza (su appuntamento da richiedere via e-mail)	Amministrativa Tamos Mariangela (dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00) tel. 045 8079893 mariangela.tamos@comune.verona.it
Ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici Informazioni e consulenze telefoniche riguardo: • Attribuzione matricola • Fermo impianto	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 tel. 045 8079891
Sportello SUAP per enti terzi – impresainungiorno.gov.it Informazioni e consulenze telefoniche riguardo i procedimenti per enti terzi presentati tramite il portale www.impresainungiorno.gov.it : AUA provinciali – Acque Veronesi – classificazione strutture turistiche - registrazioni ULSS9 – Regione – VV.FF. ecc.	dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 tel. 045 8079819-9901

3. Costo del Servizio

La pratica edilizia da presentare al servizio Front Office SUAP e SUEP e Coordinamento Amministrativo prevede un costo:

da versare al momento della presentazione delle pratiche: diritti di segreteria e marche da bollo (il cittadino potrà visionare nell'apposita tabella [tariffario unico](#) l'onere dovuto)

in relazione alla tipo di intervento possono essere richiesti altri versamenti come il contributo di costruzione (oneri primari, oneri secondari, costo di costruzione), monetizzazione degli standard, contributo di sostenibilità e sanzioni.

La modalità da utilizzare per procedere con il relativo versamento sono illustrate nel sito del Comune di Verona al seguente articolo: [Pagamento delle pratiche SUAP e Sportello Unico Edilizia: come fare](#)

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati nella tabella del paragrafo B, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli in presenza per 3 giorni alla settimana, per informazioni o appuntamenti telefonici 5 giorni alla settimana; - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa;
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresa in un giorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24; - newsletter periodica sulle novità e servizio sms; - Consulenze telefoniche amministrative tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00; - appuntamento con tramite e-mail; - appuntamenti tramite FilaVia;
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS

	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti

SPORTELLI PROGETTI CONVENZIONATI IN DEROGA O VARIANTI SUAP

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Gestisce il rilascio di titoli abilitativi edilizi riguardanti interventi di attuazione dei comparti urbanistici con integrazione delle opere di urbanizzazione (strade, parcheggi, verde, ecc.) assoggettati a convenzione; effettua interventi in deroga o in variante allo strumento urbanistico; realizza attività pubbliche o di pubblico interesse convenzionate. Gestisce tutti i procedimenti dei gestori degli impianti di trasmissione radioelettrici esistenti e nuove installazioni di cui al codice delle comunicazioni elettroniche.

Rappresenta il punto di riferimento per il cittadino, i professionisti e le imprese per realizzare qualsiasi intervento edilizio nel territorio comunale, fornisce informazioni sui requisiti, la normativa edilizia, le modalità e le procedure, i costi e quant'altro necessario per la corretta esecuzione degli interventi.

Nel rispetto delle procedure e delle loro tempistiche, rilascia le autorizzazioni e i nulla-osta o i permessi necessari alla trasformazione degli immobili di proprietà privata.

Una parte rilevante dell'attività interna al Servizio è dedicata all'orientamento dei cittadini, associazioni, professionisti o loro collegi ed ordini, alla corretta presentazione dei titoli edilizi, intraprendendo iniziative concrete al fine di semplificare l'iter autorizzativo e di rendere efficace e trasparente la presentazione dei titoli attraverso le consulenze tecniche.

Il servizio Sportello Progetti Convenzionati, in Deroga o Varianti SUAP ha come destinatari:

privati, società, enti o professionisti interessati al rilascio dei provvedimenti autorizzativi e ad intraprendere attività edilizia;

chiunque desideri ottenere informazioni tecniche secondo le modalità indicate nel [sito del comune di Verona](#) (accesso tramite appuntamento con l'applicativo Filavia, consulenze telefoniche e/o videochiamata).

Il servizio Sportello Progetti Convenzionati, in Deroga o Varianti SUAP, nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione o sospensione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio dal giorno in cui il cittadino ha presentato la pratica o la sua ultima integrazione.

Qualora l'attesa si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo utilizzando [l'apposito modulo](#)

Il servizio dello Sportello Progetti Convenzionati, in Deroga o Varianti SUAP si occupa della gestione permessi, autorizzazioni, SCIA e comunicazioni qui di seguito elencate:

Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati Sportello Progetti Convenzionati, in Deroga o Varianti SUAP	Servizio	Termine di conclusione procedimento
Nuova costruzione (articolo 3, comma 1, lettera e) del D.P.R. n. 380/2001	PERMESSO DI COSTRUIRE	120 gg.
interventi assoggettati a Segnalazione Certificata di Inizio Attività per i quali, ai sensi dell'art. 22, co. 7 del D.P.R. n. 380/2001 è facoltà dell'avente titolo richiedere il rilascio del permesso di costruire	PERMESSO DI COSTRUIRE	75 gg.
sanatoria per opere già eseguite abusivamente	PERMESSO IN SANATORIA	60 gg.

interventi di edilizia produttiva che non configurano variante allo strumento urbanistico generale (art. 2, L.R. 55/2012) interventi di edilizia produttiva realizzabili in deroga allo strumento urbanistico generale (art. 3, L.R. 55/2012) interventi di edilizia produttiva in variante allo strumento urbanistico generale (art. 4, L.R. 55/2012)	PERMESSO DI COSTRUIRE in deroga/variante	120 gg.
realizzazione ristrutturazione riconversione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione delle opere di fabbricati adibiti ad uso impresa	AUTORIZZAZIONE UNICA D.P.R. 160/2010	60 gg.
interventi di manutenzione straordinaria (pesante) Interventi di restauro e risanamento conservativo (pesante) interventi di ristrutturazione edilizia (leggera) di cui all'articolo 3, co. 1, lettera d) del D.P.R. n. 380/2001, rivolti a trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente, ad esclusione dei casi di cui all'art. 10 comma 1 lettera c) del D.P.R. 380/01 varianti in corso d'opera a permessi di costruire, di cui all'articolo 22, commi 2 e 2-bis del D.P.R. n. 380/2001 sanatoria dell'intervento realizzato conforme alla disciplina urbanistica ed edilizia vigente sia al momento della realizzazione dello stesso, sia al momento della presentazione della segnalazione, ai sensi dell'articolo 37, co. 4 del D.P.R. n. 380/2001	SCIA EDILIZIA (segnalazione certificata di inizio attività)	30 gg.
interventi di ristrutturazione edilizia che portino ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente e che comportino modifiche della volumetria complessiva degli edifici, ovvero che, limitatamente agli immobili compresi nelle zone omogenee A, comportino mutamenti della destinazione d'uso, nonché gli interventi che comportino modificazioni della sagoma o della volumetria complessiva dei prospetti di immobili sottoposti a vincoli ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42; interventi di nuova costruzione o di ristrutturazione urbanistica qualora siano disciplinati da piani attuativi comunque denominati, ivi compresi gli accordi negoziali aventi valore di piano attuativo, che contengano precise disposizioni plano-volumetriche, tipologiche, formali e costruttive, la cui sussistenza sia stata esplicitamente dichiarata dal competente organo comunale in sede di approvazione degli stessi piani o di ricognizione di quelli vigenti; interventi di nuova costruzione in diretta esecuzione di strumenti urbanistici generali recanti precise disposizioni plano-volumetriche	SCIA EDILIZIA ALTERNATIVA AL PDC	Da presentare almeno 30 gg. prima dell'inizio lavori per le verifiche

per gli interventi soggetti a scia o scia alternativa al permesso di costruire, può essere presentata contestuale istanza di autorizzazione, pareri e/o atti di assenso necessari per il medesimo intervento, che riguardano in prevalenza i seguenti ambiti di tutela: terre e rocce da scavo igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro beni paesaggistici beni culturali beni di interesse archeologico aree a vincolo idrogeologico autorizzazione riduzione superficie boscata autorizzazioni idrauliche concessioni idrauliche pareri idraulici passi carrabili	SCIA EDILIZIA CONDIZIONATA O SCIA ALTERNATIVA AL PERMESSO DI COSTRUIRE (PDC) CONDIZIONATA	SCIA efficace dal nulla osta o autorizzazione richiesta SCIA alternativa al PDC efficace dopo 30 gg
installazione di impianto solare termico/fotovoltaico aderente o integrato alla copertura	COMUNICAZIONE preventiva ai sensi dell'art. 11 comma 3, d.lgs. n. 115/08	Mero deposito
realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili	SCIA - PAS	30 gg
realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili – Impianti FOTOVOLTAICI	AUTORIZZAZIONE UNICA	60 gg.
realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili – Impianti EOLICI	AUTORIZZAZIONE UNICA	60 gg.
cambio intestazione del permesso di costruire o autorizzazione unica (voltura di intestazione) per variazione dell'intestatario del titolo edilizio cioè quando i lavori hanno inizio a nome di un intestatario e successivamente ne subentra uno nuovo o se ne aggiunge un altro	CAMBIO INTESTAZIONE DEL PERMESSO DI COSTRUIRE O AUTORIZZAZIONE UNICA	30 gg.
proroga del termine per iniziare i lavori proroga del termine per concludere i lavori (art. 15, comma 2, del D.P.R. n. 380/2001)	PROVVEDIMENTO DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	30 gg.
comunicazione di proroga ai sensi dell' art. 10 comma 4 DL 76/2020 (convertito L 120/2020)	COMUNICAZIONE DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	Deposito soggetto a verifica per eventuale presa d'atto
parere preventivo preliminare al progetto effettivo e riguarda la fattibilità o meno di un intervento edilizio, e la sua conformità, allo stato degli atti e dei progetti preliminari, ai vigenti strumenti di pianificazione paesistica, territoriale, urbanistica e con la normativa di settore; il parere è limitato agli elementi indicati nella richiesta e non costituisce titolo autorizzativo	PARERE PREVENTIVO	90 gg.
interventi edilizi che interessano l'assetto idrogeologico-forestale della zona in cui ricadono (art. 20 L.R.V. 58/94)	AUTORIZZAZIONE IDROGEOLOGICA FORESTALE	30 gg.

attribuzione matricola ad ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici	COMUNICAZIONE	30 gg.
fermo impianto a seguito verbale negativo del manutentore incaricato delle visite periodiche	ORDINANZA DIRIGENZIALE DI FERMO IMPIANTO	30 gg
possibilità di eseguire interventi su immobili di grado maggiore rispetto a quelli previsti come "intervento guida" dal Piano degli Interventi per la città storica per il decoro degli edifici per attribuzione di diversa categoria dell'unità Edilizia per il riconoscimento di costruzione non più funzionale alle esigenze dell'azienda agricola per il riconoscimento di immobile legittimamente adibito ad attività non agricola	VALIDAZIONE DIRIGENZIALE PREVENTIVA	30gg-60gg.
Installazione, modifica o riconfigurazione di infrastrutture e reti di comunicazione elettronica con potenza superiore a 20 Watt	SCIA D.lgs. n. 259/2003 (c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche)	30 gg.
Installazione, modifica o riconfigurazione di infrastrutture e reti di comunicazione elettronica con potenza superiore a 20 Watt	AUTORIZZAZIONE UNICA D.Lgs n. 259/2003 (c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche)	90 gg.
nuova occupazione suolo pubblico per cantieri edili	CONCESSIONE OCCUPAZIONE SUOLO	15 gg.
Istanza per rinnovo o modifica suolo pubblico per cantieri edili	CONCESSIONE RINNOVO O MODIFICA OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO	15 gg.
Sanzioni per occupazione suolo pubblico con cantiere edile abusivo senza concessione	ORDINANZA INGIUNZIONE PAGAMENTO	90 gg.
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 1.10.1983 - Condonò edilizio L. 47/85	PERMESSO IN SANATORIA	2 anni
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.12.1993 - Condonò edilizio L. 724/94	PERMESSO IN SANATORIA	1 anno
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.3.2003 - Condonò edilizio L. 326/2003 (c.d. Statale) – L.R.V. 21/04 (c.d. Regionale)	PERMESSO IN SANATORIA	2 anni
tutti gli interventi normativamente conformi non riconducibili ai casi di edilizia libera, Permesso di costruire o SCIA di cui agli artt.li 6, 10 e 22 del DPR n. 380 del 6.06.2001, sono realizzabili con CILA - CILA superbonus – c.d. CILAS per gli interventi di cui all'art. 119 del D.L. 79 del 20.7.2020	CILA COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI ASSEVERATA CILA superbonus 110%	mero deposito
opere stagionali e opere dirette a soddisfare obiettive esigenze contingenti e temporanee che devono essere immediatamente rimosse al cessare della necessità e, comunque, entro un termine non superiore a 180 giorni	CIL – COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI (per opere stagionali e temporanee)	mero deposito

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Sportello Progetti Convenzionati, in Deroga o Varianti SUAP

Lungadige Capuleti 7 – 37122 Verona

e-mail sportello.unico@comune.verona.it

PEC: SUAP@pec.comune.verona.it

Per informazioni tecniche edilizie: [Consulenze telefoniche con i tecnici istruttori](#)

Il servizio dello Sportello Progetti Convenzionati, in Deroga o Varianti SUAP allo viene messo a disposizione del cittadino secondo le modalità qui di seguito riportate con i relativi recapiti e gli orari telefonici

SERVIZIO	ORARI APERTURA
Pratiche edilizie da presentare: prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia selezionando <i>Sportello consulenza tecnici edilizia</i> IN PRESENZA SPORTELLLO	mercoledì e venerdì 9.00 -13.00 martedì pomeriggio 15.00 - 17.00
Pratiche edilizie in corso: appuntamento telefonico o videochiamata o in presenza con il tecnico incaricato della pratica prenotabile tramite e-mail	
Consulenze telefoniche con i tecnici istruttori	lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 9.00 - 10.30
OSAP cantieri edili prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza informazioni e consulenza riguardo alla presentazione/rilascio/rinnovo/ ampliamento della Concessione suolo pubblico per cantieri edili	mercoledì e venerdì 9.00 – 12.00 dal lunedì al venerdì 9.00 – 10.30 tel 045 8079902 – 9806 osap.cantieri@comune.verona.it
Oneri prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza	mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00 tel. 04508079803-9903

3.Costo del Servizio

La pratica edilizia da presentare al servizio Sportello Progetti Convenzionati, in Deroga o Varianti prevede un costo:

- da versare al momento della presentazione delle pratiche: diritti di segreteria e marche da bollo (il cittadino potrà visionare nell'apposita tabella [tariffario unico](#) l'onere dovuto)
- in relazione alla tipo di intervento possono essere richiesti altri versamenti come il contributo di costruzione (oneri primari, oneri secondari, costo di costruzione), monetizzazione degli standard, contributo di sostenibilità e sanzioni.

La modalità da utilizzare per procedere con il relativo versamento sono illustrate nel sito del Comune di Verona al seguente articolo: [Pagamento delle pratiche SUAP e Sportello Unico Edilizia: come fare](#)

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati nella tabella del paragrafo B, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli per 3 giorni alla settimana. - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30; - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti

SPORTELLLO UNICO EDILIZIA PRODUTTIVA

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Cura la gestione e il rilascio delle domande di titoli abilitativi edilizi in ambito produttivo (commerciale, direzionale, turistico, artigianale-industriale, agricolo) per nuovi insediamenti o rigenerazione urbana dell'esistente, controllo delle SCIA, delle CILA, delle pratiche legate ai bonus e superbonus, rilascio delle validazioni edilizie ed urbanistiche e gestione dei procedimenti collegati fornendo consulenza e collaborazione ai cittadini e ai professionisti nel rispetto dei tempi. Nel rispetto delle procedure e delle loro tempistiche, rilascia le autorizzazioni e i nulla-osta o i permessi necessari alla trasformazione degli immobili di proprietà privata. Rappresenta il punto di riferimento per il cittadino, i professionisti e le imprese per realizzare qualsiasi intervento edilizio nel territorio comunale, fornisce informazioni sui requisiti, la normativa edilizia, le modalità e le procedure, i costi e quant'altro necessario per la corretta esecuzione degli interventi. Gestisce, collabora e cura le relazioni con Azienda ULSS 9 Scaligera – Ufficio Qualità e Accreditamento, Regione Vento Azienda Zero, Ordine dei Medici di Verona e ULSS 9 Scaligera Dipartimento di Prevenzione UOC Servizio Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche. Rilascia, per gli studi e/o ambulatori medici e veterinari e poliambulatori, ai sensi della LRV 22/2002, l'autorizzazione per l'avvio, gestione, cessazione, trasferimento e subentro dell'attività sanitaria con il suo costante aggiornamento (cambio di direzione sanitario, soggetto giuridico). Fornisce informazioni, consulenze e supporto costante ai medici, veterinari nel territorio comunale sui requisiti necessari per la corretta presentazione della pratica rappresentando un punto di riferimento per tale bacino di utenza.

Una parte rilevante dell'attività interna al Servizio è dedicata all'orientamento dei cittadini, associazioni, professionisti o loro collegi ed ordini, alla corretta presentazione dei titoli edilizi, intraprendendo iniziative concrete al fine di semplificare l'iter autorizzativo e di rendere efficace e trasparente la presentazione dei titoli attraverso le consulenze tecniche.

Il servizio Sportello Unico Edilizia Produttiva ha come destinatari:

privati, società, enti o professionisti interessati al rilascio dei provvedimenti autorizzativi e ad intraprendere attività edilizia;

chiunque desideri ottenere informazioni tecniche secondo le modalità indicate nel [sito del comune di Verona](#) (accesso tramite appuntamento con l'applicativo Filavia, consulenze telefoniche e/o viodechiamata).

Il servizio Sportello Unico Edilizia Produttiva, nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione o sospensione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio dal giorno in cui il cittadino ha presentato la pratica o la sua ultima integrazione.

Qualora l'attesa si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo utilizzando [l'apposito modulo](#)

Il servizio dello Sportello Unico Edilizia Produttiva si occupa della gestione permessi, autorizzazioni, SCIA e comunicazioni qui di seguito elencate:

Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dallo Sportello Unico Edilizia Produttiva	Servizio	Termin e di conclus ione procedi mento
Nuova costruzione (articolo 3, comma 1, lettera e) del D.P.R. n. 380/2001	PERMESSO DI COSTRUIRE	120 gg.
- interventi assoggettati a Segnalazione Certificata di Inizio Attività per i quali, ai sensi dell'art. 22, co. 7 del D.P.R. n. 380/2001 è facoltà dell'avente titolo richiedere il rilascio del permesso di costruire	PERMESSO DI COSTRUIRE	75 gg.

- sanatoria per opere già eseguite abusivamente	PERMESSO IN SANATORIA	60 gg.
- realizzazione ristrutturazione riconversione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione delle opere di fabbricati adibiti ad uso impresa	AUTORIZZAZIONE UNICA D.P.R. 160/2010	60 gg.
- interventi di manutenzione straordinaria (pesante) - Interventi di restauro e risanamento conservativo (pesante) - interventi di ristrutturazione edilizia (leggera) di cui all'articolo 3, co. 1, lettera d) del D.P.R. n. 380/2001, rivolti a trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente, ad esclusione dei casi di cui all'art. 10 comma 1 lettera c) del D.P.R. 380/01 - varianti in corso d'opera a permessi di costruire, di cui all'articolo 22, commi 2 e 2-bis del D.P.R. n. 380/2001 - sanatoria dell'intervento realizzato conforme alla disciplina urbanistica ed edilizia vigente sia al momento della realizzazione dello stesso, sia al momento della presentazione della segnalazione, ai sensi dell'articolo 37, co. 4 del D.P.R. n. 380/2001	SCIA EDILIZIA (segnalazione certificata di inizio attività)	30 gg.
- interventi di ristrutturazione edilizia che portino ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente e che comportino modifiche della volumetria complessiva degli edifici, ovvero che, limitatamente agli immobili compresi nelle zone omogenee A, comportino mutamenti della destinazione d'uso, nonché gli interventi che comportino modificazioni della sagoma o della volumetria complessiva dei prospetti di immobili sottoposti a vincoli ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42; - interventi di nuova costruzione o di ristrutturazione urbanistica qualora siano disciplinati da piani attuativi comunque denominati, ivi compresi gli accordi negoziali aventi valore di piano attuativo, che contengano precise disposizioni plano-volumetriche, tipologiche, formali e costruttive, la cui sussistenza sia stata esplicitamente dichiarata dal competente organo comunale in sede di approvazione degli stessi piani o di ricognizione di quelli vigenti; - interventi di nuova costruzione in diretta esecuzione di strumenti urbanistici generali recanti precise disposizioni plano-volumetriche	SCIA EDILIZIA ALTERNATIVA AL PDC	Da presentare almeno 30 gg. prima dell'inizio lavori per le verifiche

per gli interventi soggetti a scia o scia alternativa al permesso di costruire, può essere presentata contestuale istanza di autorizzazione, pareri e/o atti di assenso necessari per il medesimo intervento, che riguardano in prevalenza i seguenti ambiti di tutela: - terre e rocce da scavo - igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro - beni paesaggistici - beni culturali - beni di interesse archeologico - aree a vincolo idrogeologico - autorizzazione riduzione superficie boscata - autorizzazioni idrauliche - concessioni idrauliche - pareri idraulici - passi carrabili	SCIA EDILIZIA CONDIZIONATA O SCIA ALTERNATIVA AL PERMESSO DI COSTRUIRE (PDC) CONDIZIONATA	SCIA efficace dal nulla osta o autorizzazione richiesta SCIA alternativa al PDC efficace dopo 30 gg
installazione di impianto solare termico/fotovoltaico aderente o integrato alla copertura	COMUNICAZIONE preventiva ai sensi dell'art. 11 comma 3, d.lgs. n. 115/08	Mero deposito
realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili	SCIA - PAS	30 gg
realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili – Impianti FOTOVOLTAICI	AUTORIZZAZIONE UNICA	60 gg.
realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili – Impianti EOLICI	AUTORIZZAZIONE UNICA	60 gg.
cambio intestazione del permesso di costruire o autorizzazione unica (voltura di intestazione) per variazione dell'intestatario del titolo edilizio cioè quando i lavori hanno inizio a nome di un intestatario e successivamente ne subentra uno nuovo o se ne aggiunge un altro	CAMBIO INTESTAZIONE DEL PERMESSO DI COSTRUIRE O AUTORIZZAZIONE UNICA	30 gg.
proroga del termine per iniziare i lavori proroga del termine per concludere i lavori (art. 15, comma 2, del D.P.R. n. 380/2001)	PROVVEDIMENTO DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	30 gg.
comunicazione di proroga ai sensi dell' art. 10 comma 4 DL 76/2020 (convertito L 120/2020)	COMUNICAZIONE DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	Deposito soggetto verifica eventuale presa d'atto
parere preventivo preliminare al progetto effettivo e riguarda la fattibilità o meno di un intervento edilizio, e la sua conformità, allo stato degli atti e dei progetti preliminari, ai vigenti strumenti di pianificazione paesistica, territoriale, urbanistica e con la normativa di settore; il parere è limitato agli elementi indicati nella richiesta e non costituisce titolo autorizzativo	PARERE PREVENTIVO	90 gg.

interventi edilizi che interessano l'assetto idrogeologico-forestale della zona in cui ricadono (art. 20 L.R.V. 58/94)	AUTORIZZAZIONE IDROGEOLOGICA FORESTALE	30 gg.
nuova attività/rinnovo/subentro/trasferimento o ampliamento di strutture che esercitano attività sanitarie	AUTORIZZAZIONE Sanitaria (LRV n.22/2002)	180 gg.
nuova attività/rinnovo/subentro/trasferimento o ampliamento di strutture che esercitano attività veterinaria	AUTORIZZAZIONE Veterinaria (LRV n.22/2002)	180 gg.
attribuzione matricola ad ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici	COMUNICAZIONE	30 gg.
fermo impianto a seguito verbale negativo del manutentore incaricato delle visite periodiche	ORDINANZA DIRIGENZIALE DI FERMO IMPIANTO	30 gg
- possibilità di eseguire interventi su immobili di grado maggiore rispetto a quelli previsti come "intervento guida" dal Piano degli Interventi per la città storica - per il decoro degli edifici - per attribuzione di diversa categoria dell'unità Edilizia - per il riconoscimento di costruzione non più funzionale alle esigenze dell'azienda agricola - per il riconoscimento di immobile legittimamente adibito ad attività non agricola	VALIDAZIONE DIRIGENZIALE PREVENTIVA	30gg-60gg.
nuova occupazione suolo pubblico per cantieri edili	CONCESSIONE OCCUPAZIONE SUOLO	15 gg.
Istanza per rinnovo o modifica suolo pubblico per cantieri edili	CONCESSIONE RINNOVO O MODIFICA OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO	15 gg.
Sanzioni per occupazione suolo pubblico con cantiere ed abusivo senza concessione	ORDINANZA INGIUNZIONE PAGAMENTO	90 gg.
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 1.10.1983 - Condonò edilizio L. 47/85	PERMESSO IN SANATORIA	2 anni
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.12.1993 - Condonò edilizio L. 724/94	PERMESSO IN SANATORIA	1 anno
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.3.2003 - Condonò edilizio L. 326/2003 (Statale) – L.R.V. 21/04 (c.d. Regionale)	PERMESSO IN SANATORIA	2 anni
- tutti gli interventi normativamente conformi riconducibili ai casi di edilizia libera, Permesso di costruire o SCIA di cui agli artt.li 6, 10 e 22 del DPR n. 380 del 6.06.2001, sono realizzabili con CILA - CILA superbonus – c.d. CILAS per gli interventi di all'art. 119 del D.L. 79 del 20.7.2020	CILA COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI ASSEVERATA CILA superbonus 110%	mero depos

opere stagionali e opere dirette a soddisfare obiettivi esigenze contingenti e temporanee che devono essere immediatamente rimosse al cessare della necessità di manutenzione, comunque, entro un termine non superiore a 180 giorni	CIL – COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI (per opere stagionali e temporanee)	numero deposito
--	---	-----------------

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sportello Unico Edilizia Produttiva

Lungadige Capuleti 7 – 37122 Verona

e-mail sportello.unico@comune.verona.it

PEC: SUAP@pec.comune.verona.it

Per informazioni tecniche edilizie: [Consulenze telefoniche con i tecnici istruttori](#)

Il servizio dello Sportello Unico Edilizia Produttiva viene messo a disposizione del cittadino secondo le modalità qui di seguito riportate con i relativi recapiti e gli orari telefonici

SERVIZIO	ORARI APERTURA
Pratiche edilizie da presentare: prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia selezionando <i>Sportello consulenza tecnici edilizia</i> IN PRESENZA SPORTELLLO	mercoledì e venerdì 9.00 - 13.00 martedì pomeriggio 15.00 - 17.00
Pratiche edilizie in corso: appuntamento telefonico o videochiamata o in presenza con il tecnico incaricato della pratica prenotabile tramite e-mail	
OSAP cantieri edili prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza informazioni e consulenza riguardo alla presentazione/rilascio/rinnovo/ ampliamento della Concessione suolo pubblico per cantieri edili	mercoledì e venerdì 9.00 - 12.00 dal lunedì al venerdì 9.00 - 10.30 tel. 045 8079902 – 9806 osap.cantieri@comune.verona.it
Oneri prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza	mercoledì e venerdì 9.00 - 13.00 tel. 04508079803-9903
Attività sanitaria - veterinaria Informazioni e consulenze telefoniche o in presenza (su appuntamento da richiedere via e-mail) riguardo Autorizzazione Sanitaria/Veterinaria per nuova attività, rinnovo subentro o ampliamento di strutture che esercitano attività sanitaria o veterinaria LRV n.22/2002	lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 12.00 tel. 045 8079808 elena.taddei@comune.verona.it

3.Costo del Servizio

La pratica edilizia da presentare al servizio Sportello Unico Edilizia Produttiva prevede un costo: da versare al momento della presentazione delle pratiche: diritti di segreteria e marche da bollo (il cittadino potrà visionare nell'apposita tabella [tariffario unico](#) l'onere dovuto) in relazione alla tipo di intervento possono essere richiesti altri versamenti come il contributo di costruzione (oneri primari, oneri secondari, costo di costruzione), monetizzazione degli standard, contributo di sostenibilità e sanzioni.

La modalità da utilizzare per procedere con il relativo versamento sono illustrate nel sito del Comune di Verona al seguente articolo: [Pagamento delle pratiche SUAP e Sportello Unico Edilizia: come fare](#)

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati nella tabella del paragrafo B, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli per 3 giorni alla settimana. - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresa in un giorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30 (escluso il martedì); - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS

	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti

SPORTELLLO UNICO RESIDENZIALE

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Cura la gestione e il rilascio delle domande di titoli abilitativi edilizi in ambito residenziale per nuovi insediamenti o rigenerazione urbana dell'esistente, controllo delle SCIA, delle CILA, delle pratiche legate ai bonus e superbonus, rilascio delle validazioni edilizie ed urbanistiche e gestione dei procedimenti collegati, fornendo consulenza e collaborazione ai cittadini e ai professionisti nel rispetto dei tempi.

Rappresenta il punto di riferimento per il cittadino, i professionisti e le imprese per realizzare qualsiasi intervento edilizio nel territorio comunale, fornisce informazioni sui requisiti, la normativa edilizia, le modalità e le procedure, i costi e quant'altro necessario per la corretta esecuzione degli interventi.

Nel rispetto delle procedure e delle loro tempistiche, rilascia le autorizzazioni e i nulla-osta o i permessi necessari alla trasformazione degli immobili di proprietà privata. Una parte rilevante dell'attività interna al Servizio è dedicata all'orientamento dei cittadini, associazioni, professionisti o loro collegi ed ordini, alla corretta presentazione dei titoli edilizi, intraprendendo iniziative concrete al fine di semplificare l'iter autorizzativo e di rendere efficace e trasparente la presentazione dei titoli attraverso consulenze tecniche. Il servizio Sportello Unico Edilizia Residenziale ha come destinatari:

privati, società, enti o professionisti interessati al rilascio dei provvedimenti autorizzativi e ad intraprendere attività edilizia;

chiunque desideri ottenere informazioni tecniche secondo le modalità indicate nel [sito del comune di Verona](#) (accesso tramite appuntamento con l'applicativo Filavia, consulenze telefoniche e/ o viodechiamata).

Il servizio Sportello Unico Edilizia Residenziale nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione o sospensione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio dal giorno in cui il cittadino ha presentato la pratica o la sua ultima integrazione.

Qualora l'attesa si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo utilizzando [l'apposito modulo](#).

Il servizio dello Sportello Unico Edilizia Residenziale si occupa della gestione permessi, autorizzazioni, SCIA e comunicazioni qui di seguito elencate:

Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati Sportello Unico Edilizia Residenziale	Servizio	Termine di conclusione procedimento	
Nuova costruzione (articolo 3, comma 1, lettera e) del D.P.R. n. 380/2001	PERMESSO DI COSTRUIRE		120 gg.
interventi assoggettati a Segnalazione Certificata di Inizio Attività per i quali, ai sensi dell'art. 22, co. 7 del D.P.R. n. 380/2001 è facoltà dell'avente titolo richiedere il rilascio del permesso di costruire	PERMESSO DI COSTRUIRE		75 gg.
sanatoria per opere già eseguite abusivamente	PERMESSO IN SANATORIA		60 gg.

interventi di manutenzione straordinaria (pesante) Interventi di restauro e risanamento conservativo (pesante) interventi di ristrutturazione edilizia (leggera) di cui all'articolo 3, co. 1, lettera d) del D.P.R. n. 380/2001, rivolti a trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente, ad esclusione dei casi di cui all'art. 10 comma 1 lettera c) del D.P.R. 380/01 varianti in corso d'opera a permessi di costruire, di cui all'articolo 22, commi 2 e 2-bis del D.P.R. n. 380/2001 sanatoria dell'intervento realizzato conforme alla disciplina urbanistica ed edilizia vigente sia al momento della realizzazione dello stesso, sia al momento della presentazione della segnalazione, ai sensi dell'articolo 37, co. 4 del D.P.R. n. 380/2001	SCIA EDILIZIA (segnalazione certificata di inizio attività)	30 gg.
interventi di ristrutturazione edilizia che portino ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente e che comportino modifiche della volumetria complessiva degli edifici, ovvero che, limitatamente agli immobili compresi nelle zone omogenee A, comportino mutamenti della destinazione d'uso, nonché gli interventi che comportino modificazioni della sagoma o della volumetria complessiva dei prospetti di immobili sottoposti a vincoli ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42; interventi di nuova costruzione o di ristrutturazione urbanistica qualora siano disciplinati da piani attuativi comunque denominati, ivi compresi gli accordi negoziali aventi valore di piano attuativo, che contengano precise disposizioni plano-volumetriche, tipologiche, formali e costruttive, la cui sussistenza sia stata esplicitamente dichiarata dal competente organo comunale in sede di approvazione degli stessi piani o di ricognizione di quelli vigenti; interventi di nuova costruzione in diretta esecuzione di strumenti urbanistici generali recanti precise disposizioni plano-volumetriche	SCIA EDILIZIA ALTERNATIVA AL PDC	Da presentare almeno 30 gg. prima dell'inizio lavori per le verifiche
per gli interventi soggetti a scia o scia alternativa al permesso di costruire, può essere presentata contestuale istanza di autorizzazione, pareri e/o atti di assenso necessari per il medesimo intervento, che riguardano in prevalenza i seguenti ambiti di tutela: terre e rocce da scavo igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro beni paesaggistici beni culturali beni di interesse archeologico aree a vincolo idrogeologico autorizzazione riduzione superficie boscata autorizzazioni idrauliche concessioni idrauliche pareri idraulici passi carrabili	SCIA EDILIZIA CONDIZIONATA O SCIA ALTERNATIVA AL PERMESSO DI COSTRUIRE (PDC) CONDIZIONATA	SCIA efficace dal nulla osta o autorizzazione richiesta SCIA alternativa al PDC efficace dopo 30 gg
installazione di impianto solare termico/fotovoltaico aderente o integrato alla copertura	COMUNICAZIONE preventiva ai sensi dell'art. 11 comma 3, d.lgs. n. 115/08	Mero deposito

cambio intestazione del permesso di costruire o autorizzazione unica (voltura di intestazione) per variazione dell'intestatario del titolo edilizio cioè quando i lavori hanno inizio a nome di un intestatario e successivamente ne subentra uno nuovo o se ne aggiunge un altro	CAMBIO INTESTAZIONE DEL PERMESSO DI COSTRUIRE O AUTORIZZAZIONE UNICA	30 gg.
proroga del termine per iniziare i lavori proroga del termine per concludere i lavori (art. 15, comma 2, del D.P.R. n. 380/2001)	PROVVEDIMENTO DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	30 gg.
comunicazione di proroga ai sensi dell' art. 10 comma 4 DL 76/2020 (convertito L 120/2020)	COMUNICAZIONE DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	Deposito soggetto a verifica per eventuale presa d'atto
parere preventivo preliminare al progetto effettivo e riguarda la fattibilità o meno di un intervento edilizio, e la sua conformità, allo stato degli atti e dei progetti preliminari, ai vigenti strumenti di pianificazione paesistica, territoriale, urbanistica e con la normativa di settore; il parere è limitato agli elementi indicati nella richiesta e non costituisce titolo autorizzativo	PARERE PREVENTIVO	90 gg.
interventi edilizi che interessano l'assetto idrogeologico-forestale della zona in cui ricadono (art. 20 L.R.V. 58/94)	AUTORIZZAZIONE IDROGEOLOGICA FORESTALE	30 gg.
attribuzione matricola ad ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici	COMUNICAZIONE	30 gg.
fermo impianto a seguito verbale negativo del manutentore incaricato delle visite periodiche	ORDINANZA DIRIGENZIALE DI FERMO IMPIANTO	30 gg
possibilità di eseguire interventi su immobili di grado maggiore rispetto a quelli previsti come "intervento guida" dal Piano degli Interventi per la città storica per il decoro degli edifici per attribuzione di diversa categoria dell'unità Edilizia per il riconoscimento di costruzione non più funzionale alle esigenze dell'azienda agricola per il riconoscimento di immobile legittimamente adibito ad attività non agricola	VALIDAZIONE DIRIGENZIALE PREVENTIVA	30gg-60gg.
nuova occupazione suolo pubblico per cantieri edili	CONCESSIONE OCCUPAZIONE SUOLO	15 gg.
Istanza per rinnovo o modifica suolo pubblico per cantieri edili	CONCESSIONE RINNOVO O MODIFICA OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO	15 gg.
Sanzioni per occupazione suolo pubblico con cantiere edile abusivo senza concessione	ORDINANZA INGIUNZIONE PAGAMENTO	90 gg.
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 1.10.1983 - Condono edilizio L. 47/85	PERMESSO IN SANATORIA	2 anni
Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.12.1993 - Condono edilizio L. 724/94	PERMESSO IN SANATORIA	1 anno

Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.3.2003 - Condono edilizio L. 326/2003 (c.d. Statale) – L.R.V. 21/04 (c.d. Regionale)	PERMESSO IN SANATORIA	2 anni
tutti gli interventi normativamente conformi non riconducibili ai casi di edilizia libera, Permesso di costruire o SCIA di cui agli artt.li 6, 10 e 22 del DPR n. 380 del 6.06.2001, sono realizzabili con CILA - CILA superbonus – c.d. CILAS per gli interventi di cui all'art. 119 del D.L. 79 del 20.7.2020	CILA COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI ASSEVERATA CILA superbonus 110%	mero deposito
opere stagionali e opere dirette a soddisfare obiettive esigenze contingenti e temporanee che devono essere immediatamente rimosse al cessare della necessità e, comunque, entro un termine non superiore a 180 giorni	CIL – COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI (per opere stagionali e temporanee)	mero deposito

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Sportello Unico Edilizia Residenziale

Lungadige Capuleti 7 – 37122 Verona

e-mail suep.edilizia.residenziale@comune.verona.it

PEC: edilizia.online@pec.comune.verona.it

Per informazioni tecniche edilizie: [Consulenze telefoniche con i tecnici istruttori](#).

Il servizio dello Sportello Unico Edilizia Residenziale viene messo a disposizione del cittadino secondo le modalità qui di seguito riportate con i relativi recapiti e gli orari telefonici

SERVIZIO	ORARI APERTURA
Pratiche edilizie da presentare: prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia selezionando Sportello consulenza tecnici edilizia IN PRESENZA SPORTELLO	mercoledì e venerdì 9.00 - 13.00 martedì pomeriggio 15.00 - 17.00
Pratiche edilizie in corso: appuntamento telefonico o videochiamata o in presenza con il tecnico incaricato della pratica prenotabile tramite e-mail	
Consulenze telefoniche con i tecnici istruttori	lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 9.00 - 10.30
OSAP cantieri edili prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza informazioni e consulenza riguardo alla presentazione/rilascio/rinnovo/ ampliamento della Concessione di suolo pubblico per cantieri edili	mercoledì e venerdì 9.00 - 12.00 dal lunedì al venerdì 9.00 - 10.30 tel 045 8079902 – 9806 osap.cantieri@comune.verona.it
Oneri prenotazione appuntamento tramite applicativo Filavia consulenza telefonica, videochiamata o in presenza	mercoledì e venerdì 9.00 - 13.00 tel. 04508079803-9903

3.Costo del Servizio

La pratica edilizia da presentare al servizio Sportello Unico Edilizia Residenziale prevede un costo: da versare al momento della presentazione delle pratiche: diritti di segreteria e marche da bollo (il cittadino potrà visionare nell'apposita tabella [tariffario unico](#) l'onere dovuto) in relazione alla tipo di intervento possono essere richiesti altri versamenti come il contributo di costruzione (oneri primari, oneri secondari, costo di costruzione), monetizzazione degli standard, contributo di sostenibilità e sanzioni.

La modalità da utilizzare per procedere con il relativo versamento sono illustrate nel sito del Comune di Verona al seguente articolo: [Pagamento delle pratiche SUAP e Sportello Unico Edilizia: come fare](#)

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati nella tabella del paragrafo B, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli per 3 giorni alla settimana. - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30 escluso il martedì - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS

	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti

SUPPORTO LEGALE EDILIZIA

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Cura la predisposizione e/o consulenza su atti unilaterali d'obbligo, accordi, provvedimenti complessi, delibere, convenzioni edilizie ed urbanistiche e assistenza per la loro stipula notarile o altre registrazioni o assenti necessari. Gestisce il contenzioso extra-giudiziale predisponendo motivate risposte alle richieste dei proprietari, confinanti o altri controinteressati. Predispose azioni per migliorare la chiarezza del dettato normativo e attua il monitoraggio delle disposizioni vigenti per il costante adeguamento dell'azione amministrativa.

Una parte dell'attività del Servizio è inoltre dedicata al supporto dell'Avvocatura civica.

Il servizio – Supporto Legale Edilizia ha come destinatari: privati, società, enti o professionisti operanti nella materia edilizia, gli altri servizi operanti nella Direzione SUAP-SUEP e l'Avvocatura civica

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Supporto Legale Edilizia
Lungadige Capuleti 7 – 37122 Verona

Contatto telefonico: 045 8079875

e-mail e-mail: edilizia.privata@comune.verona.it

PEC: edilizia.online@pec.comune.verona.it

3. Costo del Servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi la Carta dei Servizi individua alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti sulla base del seguente modello, da adattare alla tipologia del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio nei giorni di apertura settimanale e disponibilità a presenziare agli appuntamenti	Sempre, su richiesta del Dirigente e degli altri Servizi della Direzione. Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa
	Accessibilità multicanale	Accesso telefonico, e-mail	Nei giorni di apertura settimanale
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste

	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti

AMBIENTE

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Nel Comune di Verona, la Direzione Ambiente e Transizione Ecologica fa parte dell'Area Gestione del Territorio e si occupa della prevenzione dall'inquinamento con riferimento alle competenze attribuite all'Amministrazione comunale, coordina attività di tutela delle specie animali presenti nel territorio comunale, assicura la tutela del paesaggio.

La Direzione Ambiente e Transizione Ecologica opera con l'obiettivo di assicurare la corretta gestione delle attività e dei procedimenti finalizzati alla prevenzione della contaminazione delle matrici ambientali con riferimento alle competenze attribuite all'Amministrazione Comunale (es. bonifiche siti contaminati, abbandoni rifiuti, vigilanza attività di cava e miglione fondiaria, qualità dell'aria, tutela dal rumore, amianto, inquinamento elettromagnetico, ecc).

Provvede alla definizione e redazione di Piani, Programmi e Regolamenti in materia ambientale di competenza comunale cogenti (es. zonizzazione acustica, mappatura acustica strategica, piano d'azione per l'abbattimento del rumore ambientale, piano per il contenimento dell'inquinamento luminoso, regolamento rumore, regolamento gestione rifiuti urbani) o volontari (es. piano d'azione per l'energia sostenibile ed il clima).

Fornisce supporto ad altre Direzioni Comunali in relazione all'integrazione di requisiti di tutela dell'ambiente nei piani e programmi di competenza ed all'Assessorato per la valutazione e l'implementazione di iniziative e progetti inerenti la tutela ambientale ed il risparmio energetico e relativi procedimenti di approvazione.

Si occupa anche della definizione di interventi e campagne di comunicazione ambientale.

Gestisce i procedimenti autorizzativi in materia ambientale di competenza comunale (es. Industrie insalubri, rumore, scarichi idrici, AUA), supporto alle Autorità Competenti in relazione a procedimenti ambientali (es. VAS, VIA, AIA, AUA) e supporta altre Direzioni (es. SUAP SUEP, Pianificazione Urbanistica, Attuazione Urbanistica PEBA, Commercio, Edilizia Pubblica) nella valutazione della normativa ambientale applicabile nei procedimenti di competenza.

Attraverso l'attività di Energy Management svolge l'analisi dei consumi di energia delle attività dell'Ente per ottimizzarli ed ottenere un contenimento dei costi fornendo gli indirizzi da seguire per una gestione efficiente di impianti, strutture e sistemi.

Assicura la tutela dell'igiene pubblica attraverso appalto attività di disinfestazione degli animali vettori di malattie (disinfestazioni e derattizzazioni).

Gestisce attività e procedimenti finalizzati alla tutela ed al benessere degli animali d'affezione ed, in generale, all'attuazione delle competenze comunali ed alle attribuzioni del Sindaco stabilite dalla vigente normativa (prevenzione randagismo, gestione canile rifugio, tutela colonie feline, provvedimenti ordinativi, gestione dei rapporti con le associazioni).

Gestisce i procedimenti per la verifica della compatibilità fra interesse paesaggistico tutelato ed intervento (edilizio e non) progettato nell'ambito di zone sottoposte a vincolo paesaggistico

Destinatari delle attività e dei servizi della Direzione Ambiente sono gli operatori economici, i privati cittadini, altri enti o soggetti pubblici.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Direzione Ambiente

- **Servizio Tutela Ambientale**

Via Pallone, 9 - piano terra e primo piano

37121 Verona

tel. 045 8077640 | fax 045 8004488

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <http://ambiente.comune.verona.it>

Orario di apertura al pubblico: lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 con accesso libero o su appuntamento telefonico; martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 su appuntamento telefonico.

- **Servizio Procedimenti Amministrativi e Supporto Istruttorio Ambiente**

Via Pallone, 9 - piano terra e primo piano

37121 Verona

tel. 045 8078754 | fax 045 8004488

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <http://ambiente.comune.verona.it>

Orario di apertura al pubblico: lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 con accesso libero o su appuntamento telefonico; martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 su appuntamento telefonico.

- **Servizio Pianificazione e Progettazione Ambientale**

Via Pallone, 9 - piano terra e primo piano

37121 Verona

tel. 045 8077726 | fax 045 8004488

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <http://ambiente.comune.verona.it>

Orario di apertura al pubblico: lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 con accesso libero o su appuntamento telefonico; martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 su appuntamento telefonico.

- **Servizio Energy Management e Transizione Ecologica**

Via Pallone, 9 - piano terra e primo piano

37121 Verona

tel. 045 8077098 | fax 045 8004488

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <http://ambiente.comune.verona.it>

Orario di apertura al pubblico: lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 con accesso libero o su appuntamento telefonico; martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 su appuntamento telefonico.

- **Servizio Tutela Animali**

Via Pallone, 9 - primo piano

37121 Verona

tel. 045 8078794 | fax 045 8004488

email: animali@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito Web: <http://animali.comune.verona.it>

Orario di apertura al pubblico: lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00

- **Servizio Autorizzazioni Paesaggistiche**

Piazza Melvin Jones, 1 - primo piano

37121 Verona

tel. 045 8077826-7425

email: autorizzazioni.paesaggistiche@comune.verona.it

PEC: autorizzazioni.paesaggistiche@pec.comune.verona.it

Sito web: <http://ambiente.comune.verona.it>

Orario di apertura al pubblico: consulenze telefoniche lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 10.30 – Il ricevimento dei tecnici e/o interessati avviene previo appuntamento concordato

3.Costo del servizio

Alcuni servizi operati dalla Direzione Ambiente e Transizione Ecologica sono a pagamento. Le tariffe per i sopralluoghi, gli accertamenti, le informazioni e le prestazioni rese nell'interesse del privato a seguito delle domande presentate, intese a ottenere i provvedimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente per la tutela ambientale sono state stabilite con Delibera di Giunta Comunale n. 222/2018 (vedi https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=49792)

C.Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di apertura al pubblico e/o disponibilità di appuntamenti personalizzati	12 ore settimanali e disponibilità di appuntamenti personalizzati
		Assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini
	Accessibilità multicanale	Servizi prenotabili o erogabili telefonicamente oppure on-line	Almeno 8
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli chiari e aggiornati - Targa di denominazione del servizio all'entrata
		Sito Internet	Sito Internet aggiornato e completo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento,, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità. Per procedimenti a seguito di esposti o segnalazioni di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale 90 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto dei tempi programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento in media 15 minuti
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Costante coordinamento e aggiornamento in caso di modifiche legislative
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa conclusione procedimenti	Rispetto dei tempi delle tempistiche di chiusura dei procedimenti amministrativi
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso su appuntamento	Ricevimento su appuntamento per almeno n. 4 tematiche ambientali
		Sportello on-line	Erogazione almeno del 70% dei servizi (tramite piattaforma IUG)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche - Informazioni in presenza - Informazioni a mezzo e-mail
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici

AMMINISTRATIVO URBANISTICA - PEEP

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

La Direzione Amministrativo Urbanistica PEEP fa parte dell' [Area Territorio](#) e si occupa di fornire informazioni, servizi, avviare e completare pratiche relative agli alloggi ricadenti nell' Edilizia Economica e Popolare ed in edilizia convenzionata attraverso lo Sportello PEEP.

Sotto il profilo giuridico-amministrativo supporta la Direzione Attuazione Urbanistica, P.E.B.A e la Direzione Pianificazione Urbanistica nei procedimenti finalizzati all'approvazione degli strumenti urbanistici generali ed attuativi, nonché la stipula di accordi e convenzioni urbanistiche ed atti unilaterali d'obbligo attraverso il Servizio di Staff Giuridico Amministrativo Urbanistica.

Lo Staff insieme all'Ufficio Verifiche Antimafia, istituito all'interno della Direzione, si occupa di accertare l'assenza dei motivi di esclusione dagli affidamenti e dall'esecuzione di accordi di pianificazione e/o contratti pubblici di cui agli artt. 94 e 95 del D.Lgs. n. 36/2023, con riferimento ai soggetti individuati dall'art. 85 D.Lgs. 159/2011, siano essi operatori economici o persone fisiche, che realizzano opere a scomputo degli oneri di urbanizzazione nonché opere pubbliche derivanti in generale da accordi a titolo oneroso tra privati e l'Amministrazione Comunale.

La Direzione Amministrativo Urbanistica PEEP ha lo scopo di fornire il proprio supporto ai cittadini, alle Imprese ed ai Professionisti cercando di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai propri servizi di Sportello, nonché di supportare sotto il profilo giuridico-amministrativo le Direzioni dell'Area Territorio che operano in ambito urbanistico affidamenti contrattuali di opere pubbliche appartenenti alla cosiddetta "urbanistica negoziata".

Gli obiettivi di carattere generale consistono nell'assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni e una migliore fruizione dei servizi interni ed esterni attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi e dei processi lavorativi multidisciplinari

Gli obiettivi specifici consistono nel dare:

- la possibilità al cittadino di fruire di un unico punto di accesso per ottenere le informazioni necessarie in modo chiaro ed esaustivo, rendere più semplice e veloce l'erogazione di servizi e la diffusione di informazioni, incrementare la trasmissione delle istanze e della documentazione in via telematica, garantire uniformità applicativa, imparzialità e trasparenza nella gestione dei procedimenti in ambito PEEP;
- la possibilità per gli uffici di fruire di un adeguato supporto specialistico giuridico-amministrativo in materia di contratti pubblici ed antimafia con riferimento all'ambito urbanistico nelle fasi intra-procedimentali e provvedimentali, nei rapporti con le Imprese ed i Professionisti;
- la possibilità per l'Avvocatura Civica di avvalersi di adeguato supporto giuridico-amministrativo nella predisposizione di memorie difensive nei ricorsi amministrativi.

La Direzione Amministrativo Urbanistica PEEP si occupa di:

1) informare ed orientare il cittadino sui servizi offerti a mezzo Sportello PEEP, consegnare moduli, ricevere dichiarazioni, rilasciare certificati e documenti,

2) acquisire le informazioni antimafia in ambito urbanistico propedeutico alla stipula degli accordi di pianificazione ex art. 6 e 7 della L.R n. 11/2004 di valore superiore ad Euro 150.000 con soggetti privati, nonché di verificare i motivi di esclusione degli operatori economici dall'affidamento di opere di urbanizzazione in materia di urbanistica negoziata, in applicazione degli artt. 94 e 95 del D.L. 36/2023 .

3) gestire i procedimenti qui elencati:

- rilascio prezzo massimo di vendita/canone massimo di locazione;
- modifica della convenzione originaria ed eventuale rimozione dei vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione;
- trasformazione del diritto di superficie in piena proprietà ed eventuale rimozione dei vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione;
- rimozione del vincolo relativo al prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione;
- verifica requisiti soggettivi per ottenere il nulla osta acquisto;
- verifica requisiti soggettivi per l'accesso ai finanziamenti regionali;
- vendita/locazione anticipata degli alloggi;
- verifiche antimafia propedeutiche alla stipula degli accordi artt. 6 e 7 D. Lgs. 159/2011 - L.R. 11/2004 art. 7 bis;
- accesso agli atti.

Destinatari di questi servizi sono cittadini, imprese e altri soggetti giuridici che possono rivolgersi all'Ufficio telefonicamente, fisicamente allo sportello per un contatto diretto, piuttosto che attraverso le procedure telematiche.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede della Direzione Amministrativo Urbanistica PEEP è la seguente

Indirizzo:

via Pallone 9 (ingresso lungo le mura)
secondo Piano

Telefono

+39 045 8077830 Segreteria Direzione

+39 045 8077095 Sportello PEEP

+39 045 8077494 Sportello PEEP

+39 045 8077769 Staff tecnico giuridico – Ufficio Verifiche Antimafia

e-mail: servizioamministrativourbanisticapeep@comune.verona.it

pec: amministrativo.urbanistica.peep@pec.comune.verona.it

Orari di apertura Sportello PEEP:

Lunedì dalle 9.00 alle 13.00

Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Tutti gli altri giorni a richiesta, previo contatto telefonico

Sabato chiuso al pubblico

La modulistica e le relative informazioni sono reperibili anche on line sul sito Internet del Comune di Verona www.comune.verona.it nella pagina dell' Ufficio e l'istanza può essere presentata anche telematicamente.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ufficio al secondo piano accessibile anche con ascensore Numero ore di disponibilità del servizio	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini 8 fisse + 12 prenotabili
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi in modo telematico	Almeno 3 canali disponibili
	Informazioni per l'accesso	Telefono fisso Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale Sito aggiornato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo Aggiornamento sito Internet	Revisione al bisogno Entro tre giorni lavorativi per revisione ordinarie; in tempo reale per contenuti

			urgenti
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 o 90 giorni a seconda del procedimento
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 95% di domande soddisfatte/richieste pervenute rispetto ai tempi previsti
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione/aggiornamento	Almeno 1 all'anno
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa via mail	Risposta telefonica media entro 1 minuto, in presenza entro 5 Risposta informatica entro 2 giorni
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale	Modalità orientata all'ascolto attivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Più di una (n. rilevazioni positive rispetto a interviste/questionari)
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio delle pratiche	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa. Garanzia 100 % di anonimato ove prevista.

AREA CULTURA E TURISMO

SPETTACOLO

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Il Servizio Spettacolo - Teatro Romano e Estate teatrale veronese:

a) gestisce nella stagione estiva il Teatro Romano come segue:

a.1) organizzando di anno in anno il Festival dell'Estate Teatrale Veronese: prestigiosa rassegna istituzionale del Comune di Verona, con spettacoli di danza, prosa e musica, nell'ambito del programma stilato dal Direttore artistico incaricato;

a.2) concedendo in uso temporaneo a terzi il Teatro per le giornate rimaste libere dalla programmazione di cui sopra;

b) concede in uso temporaneo a terzi il Teatro Filarmonico, ai sensi del contratto stipulato tra Accademia Filarmonica, Comune di Verona e Fondazione Arena di Verona;

c) istruisce le pratiche per la concessione del Patrocinio del Comune di Verona a favore degli eventi sopra evidenziati, se richiesto e per gli aventi titolo ad ottenerlo;

d) cura, in collaborazione con Fondazione Atlantide Teatro Stabile di Verona, la rassegna di prosa al Teatro Nuovo denominata "Il Grande Teatro".

Il Servizio Spettacolo – Teatro Camploy e Rassegne teatrali:

a) gestisce il Teatro Camploy come segue:

a.1) il Teatro Camploy viene utilizzato prioritariamente per mettere in scena nella stagione invernale rassegne istituzionali di prosa, danza e musica quali "L'altro Teatro", "Verona Passione Teatro" e "La Città del Jazz";

a.2) nei limiti della disponibilità residua rispetto la programmazione istituzionale di cui sopra, viene concesso in uso temporaneo a terzi. Possono essere concessi anche gli spazi della Sala Giorgio Totola e della Sala Prove del Teatro Camploy;

b) nella stagione estiva gestisce la rassegna amatoriale "Teatro nei Cortili" presso alcuni cortili e chiostri di Verona;

c) istruisce le pratiche per la concessione del Patrocinio del Comune di Verona a favore degli eventi sopra evidenziati, se richiesto e per gli aventi titolo ad ottenerlo;

d) assegna i premi, istituiti dal Comune di Verona, "Renato Simoni" e "Giorgio Totola".

L'attività del Servizio Spettacolo – Teatro Romano e Estate teatrale veronese e del Servizio Spettacolo – Teatro Camploy e Rassegne teatrali ha come obiettivo prioritario la promozione dell'arte della prosa, della danza e della musica mediante la realizzazione delle rassegne teatrali che sono destinate ai cittadini e ai turisti. Si propone di aumentare l'interesse verso il teatro ed in particolare di coinvolgere il pubblico giovane. Inoltre, favorisce l'attività dei soggetti culturali del territorio realizzando specifici cartelloni che coinvolgono le compagnie amatoriali e quelle professionistiche.

Nei limiti della disponibilità residua rispetto alle rassegne istituzionali, concede gli spazi teatrali a soggetti terzi che possono essere persone fisiche o persone giuridiche.

Per realizzare al meglio le attività di spettacolo è stato affidato un apposito incarico ad un Direttore artistico, con competenze artistiche di alto livello. Il suo ruolo prevede di coordinare e programmare i cartelloni del Festival dell'Estate teatrale veronese e di tutte le iniziative e attività di spettacolo direttamente in capo all'Amministrazione comunale.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Servizio Spettacolo - Teatro Romano e Estate teatrale veronese

Piazza Bra 1 - 37121 Verona

tel. +39 045 8077513 - 8077704

mail: spettacolo@comune.verona.it – pec: settore.spettacoli@pec.comune.verona.it

orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00

previo appuntamento telefonico

Servizio Spettacolo - Teatro Camploy e Rassegne teatrali

Via Cantarane, 32 - 37129 Verona

tel. +39 045 8008184 – 8009549

mail: teatrocamploy@comune.verona.it - pec: settore.spettacoli@pec.comune.verona.it

orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00

previo appuntamento telefonico

Informazioni sulle rassegne del Comune di Verona:

<https://www.spettacolooverona.it/>

newsletter

canali social: facebook, instagram, youtube

3. Costo del servizio

Concessione del Teatro Camploy

Tariffe e condizioni sono stabilite con deliberazioni della Giunta comunale n. 206 del 30 luglio 2014 e n. 419 del 17 dicembre 2015

Teatro

affitti – 600,00 euro IVA compresa al giorno, (senza distinzione tra giorni di prove e giorni di spettacolo);

tariffa agevolata – 300,00 euro IVA compresa al giorno, (senza distinzione tra giorni di prova e giorni di spettacolo) per spettacoli ad ingresso gratuito o i cui incassi vengano devoluti alla solidarietà;

rimborso spese – 90,00 euro IVA compresa per spettacoli organizzati direttamente dai vari settori comunali.

Sala Giorgio Totota

20,40 euro IVA inclusa per volta (fino ad un massimo di 4 ore).

Sala Prove

80,00 euro IVA inclusa per volta (fino ad un massimo di 6 ore).

Concessione del Teatro Romano

Tariffe e condizioni:

tariffa intera, giornaliera, per singola iniziativa, comprese le prove, di euro 5.000,00, oltre IVA, per le concessioni cosiddette ordinarie che riguardano:

a) eventi a scopo di lucro oppure eventi con finalità diversa da quella benefica organizzati da soggetti che operano a scopo di lucro;

b) eventi con l'incasso destinato all'autofinanziamento del proprio ente, quando questo ha una prevalente finalità diversa da quella benefica;

tariffa ridotta, giornaliera, per singola iniziativa, comprese le prove, di euro 2.000,00, oltre IVA, per le concessioni cosiddette ordinarie che riguardano:

a) eventi organizzati da enti che operano senza scopo di lucro e che non prevedono entrate di alcun tipo;

b) eventi organizzati a scopo benefico, con l'incasso destinato all'autofinanziamento della propria attività associativa o ad un altro ente, purché il beneficiario risulti un soggetto con prevalenti finalità benefiche. In tal

caso il concessionario è tenuto a presentare quanto segue, unitamente alla restante documentazione indicata:

- atto costitutivo e statuto del soggetto beneficiario, unitamente all'accettazione della devoluzione dei fondi predisposta e sottoscritta dal medesimo;
- il rendiconto preventivo, mediante compilazione del modulo predisposto dal Servizio Spettacolo;
- entro novanta giorni dalla realizzazione dell'evento, il rendiconto consuntivo, mediante compilazione del modulo predisposto dal Servizio Spettacolo, corredato dalla documentazione giustificativa di riferimento indicata.

L'inosservanza delle prescrizioni sopra indicate oppure l'inadeguatezza della documentazione esibita comporta l'applicazione della tariffa intera.

Le concessioni ordinarie a tariffa promozionale possono ottenere il Patrocinio del Comune di Verona, qualora il concessionario ne abbia fatto richiesta;

tariffa di euro 1.500,00 oltre IVA, per singola iniziativa, comprese le prove, per le concessioni cosiddette straordinarie, che rientrano nella sezione *"Intrecci di Programmazione"* del programma stilato dalla Direzione artistica del Comune di Verona;

è prevista la concessione gratuita del Teatro Romano, in via residuale e del tutto eccezionale, per le concessioni cosiddette extra. Tali concessioni sono definite tali, tenuto conto della peculiarità del soggetto organizzatore, nonché della peculiarità dell'evento messo in scena, con riferimento alla sua complessità e al suo valore culturale, con un rilievo nazionale ed internazionale, in grado di attrarre un potenziale indotto significativo per le realtà del territorio veronese. In tale categoria rientrano anche gli eventi istituzionali in senso stretto. Tale tipologia di concessioni rientra in una sezione dedicata del programma stilato dalla Direzione artistica del Comune di Verona;

per le concessioni in uso temporaneo del Teatro Romano, di norma gli allestimenti e le prove vengono effettuati il giorno stesso dell'evento. Qualora gli allestimenti e le prove risultino particolarmente impegnativi, possono essere previste delle giornate dedicate, compatibilmente con le disponibilità del calendario artistico. Per tali giornate, la tariffa giornaliera viene ridotta del 50%;

per gli eventi a pagamento o che prevedono una raccolta fondi, gli incassi vengono trattenuti dal concessionario. Il biglietto d'ingresso deve rispettare i seguenti prezzi massimi: euro 80,00 per il biglietto intero ed euro 40,00 per il biglietto ridotto.

Concessione del Teatro Filarmonico

Tariffe e condizioni:

tariffa intera, giornaliera, per singola iniziativa, comprese le prove, di euro 1.680,00, oltre IVA, per le concessioni ordinarie che riguardano:

- a) eventi a scopo di lucro oppure eventi con finalità diversa da quella benefica organizzati da soggetti che operano a scopo di lucro;
- b) eventi con l'incasso destinato all'autofinanziamento del proprio ente, quando questo ha una prevalente finalità diversa da quella benefica;

tariffa ridotta, giornaliera, per singola iniziativa, comprese le prove, di euro 840,00, oltre IVA, per le concessioni ordinarie che riguardano:

- a) eventi organizzati da enti che operano senza scopo di lucro e che non prevedono entrate di alcun tipo;
- b) eventi organizzati a scopo benefico, con l'incasso destinato all'autofinanziamento della propria attività associativa o ad un altro ente, purché il beneficiario risulti un soggetto con prevalenti finalità benefiche. In tal caso il concessionario è tenuto a presentare quanto segue, unitamente alla restante documentazione indicata:

- atto costitutivo e statuto del soggetto beneficiario, unitamente all'accettazione della devoluzione dei fondi predisposta e sottoscritta dal medesimo;
- il rendiconto preventivo, mediante compilazione del modulo predisposto dal Servizio Spettacolo;
- entro novanta giorni dalla realizzazione dell'evento, il rendiconto consuntivo, mediante compilazione del modulo predisposto dal Servizio Spettacolo, corredato dalla documentazione giustificativa indicata.

L'inosservanza delle prescrizioni sopra indicate oppure l'inadeguatezza della documentazione esibita comporta l'applicazione della tariffa intera.

Le concessioni ordinarie a tariffa promozionale possono ottenere il Patrocinio del Comune di Verona, qualora il concessionario ne abbia fatto richiesta;

per le concessioni extra, in via residuale e del tutto eccezionale, è prevista la concessione gratuita del Teatro Filarmonico. Tali concessioni sono definite extra, tenuto conto della peculiarità del soggetto organizzatore, nonché della peculiarità dell'evento messo in scena, con riferimento alla sua complessità e al suo valore culturale, con un rilievo nazionale ed internazionale, in grado di attrarre un potenziale indotto significativo per le realtà del territorio veronese. In tale categoria rientrano anche gli eventi istituzionali in senso stretto:

per le concessioni in uso temporaneo del Teatro Filarmonico, di norma gli allestimenti e le prove vengono effettuati il giorno stesso dell'evento. Qualora gli allestimenti e le prove risultino particolarmente impegnativi, possono essere previste delle giornate dedicate, compatibilmente con le disponibilità del calendario artistico. Per tali giornate, la tariffa giornaliera viene ridotta del 50%;

per gli eventi a pagamento o che prevedono una raccolta fondi, gli incassi vengono trattenuti dal concessionario. Il biglietto d'ingresso deve rispettare i seguenti prezzi massimi: euro 80,00 per il biglietto intero ed euro 40,00 per il biglietto ridotto.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore qualità	Standard di obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Assenza di barriere	• Teatri: piena accessibilità • Uffici Piazza Bra: piena accessibilità • Ufficio Teatro Camploy: mediate accesso al Teatro previo appuntamento telefonico
	Accessibilità multicanale	Siti web e canali social	Mantenere la newsletter e la presenza sui canali social con le informazioni sugli spettacoli; garantire le informazioni sugli spettacoli sui siti Web; miglioramento del sito
	Informazioni per l'accesso	On line ed in loco	Mantenere ed aggiornare le informazioni di accesso
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamenti web, newsletter, canali social e materiale cartaceo	Mantenere costantemente aggiornate le informazioni sugli spettacoli sul sito web, newsletter, canali social e materiale cartaceo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	giorni	Per le segnalazioni via email 5 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Capacità di garantire i servizi per il funzionamento dei teatri	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Realizzare rassegne teatrali	Almeno 2

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste di concessione dei teatri presentate	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Coproduzioni, ricerca finanziamenti e sponsor	Condivisione dei costi, reperimento risorse esterne: almeno 3
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Nel rapporto con il pubblico individuare le criticità e fornire possibili soluzioni	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Collaborazione con il pubblico mantenendo un atteggiamento contrassegnato dalla massima cortesia, cordialità e disponibilità	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette al pubblico	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio

UNIVERSITA' EDUCAZIONE PERMANENTE

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

L'Università dell'Educazione Permanente (UEP) è un servizio comunale, disciplinato da apposito regolamento (Deliberazione del Consiglio Comunale N. 34 del 30/06/2016) e si colloca tra le attività di competenza dell'Area Cultura e Turismo del Comune di Verona, tenendo conto delle disposizioni di legge nazionali e regionali e delle specifiche esigenze locali.

Nasce nel 1982 per la volontà e l'impegno di un gruppo di cittadini aderenti ai Lions Clubs veronesi e del Comune di Verona, con finalità sociali e culturali. Basata sul volontariato, fin dall'inizio si è proposta come mezzo per un costante aggiornamento culturale e contro l'isolamento e il disimpegno, nonché per la riscoperta dei valori storici culturali e delle tradizioni della comunità.

L'offerta formativa si sviluppa attraverso una vasta gamma di discipline su temi di carattere medico, scientifico, letterario, umanistico, storico, artistico, linguistico e giuridico al fine di fornire una adeguata informazione socio culturale, oltre a promuovere la valorizzazione del tempo disponibile stimolando alla socializzazione.

Alla parte didattica sovrintende il Rettore - nominato dal Sindaco dopo regolare elezione da parte del Collegio dei Docenti - con la collaborazione dei Coordinatori di Dipartimento (raggruppamento di materie omogenee) e della Giunta dei Docenti. Il Rettore, i Coordinatori di Dipartimento e tutti i Docenti collaborano quali volontari.

Al fine di favorire la partecipazione degli utenti alla vita del servizio e di conferire ad esso un carattere il più possibile volontaristico, il Regolamento dell'UEP prevede anche due organi

rappresentativi degli iscritti - con poteri consultivi – quali l'Assemblea e il Comitato di Partecipazione degli iscritti (composto da nove membri elettivi).

Nello spirito di favorire una migliore integrazione tra formazione culturale e condizione esistenziale, l'UEP si propone di offrire un'attività didattica durante l'Anno Accademico che va da inizio ottobre ai primi di maggio di ogni anno, attraverso un calendario di corsi, conferenze e laboratori.

L'UEP organizza corsi, conferenze, laboratori – come canto corale, teatro e pittura – destinati a coloro che desiderano occupare il proprio tempo libero partecipando alle attività proposte. Inoltre, su iniziativa dei docenti, possono essere organizzate uscite di studio (della durata di uno o più giorni) allo scopo di approfondire sul campo gli insegnamenti e gli argomenti trattati durante le lezioni - la programmazione e la gestione delle uscite di studio fa capo al docente di ogni corso o ad un suo rappresentante che ne cura, in modo autonomo e responsabile l'attuazione, secondo la normativa vigente.

L'UEP promuove, inoltre, eventi ed iniziative in collaborazione con i Consigli di Circoscrizione e le Associazioni di volontariato operanti nel territorio comunale.

Non sono previsti esami finali, né interrogazioni durante le lezioni e non è sancito alcun obbligo di frequenza: ciò non esclude peraltro un certo impegno alla regolarità nelle presenze.

L'accesso al servizio è destinato a cittadini maggiorenni, residenti nel Comune di Verona e regolarmente iscritti all'UEP.

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

L'UEP ha sede in una struttura dedicata, pensata e progettata per l'erogazione dei servizi, la fruizione e la conservazione del suo patrimonio. È dotata di una reception e di due aule situate al piano terra della sede di Piazzetta S.Eufemia n.1 – Verona, della capienza di circa 150 posti a sedere ciascuna, attrezzate di impianti audio video e segnaletica interna. Alcuni corsi vengono tenuti anche presso sedi esterne idonee all'attività svolta.

Per inderogabili esigenze di sicurezza, l'accesso alle aule è consentito solo fino ad esaurimento dei posti a sedere.

Recapito sede:

Piazzetta S. Eufemia, 1
37121 - Verona
Tel. 045 8005659
Fax: 045 8005712
E-mail: uep@comune.verona.it
www.comune.verona.it

Orari di apertura al Pubblico:

Segreteria (situata al 1° piano della sede)
dal lunedì al giovedì dalle ore 09,30 alle ore 12,00.
Aule e reception (situate al piano terra della sede)
aperte mattina e pomeriggio durante lo svolgimento delle lezioni.

3. Costo del servizio

Il servizio è a pagamento. La quota, stabilita dall'Amministrazione Comunale, è attualmente fissata in Euro 50,00.

Un mese prima dell'inizio dell'Anno Accademico dell'Università dell'Educazione Permanente - generalmente il mese di settembre - viene attivata la modalità di iscrizione on-line, con pagamento della quota prevista attraverso il servizio PagoPA, collegandosi al sito: www.comune.verona.it (cultura - università dell'educazione permanente - pagamenti on-line).

Avvenuta l'iscrizione la Segreteria rilascia agli iscritti una tessera di riconoscimento che, esibita all'ingresso della struttura, dà diritto ad accedere alle lezioni.

C. Standard di qualità

Legalità

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

Eguaglianza

I servizi dell'UEP 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 e continuità.

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno annunciati con ampio avviso, nei limiti delle effettive esigenze e con l'impegno a ridurre il disagio per gli utenti.

Accessibilità.

L'UEP garantisce l'accesso nel rispetto della legislazione regionale in materia e degli standard di qualità indicati. Gli ingressi ai locali dove si svolgono le attività sono forniti di rampe per i disabili e all'interno delle aule sono previsti posti dedicati.

Diritto di scelta.

I corsi e le conferenze proposti cercano di spaziare in ogni campo del sapere, riflettendo gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

L'UEP si adopera con politiche di orientamento e formazione degli utenti ai fini della diffusione della cultura e dell'acquisizione e aggiornamento delle conoscenze in varie discipline, perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Partecipazione e trasparenza

L'Amministrazione, il personale dell'UEP e l'utenza sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi.

L'UEP promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Efficienza, Efficacia, Comunicazione

L'UEP 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.

La comunicazione dell'UEP è improntata sulla chiarezza e trasparenza.

Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

POLIZIA LOCALE

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

L'attuale Corpo di Polizia Locale trae le proprie origini dal Corpo delle Guardie Municipali istituito nel 1866. La Polizia Locale di Verona festeggia ogni anno l'anniversario della sua fondazione il 6 ottobre. L'attuale organico è composto da 1 Dirigente, 42 Ufficiali, 240 Agenti per un totale di 283 operatori. Sono presenti anche 14 operatori amministrativi.

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Legge 15 marzo 1986 n. 65) la Polizia Locale espleta una molteplicità di compiti e funzioni che nel tempo si sono notevolmente ampliate e diversificate al fine di rispondere alle mutevoli esigenze della città e dei cittadini, al fine di garantire la convivenza civile e la tutela dei diritti di ognuno. Infatti, la Polizia Locale opera per prevenire e reprimere le violazioni alle norme contenute in leggi, regolamenti e provvedimenti dello Stato, della Regione e del Comune attraverso le funzioni di polizia stradale, giudiziaria e di pubblica sicurezza. Inoltre, vigila sulla integrità e conservazione del patrimonio pubblico. Quasi tutto il personale del Comando opera in strada ed è dunque a disposizione della cittadinanza per raccogliere le segnalazioni e rispondere alle istanze di presenza e di vicinanza e creare così una rete di contatto fra cittadini e Istituzioni.

I servizi svolti dalla Polizia Locale, dettagliati nel successivo paragrafo C, sono finalizzati a:

- garantire la mobilità e la sicurezza stradale (attività di polizia stradale)
- garantire il consumatore e la libertà di impresa (attività di polizia commerciale)
- garantire la sicurezza urbana con particolare riferimento alla vivibilità nei quartieri e il decoro della città (attività di polizia amministrativa e giudiziaria)
- garantire la tutela dell'ambiente e del territorio (attività di polizia edilizia e ambientale)
- diffondere la cultura della sicurezza stradale e della legalità (attività di educazione stradale)
- Per il raggiungimento delle predette finalità la Direzione Polizia Locale tende a:
 - rinnovarsi e adeguare i propri servizi alle istanze e alle esigenze della città e dei suoi abitanti
 - farsi carico delle problematiche rappresentate e risolverle in ragione del proprio ruolo
 - innovarsi dal punto di vista tecnologico per il miglioramento della sicurezza stradale e per la repressione dei comportamenti illeciti che possono provocare nocimento ai cittadini

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

La storica sede del Comando di Polizia Locale si trova in via del Pontiere,32/a ed è accessibile al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 18.30

E' possibile contattare la Polizia Locale al numero 0458078411 o scrivere una email a polizia.municipale@comune.verona.it

Delegazioni Territoriali

Orari di servizio sul territorio: tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 19

Gli Uffici delle Delegazioni Territoriali sono aperti al pubblico, compatibilmente con le esigenze di servizio, tutti i giorni dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, dalle 09,00 alle 12,00

Delegazione Centro

Comprende l'area del centro-città ed è a prevalente interesse turistico-residenziale. Vi sono 4 quartieri Città Antica, Cittadella, Filippini, S.Zeno e Veronetta.

Sede in via Cantarane 24, telefono 0458004361 email: delegazione.centro@comune.verona.it

Delegazione Nord

Copre il territorio a ridosso del Centro Storico. Vi sono 4 grandi aree residenziali: Borgo Trento, Valdonega, Pindemonte, Ponte Crencano e tre ex frazioni Parona, Quinzano ed Avesa.

Sede in Piazza Arsenale , telefono 045917938 email delegazione.trento@comune.verona.it

Delegazione Ovest

Comprende 6 grandi zone residenziali: Borgo Nuovo, Borgo Milano, Croce Bianca, Stadio, Saval, Navigatori e 2 ex frazioni San Massimo e Chievo ed una zona a carattere prevalentemente artigianale la Bassona.
Sede: via Sogare 3, telefono 045578122 email delegazione.milano@comune.verona.it

Delegazione Est

Vi sono 17 ex frazioni Poiano, Quinto, Santa Maria in Stelle, Marzana, Novaglie, Vendri, Nesente, Sezano, Mizzole, S. Felice Extra, Montorio, Pigozzo, Madonna di Campagna, Canello, Trezzolano e Moruri e 5 grandi aree residenziali Borgo Trieste, San Michele Extra, Borgo Venezia, S. Croce e Porto S. Pancrazio
Sede: via Fedeli, 12 telefono 045520065 email delegazione.venezia@comune.verona.it

Delegazione Sud

Su un territorio a prevalente sviluppo residenziale-industriale troviamo 4 grandi aree residenziali S. Lucia, Borgo Roma, Golosine e Tombetta 4 ex frazioni Ca' di David, Palazzina, La Rizza, Madonna di Dossobuono.
Sede: via Tevere, 40 telefono 045950900 email delegazione.sudovest@comune.verona.it

C. Standard di qualità

Dimensione qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	Servizio di Pronto Intervento h24. Gli uffici garantiscono in media 18 ore settimanali di apertura al pubblico
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Telefonica, posta elettronica, piattaforme digitali (es. Gestinc)
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Aggiornamento immediato
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Variabile in base alle tipologie e alla quantità di richieste
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)		
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Soddisfazione delle richieste	In base al grado di urgenza delle richieste
	Criteri di economicità e risparmio		
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo
	Cortesia (capacità di ascolto)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Riscontro positivo dei cittadini, degli Enti, delle Autorità

	empatico)		
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione riservata delle pratiche	Garantito in ogni evenienza

SERVIZI INTERNI

CONCORSI E SELEZIONI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Espleta le procedure di selezione e le conseguenti procedure di assunzione del personale secondo la programmazione annuale; gestisce le procedure di mobilità all'interno dell'Ente, le mobilità esterne e gli altri istituti di impiego del personale. Gestisce gli aspetti giuridici del personale, la flessibilità lavorativa, gli infortuni sul lavoro e la disabilità. Cura i rapporti con il Medico Competente e con l'RSPP per la sicurezza nei luoghi di lavoro.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Palazzo Barbieri, Piazza Bra 1 – Stanze C323, C325, C330, C344

Recapito telefonico: 045/ 8077217 – 7269 – 8546 – 7217 – 7567 - 7248

Recapito e-mail: concorsiselezioni@comune.verona.it

Giorni e orari di apertura/accesso: dal lunedì al venerdì 09-13; martedì e giovedì anche 15-17

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio	Negli orari di apertura/accesso
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica e/o a mezzo e-mail / Appuntamenti in presenza su richiesta	Tempestivo
	Informazioni per l'accesso	Pubblicazione sul portale dell'Ente e/o nella pagina Intranet	Tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione sul portale dell'Ente e/o nella pagina Intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro via mail PEO/PEC	Entro i termini previsti dalla normativa vigente
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Aggiornamento normativa con riferimento agli istituti di competenza del Servizio per un puntuale ed efficace riscontro alle istanze e gestione delle procedure	Esaustività, economicità e trasparenza nel rispetto della normativa vigente
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)		
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Gestione delle procedure di competenza	Entro i termini previsti dalla normativa vigente

	Criteri di economicità e risparmio	Pubblicazione sul portale dell'Ente e/o nella pagina Intranet - autocertificazioni	Snellimento delle procedure nel rispetto della normativa vigente in materia di dematerializzazione
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Interazione con l'utenza esterna/interna per la risoluzione delle casistiche sottoposte	Entro i termini previsti dalla normativa vigente
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)		
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Tutela dei dati sensibili raccolti nell'ambito delle procedure di competenza del Servizio	Secondo normativa vigente.

SERVIZIO RAPPORTI DI LAVORO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Si occupa della rilevazione e gestione degli orari di lavoro e dei permessi contrattuali / di legge. Gestisce le prerogative sindacali. Elabora e comunica i dati richiesti dai soggetti istituzionali.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Palazzo Barbieri, Piazza Bra, 1 - Stanze C311 – C313 – C315 – C320

Recapito telefonico: 045/8077247-7249-7259-7261-7739-7765

Recapito e-mail: rapportilavoro@comune.verona.it

Giorni e orari di apertura/accesso: dal lunedì al venerdì 09.00 – 13.00

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio	Negli orari di apertura/accesso
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica/e-mail	Negli orari di apertura/accesso
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro telefonico/e-mail	Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Registrazione ed elaborazione dati presenze/assenze	Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità
		Gestione richieste prerogative sindacali	Entro i termini di legge
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Verifica e studio normativa contrattuale e di legge con riferimento agli istituti di competenza del Servizio	Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dati di competenza del Servizio	Entro i termini di legge
		Trasmissione modulistica richiesta	Tempestivo
		Avviso a mezzo intranet delle notizie / scadenze	Tempestivo

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'istituto contrattuale applicabile.	Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soluzione delle singole/collettive casistiche sottoposte	Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione dei dati nel rispetto della normativa privacy	Secondo normativa vigente

TRATTAMENTO ECONOMICO PREVIDENZIALE

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Predisporre i Piani di Fabbisogno del Personale; cura la gestione contabile delle risorse finanziarie relative alla spesa del personale; costituisce i fondi risorse decentrate e straordinari; gestisce gli aspetti economici degli istituti contrattuali. Gestisce le procedure relative al trattamento economico dei dipendenti e degli amministratori e gli adempimenti fiscali e contributivi provvedendo alle relative certificazioni. Si occupa delle posizioni assicurative, delle dichiarazioni contributive e delle attività legate alla cessazione dal servizio dei dipendenti. Gestisce la somministrazione lavoro.

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri
Piazza Bra, 1

Orario di apertura al pubblico dell'ufficio

Previo appuntamento:

Lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

Martedì e giovedì 9.00 –13.00, 14.30 - 17.00

Contatti

Trattamento Economico Previdenziale

personale.previdenziale@comune.verona.it

Comparini Antonella - Responsabile Servizio Trattamento Economico Previdenziale

0458077565

Stanza C321

Marchiori Roberta Ufficio Trattamento Economico

0458077673

Stanza C324

Recchia Alessandra Ufficio Trattamento Economico

Stanza C324

0458077564

Scartezzini Manuela Ufficio Trattamento Economico

Stanza C328

0458077462

Meneghelli Elena Ufficio Trattamento Economico

Stanza C319

0458077566

Gatto Elena Ufficio Trattamento Economico

0458077563

Stanza C318

Marchi Laura Ufficio Trattamento Economico - Denunce previdenziali

Stanza C319

0458077561

Leovino Micaela Ufficio Trattamento Previdenziale

Stanza C326

0458077566

Padovani Sara Ufficio Trattamento Previdenziale
Stanza C322
0458077805

Tregnago Paola Ufficio Trattamento Previdenziale
Stanza C317
045 8077336

3.Costo del servizio

Il servizio è gratuito

ATTIVITA'	Rilascio Certificazione Unica provvisoria (CU)
DESCRIZIONE	Il dipendente, alla cessazione del rapporto di lavoro, può richiedere il rilascio della CU attestante i redditi percepiti nell'anno in corso, da presentare al nuovo datore di lavoro ai fini del conguaglio delle imposte
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta via e-mail
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento dell'anno e saranno evase entro i tempi tecnici necessari al rilascio e comunque entro e NON oltre 30 giorni
Accessibilità multicanale	Le domande possono essere presentate all'indirizzo e-mail: personale.previdenziale@comune.verona.it
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Conguaglio progressivo dei Redditi (CU)
DESCRIZIONE	Il dipendente, al momento dell'assunzione può chiedere il conguaglio dei redditi percepiti dal precedente datore di lavoro per assolvere all'obbligo di presentazione della dichiarazione dei redditi.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di richiesta di conguaglio e CU provvisoria del precedente datore di lavoro.
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento dell'anno e saranno evase con il conguaglio del mese di dicembre

Accessibilità multicanale	Le domande possono essere presentate all'indirizzo e-mail: personale.previdenziale@comune.verona.it
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Domanda per accesso al Piccolo Prestito all'INPS
DESCRIZIONE	Si tratta di un finanziamento chiesto all'INPS per un massimo di otto mensilità da restituire in quattro anni. La domanda deve essere compilata ed inoltrata online a cura del dipendente mediante accesso con credenziali SPID. Il Servizio, quando richiesto, offre supporto al dipendente.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Possesso delle credenziali per accedere alla propria identità digitale (SPID)
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese. Il riscontro da parte dell'Amministrazione Comune di Verona avviene entro 30 gg. lavorativi.
Accessibilità multicanale	Le domande devono essere presentate unicamente tramite procedura telematica su portale INPS mediante accesso con credenziali SPID.
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Domanda per accesso alla Cessione del quinto all'INPS
DESCRIZIONE	Si tratta di un finanziamento quinquennale o decennale chiesto all'INPS per le motivazioni previste dalla normativa in vigore. La domanda deve essere compilata ed inoltrata online a cura del dipendente mediante accesso con credenziali SPID. La gestione degli allegati e la verifica della conferma di erogazione del prestito sono a cura del dipendente richiedente.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Certificato di sana e robusta costituzione fisica e documenti previsti dal regolamento Inps in vigore dal 01/05/2019 consultabile sul sito Inps, in relazione alla motivazione
STANDARD DI QUALITA'	

Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese. Il riscontro da parte dell'Amministrazione Comune di Verona avviene entro 30 gg. lavorativi.
Accessibilità multicanale	Le domande devono essere presentate unicamente tramite procedura telematica su portale INPS mediante accesso con credenziali SPID.
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Dichiarazione per il riconoscimento delle detrazioni d'imposta per familiari a carico
DESCRIZIONE	Richiesta di detrazioni d'imposta determinate in relazione al reddito ed alla tipologia dei familiari a carico.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di dichiarazione, compilato all'atto dell'assunzione in servizio, o in caso di variazioni intervenute in corso d'anno.
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Le detrazioni saranno riconosciute in busta paga nel mese stesso, se pervengono entro il giorno 10 altrimenti nel mese successivo, fatto salvo il conguaglio nel mese di dicembre.
Accessibilità multicanale	Le domande possono essere presentate presso: - il Servizio Trattamento Economico Previdenziale, previo appuntamento - via e-mail, utilizzando il Modello di domanda compilato e sottoscritto all'indirizzo: personale.previdenziale@comune.verona.it ; Il Modello di domanda è disponibile nell'apposita sezione della pagina intranet del Comune di Verona.
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Rilascio Certificazioni Varie di natura contabile
DESCRIZIONE	Il dipendente può richiedere certificato attestante la mancata corresponsione di voci accessorie, a seguito di assenze causate da terzi
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta via e-mail
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento e saranno evase nel minor tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi.
Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere presentate unicamente via e-mail, all'indirizzo: personale.previdenziale@comune.verona.it
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Adesione Fondo previdenza complementare PERSEO SIRIO
DESCRIZIONE	Perseo Sirio è il Fondo pensione complementare destinato a tutti i lavoratori delle Regioni, delle Autonomie Locali e della Sanità, con l'obiettivo di permettere ai lavoratori di costituire una pensione complementare che integri quella obbligatoria. L'adesione al fondo è volontaria; il dipendente può scaricare l'apposita modulistica dal sito www.fondoperseosirio.it L'Accordo sottoscritto in data 16/09/2021 con l'ARAN (Agenzia per la Rappresentanza Negoziante delle Pubbliche Amministrazioni) prevede l'adesione automatica (silenzio-assenso) per gli assunti a tempo indeterminato dal 2/01/2019, che entro 6 mesi dall'assunzione in ruolo non abbiano espressamente indicato il diniego tramite apposito modulo, disponibile nell'apposita sezione della pagina intranet del Comune di Verona. Per ogni informazione è possibile rivolgersi a: • www.fondoperseosirio.it dal quale sono scaricabili la Nota informativa ed il modulo di adesione. Call Center Fondo Perseo Sirio - 800994545
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale <u>esclusivamente</u> per la compilazione dei moduli di adesione o di diniego
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di adesione o di diniego

STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Le richieste di adesione possono essere inoltrate in qualunque momento del mese, ma avranno efficacia dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della richiesta.
Accessibilità multicanale	Le domande possono essere presentate: • Servizio Trattamento Economico Previdenziale • on-line sul sito www.fondoperseosirio.it
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Domanda per accesso al credito tramite istituti finanziari o banche
DESCRIZIONE	Rilascio da parte del Servizio Trattamento Economico Previdenziale della certificazione stipendiale per la verifica da parte dell'istituto o banca dei requisiti per l'accesso al credito (cessione del quinto).
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	- Rilascio da parte del dipendente della delega all'istituto finanziario a richiedere la certificazione stipendiale. - Copia del documento di identità
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese.
Accessibilità multicanale	Le domande possono essere presentate dall'Istituto Finanziario esclusivamente via e-mail, allegando la delega in questione all'indirizzo: personale.previdenziale@comune.verona.it
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Dimissioni dal servizio (senza diritto a pensione)
DESCRIZIONE	Richiesta di dimissioni da parte di dipendenti assunti a tempo determinato o a tempo indeterminato
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Dichiarazione del dipendente su apposito modulo disponibile nella apposita pagina Intranet del Comune

	di Verona
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Trasmissione documentazione ai servizi dell'ente (per gli adempimenti di competenza) entro 30 giorni
Accessibilità multicanale	Le richieste vengono presentate al Servizio Protocollo e indirizzate : - al Servizio Trattamento Economico Previdenziale - al proprio dirigente
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Dimissioni dal servizio con diritto a pensione
DESCRIZIONE	Richiesta di dimissioni da parte di dipendenti assunti a tempo indeterminato
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Dichiarazione del dipendente su apposito modulo disponibile nella apposita pagina Intranet del Comune di Verona
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Trasmissione documentazione all'Inps per il riconoscimento del trattamento pensionistico almeno 6 mesi prima della decorrenza della pensione
Accessibilità multicanale	Le richieste vengono presentate al Servizio Protocollo e indirizzate : - al Servizio Trattamento Economico Previdenziale - al proprio dirigente
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Ricongiunzioni/Riscatti/Richieste riconoscimento servizi
DESCRIZIONE	Su richiesta del dipendente presentata direttamente all'Inps via web (www.inps.it)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documenti attestanti il servizio prestato presso altri istituti previdenziali, titolo di studio conseguito o il diritto all'accredito di contribuzione figurativa (ad esempio: servizio militare)
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Inserimento eventuale pagamento rateale secondo tempistica indicata dall'Inps nella determinazione di ricongiunzione / riscatto
Accessibilità multicanale	Domanda all'Inps via web (www.inps.it)

Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.
----------------	---

ATTIVITA'	Verifica e certificazione posizione previdenziale
DESCRIZIONE	Richiesta del dipendente in servizio presso il Comune di Verona
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Dati anagrafici del richiedente
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	Entro 120 giorni lavorativi
Accessibilità multicanale	Richiesta scritta tramite e-mail
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

ATTIVITA'	Visita presso commissioni mediche ai fini della cessazione dal servizio con diritto a pensione di inabilità
DESCRIZIONE	I dipendenti possono presentare domanda per essere visitati presso le Commissioni Mediche di Verifica
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Servizio Trattamento Economico Previdenziale - Direzione Risorse Umane
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta di visita da parte del dipendente e copia del certificato medico previsto dalla normativa di riferimento per la domanda di concessione della pensione di inabilità
STANDARD DI QUALITA'	
Trasparenza/Efficienza/Efficacia	La richiesta viene inserita in apposita sezione del portale INPS secondo le disposizioni normative vigenti
Accessibilità multicanale	La richiesta va presentata esclusivamente via mail all'indirizzo: personale.previdenziale@comune.verona.it Copia della documentazione medica viene presentata dal dipendente direttamente alla Commissione Medica di Verifica
Rassicurazione	Il servizio assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.

AREA RISORSE ECONOMICHE E BILANCIO

B. Presentazione del servizio

Presentazione generale

L'Area Risorse economiche – Direzione Bilancio :

- Coordina le azioni nelle politiche finanziarie di bilancio, contabili, della fiscalità locale e di investimento, indirizzando e coordinando anche il complesso degli organismi controllati o partecipati dall'ente;
- Svolge le funzioni di Responsabile del Servizio Finanziario ai sensi dell'articolo 3 del vigente Regolamento di Contabilità;
- Garantisce una adeguata e corretta attività di programmazione finanziaria dell'Ente mediante la predisposizione e la gestione del Bilancio di Previsione e del Piano Esecutivo di Gestione e della parte finanziaria del Documento Unico di Programmazione, del Programma triennale dei Lavori Pubblici e del Programma triennale degli acquisti di beni e servizi, nonché mediante variazioni ed assestamento di bilancio in corso di esercizio, coordinamento e gestione dell'iter di rendicontazione finanziaria;
- Coordina l'attività finanziaria dell'Ente nell'ambito delle norme di finanza pubblica e garantisce il mantenimento degli equilibri di bilancio;
- Garantisce la pianificazione, gestione e monitoraggio dell'attività finanziaria di carattere straordinario (mutui, prestiti, obbligazioni, impiego della liquidità) e gestione delle diverse forme di indebitamento;
- Gestisce in modo efficace la liquidità dell'ente, anche mediante il controllo e l'ottimizzazione dei flussi finanziari;
- Coordina e sviluppa l'utilizzo delle fonti di finanziamento nazionali e regionali;
- Gestisce i rapporti con gli organi di controllo esterni ed interni, in particolar modo con il MEF, con la Corte dei Conti, con il Collegio dei Revisori dei Conti e supporto nell'esercizio di funzioni e compiti loro assegnati;
- Collabora con la Direzione Generale e le altre Aree per le tematiche trasversali;

I servizi attinenti al Coordinamento di Area e alla Direzione Bilancio sono in particolare i seguenti:

- a) Coordinamento di Area – Gestione Procedure
- b) Servizio Finanziario
- c) Gestione Bilancio e PEG
- d) Gestione Finanziaria della Spesa
- e) Gestione Investimenti ed Indebitamento
- f) Gestione Finanziaria Entrate

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri

Piazza Bra, 1

Uffici delle Direzioni Bilancio– Secondo piano di Palazzo Barbieri

Orario di apertura dell'ufficio

Lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

Martedì e Giovedì 9.00 – 13.00 e 15.00 – 17.00

Contatti

Ufficio segreteria 045/8078690

Indirizzo mail bilancio@comune.verona.it

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliere
		Appuntamento in presenza	Entro 1 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Spazio per dipendente	Entro i parametri di legge
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazione in modo collaborativo, cortese e disponibilità	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazione corrette	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio

CONTABILITA'

B. Presentazione del servizio

Presentazione generale

La Direzione Contabilità svolge le attività inerenti la contabilità economica patrimoniale, la contabilità fiscale ed il bilancio consolidato, gestisce i pagamenti e le riscossioni. Elabora e predispone le rendicontazioni. In particolare:

- Servizio Contabilità Economico Patrimoniale, Bilancio Consolidato

Coordina le procedure relative alla gestione e alla tenuta della contabilità economica – patrimoniale e alla redazione dello stato patrimoniale e del conto economico dell'Ente. Collabora con le Aziende Partecipate nella determinazione del Gruppo Amministrazione Pubblica del Comune di Verona; individua l'area di consolidamento al fine della redazione del bilancio consolidato e del bilancio consolidato del Gruppo Amministrazione Pubblica e i relativi documenti allegati.

- Servizio Contabilità Fiscale

Assolve gli adempimenti in materia fiscale relativamente a IVA e IRAP commerciale attraverso l'emissione delle fatture attive, la ricezione delle fatture passive e la tenuta dei registri previsti dalla normativa fiscale. Gestisce gli adempimenti in materia di sostituto d'imposta attraverso la redazione delle dichiarazioni (modello 770 e modello unico relativo all'IRAP istituzionale) e delle relative certificazioni fiscali (CU) del Comune ad esclusione di quelle relative al personale dipendente. Predispone la dichiarazione IVA, IRAP commerciale ed ulteriori atti obbligatori ai fini fiscali (Intrastat, Intra-12, Esterometro, Liquidazioni periodiche mensili IVA LIPE, ravvedimenti operosi ed eventuali dichiarazioni integrative condoni, ecc.) ed effettua i relativi versamenti con predisposizione dei provvedimenti di impegno di spesa e liquidazione dell'IVA commerciale e dell'IVA split payment.

- Servizio Pagamenti

Si occupa del coordinamento e controllo su tutti gli atti di liquidazione di spesa corrente dell'Ente. Fornisce attività di supporto con consulenze e pareri, esami preventivi di fatture, contratti e provvedimenti in relazione alla fatturazione e ai pagamenti elettronici e cura le relazioni esterne con i fornitori del Comune per le medesime tematiche; svolge attività di supporto all'Organo di Revisione per le verifiche periodiche, ordinarie e straordinarie di cassa e dei titoli di proprietà dell'Ente. Effettua il monitoraggio dei flussi di cassa ai sensi dell'art. 46 L. n. 196/2009 e ne cura l'invio telematico al Mef.

- Servizio Riscossioni

Coordina e gestisce i procedimenti amministrativi relativi agli introiti tramite emissione delle liste di carico per gli importi derivanti dalle concessioni attive patrimoniali e canone unico. Predispone gli atti necessari alla riscossione coattiva per tutte le entrate patrimoniali ed assimilate ed effettua la verifica delle quote inesigibili. Gestisce i contratti con i concessionari Agenzia delle Entrate, Riscossione e Solari e verifica i conti di gestione degli stessi. Gestisce le concessioni edilizie e D.I.A. rateizzate (controllo, riduzioni, svincoli polizze fidejussorie prestate a garanzia) con

quantificazione e applicazione sanzioni per ritardati versamenti di rate di concessioni edilizie, D.I.A. e condoni edilizi. Coordina le procedure relative al bollo virtuale con conseguenti rapporti con l'Agenzia dell'Entrate. Predispose gli atti necessari per le suddette entrate ed effettua la registrazione degli accertamenti d'entrata e attraverso l'emissione delle reversali.

- Servizio Rendicontazioni e Agenti Contabili

Si occupa della predisposizione del rendiconto di gestione, rendicontazioni varie e certificazioni al Ministero dell'Interno e MEF, BDAP, ecc. Fornisce supporto all'Organo di Revisione per la redazione dei questionari della Corte dei Conti e attività di supporto agli uffici comunali per analisi finanziaria e procedure di project financing. Gestisce le certificazioni crediti e debiti con enti/aziende e società partecipate e collabora con le Aziende Partecipate nella redazione degli adempimenti del MEF relativi alle aziende partecipate. Svolge attività di controllo degli atti di impegno e di liquidazione dei contributi comunali, nonché provv. DIREZIONE GENERALE vedimenti ex L.R. 44/87. Svolge le funzioni di Responsabile del procedimento ex art. 139 del D.lgs. 26 agosto 2016, n. 174. Coordina il controllo delle riscossioni attraverso la verifica di tutti gli introiti dei riscuotitori interni ed esterni. Gestisce il contratto di Tesoreria e i relativi rapporti.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Direzione Contabilità

Indirizzo: Piazza Bra, 1 - 37121 - Verona

Ubicazione ufficio: Palazzo Barbieri, 2° piano

Tel.: +39 045 8077580

Fax: +39 045 8066516

Email: bilancio@comune.verona.it

PEC: risorse.economiche@pec.comune.verona.it

Orario di apertura dell'ufficio

Lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

Martedì e Giovedì 9.00 – 13.00 e 15.00 – 17.00

5. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	n. 4 ore giornaliere
		Appuntamento in presenza	Entro un giorno dalla richiesta

	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
	Informazioni per l'accesso	Mediante circolari interne e pubblicazioni in intranet	Mantenere ed aggiornare le informazioni di accesso
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate in intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro n. 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro n. 3 giorni dalla segnalazione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Spazio per dipendente	Entro i parametri di legge
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazione in modo collaborativo, cortese e disponibile	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazione corrette	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio

PATRIMONIO

B. Presentazione del servizio

Presentazione generale

La Direzione Patrimonio **gestisce il patrimonio immobiliare**, costituito da terreni e fabbricati di proprietà comunale, stipula di contratti su beni immobili **di proprietà di terzi** e svolge attività **espropriativa** per la realizzazione di opere pubbliche.

La Direzione è divisa funzionalmente nei seguenti servizi:

Servizio Gestione Beni Patrimoniali

Gestisce in toto tutte le fasi amministrative e i procedimenti di concessioni d'uso attive, ossia tutti i procedimenti volti alla gestione di immobili - terreni e fabbricati - di proprietà del Comune o nella disponibilità di quest'ultimo. Tra essi, le concessioni, le locazioni e gli affidamenti in gestione di immobili ad associazioni, privati ed enti vari, con o senza scopo di lucro. Cura i procedimenti di alienazione di immobili di proprietà comunale già oggetto di concessione; cura le assegnazioni di immobili alle Direzioni del Comune per lo svolgimento delle attività di rispettiva competenza; gestisce il servizio di vigilanza sugli immobili comunali.

Cura i procedimenti in autotutela; gestisce i procedimenti volti alla rinuncia, verso corrispettivo, del diritto di uso pubblico su immobili privati; regolarizza i rapporti extracontrattuali di occupazione *sine titulo*; partecipa ai procedimenti di mediazione ex D. Lgs 28/2010 e collabora con l'Avvocatura Civica per il contenzioso.

Servizio Trasferimento di Diritti Reali

Cura i contratti di alienazione e di trasferimento di diritti reali relativi ad immobili di proprietà comunale, nonché di contratti di acquisto o permuta immobiliare; cura i contratti di locazione immobiliare passiva, concessioni d'uso passive e ogni altra fattispecie negoziale con la quale venga disciplinato l'utilizzo di un bene immobile di proprietà di terzi. Partecipa ai procedimenti di mediazione ex D. Lgs 28/2010 per procedimenti relativi a diritti reali relativi ad immobili comunali e collabora con l'Avvocatura Civica nell'eventuale successiva fase di contenzioso. Gestisce la classificazione o declassamento delle strade in collaborazione col servizio inventari.

Servizio Espropri

Gestisce, dal punto di vista amministrativo, giuridico e contabile, il procedimento espropriativo finalizzato all'acquisizione delle aree necessarie dei beni immobili necessari per la realizzazione delle opere di pubblica utilità programmate dall'Ente, nonché tutte le altre procedure previste dal T.U. Espropri. Cura e supervisiona le procedure promosse da altri (c.d. "espropri passivi"). Tratta le problematiche di natura giuridica in materia di espropriazione, sia di carattere generale che particolare, legate a singoli procedimenti e contenziosi in essere, con attività di ricerca, studio e approfondimento della materia espropriativa.

Servizio Inventario del Patrimonio

Coordinandosi con il Servizio Tecnico Estimo e le Direzioni interessate, gestisce e mantiene aggiornato l'inventario dei beni immobili di proprietà comunale provvedendo alla catalogazione, inventariazione e aggiornamento dei diritti reali propri o di terzi. Aggiorna le relative mappe sul portale SIGI. Provvede a richiedere la verifica di interesse culturale (V.I.C.) ai sensi del codice dei beni culturali. Fornisce supporto alle Direzioni dell'Ente nei procedimenti di classificazione e trasformazione dei diritti (es. PEEP) e di determinazione dei canoni; aggiorna la consistenza e la definizione millesimale per utenze. Provvede in merito alle richieste di visure ipocatastali relative ai diritti reali. E' responsabile del procedimento di concessione contributi per interventi su edifici religiosi.

Servizio Supporto Giuridico Patrimonio

Esprime pareri in sede di riunioni e di conferenze di servizio intersettoriale; partecipa a gruppi di lavoro intersettoriali per la predisposizione di atti a contenuto generale, in ambito civile e amministrativo, relative a contenziosi in materia patrimoniale.

Predisporre relazioni in materia di transazioni su contenzioso patrimoniale e supporta gli altri Servizi della Direzione nella gestione del contenzioso in materia patrimoniale.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri

Piazza Bra, 1

Quarto piano

Orario di apertura dell'ufficio

Lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

Martedì e Giovedì 9.00 – 13.00 e 15.00 – 17.00

Contatti

Dott.ssa Antonella Ronzan – Dirigente Direzione Patrimonio

antonella.ronzan@comune.verona.it - 045 8077575

patrimonio@comune.verona.it

Costo del servizio

I servizi passivi sono finanziati con il bilancio dell'Ente, con stanziamento di risorse ai capitoli della Direzione Patrimonio. I servizi attivi sono sottoposti a canoni elaborati dalla Direzione Edilizia Pubblica – Servizi Tecnici Estimo

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliere

		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti esterni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Condivisione informatica documenti della Direzione	Al 100% dall'avvio della condivisione
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazione in modo collaborativo, cortese e disponibilità	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazione corrette	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio

ICT E TRASFORMAZIONE DIGITALE

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

S037 – Sistemi Informatici

Si occupa della governance del sistema informatico (progettazione, pianificazione, evoluzione, acquisizione dotazioni HW e SW, gestione, manutenzione) e della gestione postazioni di lavoro (installazione, aggiornamento, movimentazione). Gestisce il contratto di Gestione operativa del sistema informatico comunale, la rete locale e geografica e il contratto di connettività. Controlla gli impianti tecnologici necessari al buon funzionamento del sistema informatico comunale e i sistemi di monitoraggio HW e SW. Controlla e verifica il corretto funzionamento di tutti i sistemi, gestisce l'autorizzazione ai dischi di rete, esegue il controllo e l'aggiornamento delle licenze SW e la manutenzione degli apparati HW. Studia, progetta, implementa tutte le azioni possibili per massimizzare la continuità di servizio.

S038 – Cybersecurity

Si occupa, di concerto con il RTD, della definizione e gestione delle politiche di sicurezza informatica. Il servizio cybersecurity provvede alla implementazione delle policy di sicurezza, alla gestione e controllo di tutti gli apparati di sicurezza e alla definizione degli standard di sicurezza per nuove acquisizioni o implementazioni; si occupa della gestione del contratto SOC CSCR ed effettua attività di analisi e mitigazione delle vulnerabilità oltre che di controllo e valutazione del rischio cyber sul dispiegamento di nuove infrastrutture o sistemi.

S039 – Tecnologie di Comunicazione e Cooperazione Digitale

Si occupa della progettazione, gestione e sviluppo delle piattaforme di comunicazione tecnologica dell'ente, sia interne che esterne. Progetta, gestisce e sviluppa servizi innovativi digitali accompagnati da processi di reingegnerizzazione. Gestisce il coordinamento tecnologico e digitale di tutte le iniziative di integrazione afferenti la comunicazione, sia tra settori comunali che nei confronti della cittadinanza / servizi esterni / professionisti.

S040 – Applicativi e Interoperabilità

Cura la progettazione e realizzazione di architetture di interoperabilità innovative. Si occupa dell'analisi e gestione di piattaforme di servizi digitali di back-office e front office. Si occupa altresì, a supporto del RTD, di individuare opportunità di automazione e digitalizzazione dei processi oltre che di sviluppo di sistemi di workflow e di gestione dei principali flussi documentali dell'Amministrazione Comunale.

S041 – Procurement ICT

Gestisce centralmente il procurement ICT per l'Ente in ossequio alle normative vigenti e alle linee guida AGID. Cura il ciclo amministrativo dei progetti POR FERS e PNRR inerenti la digitalizzazione: nello specifico gestisce l'attività amministrativa in tutte le sue fasi, dalla predisposizione delle domande di contributo, atti di convenzione, affidamenti, fino alla rendicontazione dei progetti di digitalizzazione.

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Via degli Alpini 11 – 2 piano

Orario di apertura dell'ufficio

Lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

Martedì e Giovedì 9.00 – 13.00 e 15.00 – 17.00

Contatti

Barbara Lavanda – Dirigente ad interim

barbara.lavanda@comune.verona.it - 045 8077253

Mara Biondani – Matteo Carneglia – Giorgio Minelli – Segreteria

informatica@comune.verona.it 045 8077509/7688

S037 - Alberto Verzobio (Responsabile) – alberto.verzobio@comune.verona.it –

045 8077449

S038 - Cristina Rudari (Responsabile) – cristina.rudari@comune.verona.it –

045 8077488

S039 – Stefano Pasquali (Responsabile) – stefano.pasquali@comune.verona.it –

045 8077395

S040 – Donatella Genovizzi (Responsabile) – donatella.genovizzi@comune.verona.it –

045 8077787

S041 – Barbara Lavanda (Responsabile) – informatica@comune.verona.it -

0458077253

3.Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione
		Appuntamento in presenza	Tempestivo
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Tempestivo
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Risoluzione problematiche informatiche	Tempestivo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Tempestivo
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Gestire il sistema informatico e le postazioni di lavoro, controllare gli impianti tecnologici necessari al buon funzionamento del sistema ed eseguire il controllo e l'aggiornamento delle licenze SW e la manutenzione degli apparati HW	Tempestivo

		Definire e gestire le politiche di sicurezza informatica provvedendo all'implementazione delle policy, alla gestione e controllo di tutti gli apparati di sicurezza e alla definizione degli standard	Tempestivo
		Progettare, gestire e sviluppare le piattaforme di comunicazione tecnologica dell'Ente, i servizi innovativi digitali e il coordinamento tecnologico e digitale di tutte le iniziative di integrazione afferenti la comunicazione	Tempestivo
		Curare la progettazione e realizzazione di architetture di interoperabilità innovative, individuando opportunità di automazione e digitalizzazione dei processi e di sviluppo di sistemi di workflow	Tempestivo
		Gestire centralmente il procurement ICT	Tempestivo
		Gestione mantenimento sviluppo SIGI	Tempestivo
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)
		Spazio per dipendente	13.24 mq (media)
	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo
Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Non rilevabile

SERVIZIO ASSICURAZIONI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Servizio assicurazioni, presso la Direzione Utenze e Provveditorato.
Il servizio gestisce le coperture assicurative a tutela dell'Ente.

Il Comune di Verona, a tutela del proprio patrimonio ed a copertura dei rischi connessi alla propria attività in genere, ha in essere n. 8 coperture assicurative, come specificato sub C.

La gestione dei sinistri, a seconda del contratto assicurativo, può riguardare:

- danni subiti dall'Ente
- danni subiti da terzi che hanno presentato domanda di risarcimento.

In servizio assicurazioni cura, in particolare, a beneficio dell'utenza i sinistri in S.I.R. (Self Insurance Retention) di importo inferiore alla franchigia indicata nella polizza Rct (attualmente pari a Euro 3.000,00).

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'Ufficio assicurazioni è ubicato in via Campo Marzo, 8, presso la Direzione Utenze e Provveditorato

Orario: lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00

I recapiti telefonici: 045/8079336 – 9307.

e_mail: assicurazioni@comune.verona.it.

Pec: economato@pec.comune.verona.it

3. Costo del servizio

Il servizio assicurazioni ha un costo di Euro 1.463.450,94 annui, corrispondente al totale dei premi annui da corrispondere alle compagnie.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	- Orario servizio - Collocazione	- Aperto al pubblico: lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00 - Ufficio: piano terra (non ci sono barriere architettoniche presso la sede; presenza di 2 stalli per persone con disabilità non riservati presso il parcheggio esterno)
	Accessibilità multicanale	Modalità	Il servizio è contattabile: - in sede (negli orari di apertura) - al pubblico) - telefonicamente - via mail
	Informazioni per l'accesso	Sul portale istituzionale ed in loco	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Sul portale istituzionale	Aggiornamento tempestivo

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo medio	• 10 giorni • 7 giorni (per servizio SIR)
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste di apertura pratiche	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste di apertura pratiche	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto dei termini per apertura sinistri	100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Comprensione nella procedura da seguire da parte degli utenti	100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio	Meno del 5% dei reclami
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio – Osservanza sulle norme sulla privacy	100%

UTENZE E PROVVEDITORATO

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

La Direzione Utenze e Provveditorato cura l'acquisizione di beni e servizi di carattere generale ed alcuni specifici necessari al corretto funzionamento della struttura comunale, compresi i contratti relativi alle utenze comunali.

Svolge le funzioni di direzione e controllo sull'esecuzione dei relativi contratti.

Gestisce la cassa economale.

Tra le competenze della Direzione si segnala la gestione del servizio di illuminazione pubblica.

L'obiettivo della Direzione Utenze e Provveditorato è quello di fornire l'approvvigionamento dei beni e servizi in un'ottica di razionalizzazione ed accorpamento degli stessi assicurando continuità e regolarità.

Opera in via principale al servizio degli uffici dell'Ente e delle scuole comunali e delle scuole dell'infanzia statali, primarie e secondarie di primo grado.

I principali servizi erogati agli altri uffici dell'Ente e alle scuole statali sono i seguenti:

- Fornitura arredi per gli uffici e le scuole
- Fornitura materiale di consumo (cancelleria, carta, consumabili...)
- Fornitura di vestiario (polizia locale, messi, usceri, DPI)
- Fornitura di prodotti per le scuole comunali (pannolini, prodotti per l'igiene dei bambini, merceria...)
- Fornitura di automezzi e servizi vari per la gestione dell'autoparco comunale (carrozzeria, lavaggio, revisioni...)
- Noleggio macchine multifunzione
- Fornitura di corone per cerimonie
- Gestione contratti di fornitura energia elettrica, acqua, telefonia mobile e fissa per gli uffici e scuole comunali e statali
- Fornitura e gestione servizio di pulizie per uffici e sedi varie
- Fornitura e gestione del servizio di trasporto e facchinaggio
- Fornitura e manutenzione attrezzature comunali varie
- Gestione polizze assicurative dell'Ente
- Servizi svolti dall'Officina comunale
- Servizi svolti dalla Stamperia Comunale
- Servizi svolti dal Magazzino per manifestazioni e interventi vari
- Gestione dell'inventario
- Fornitura di beni e servizi in occasione di consultazioni elettorali

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Direzione Utenze e Provveditorato

Via Campo Marzo 8, 37133 Verona

Telefono: 045 8079331, 045 8079342

E-mail: economato@comune.verona.it

Pec: economato@pec.comune.verona.it

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

martedì e giovedì 9.00 – 13.00 e 15.00 - 17.00

Ufficio Cassa

Via Campo Marzo 8, 37133 Verona

Telefono: 045/8079330 – 045/8079304

orario: lunedì, mercoledì e giovedì 9.00 - 11.00 con appuntamento

accesso al servizio: richiesta protocollata

Officina

Via Campo Marzo 8, 37133 Verona

telefono 045/8079328

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 8.00 – 13.00

martedì e giovedì 8.00 – 13.00 e 14.00 – 17.30

accesso al servizio: telefonico

Stamperia

Lungadige Galtarossa, 21/a, 37133 Verona

telefono 045/8079279

orario: da lunedì a sabato 7.00 - 13.00

accesso al servizio: tramite e_mail stamperia@comune.verona.it (utilizzando apposito modulo)

Magazzino beni di consumo

via Campo Marzo, 8, 37133 Verona

telefono: 045 8079309

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

martedì e giovedì 9.00 -13.00 e 15.00 -17.00

Accesso al servizio: mediante applicativo Ascotweb

Magazzino vestiario

via Campo Marzo, 8, 37133 Verona

telefono: 045 8079309

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

martedì e giovedì 9.00 -13.00 e 15.00 -17.00

Accesso al servizio: richiesta protocollata

consegna su appuntamento

Magazzino arredi

via Campo Marzo, 8 37133 Verona

telefono: 045 8079308

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

martedì e giovedì 9.00 -13.00 e 15.00 -17.00

Accesso al servizio: richiesta protocollata

Magazzino economato - beni per manifestazioni e servizi di facchinaggio e trasporto

Via Campo Marzo 8, 37133 Verona

Telefono: 045/8031431

orario: da lunedì a sabato 7.30 – 12.30

accesso al servizio : mediante applicativo Fmanager

3.Costo del servizio

I servizi sono finanziati con il bilancio dell'Ente e normalmente la spesa è stanziata sui capitoli della Direzione Utenze e Provveditorato.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	- Ore di apertura del servizio - Collocazione uffici	- Minimo 6 ore di apertura del servizio - Piena accessibilità fisica
	Accessibilità multicanale	Modalità di accesso con le modalità indicate nelle circolari	modalità indicate nel paragrafo B. 3
	Informazioni per l'accesso	Mediante circolari interne e pubblicazione in intranet	Mantenere ed aggiornare le informazioni di accesso
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta	Tempo massimo di	entro 3 giorni

	alle segnalazioni e ai reclami	risposta ai reclami	
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Controllo sull'esecuzione dei contratti di fornitura di beni e servizi	Contestazione del 100% delle difformità rilevate
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Accentramento nella fornitura di beni e servizi	80% delle forniture di beni e servizi generali dell'Ente
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Nel rapporto con l'utente individuare le criticità e fornire possibili soluzioni	Contatto diretto con l'utente per verificare le criticità e fornire possibili soluzioni 100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Collaborazione, mantenendo un atteggiamento contrassegnato dalla massima cortesia, cordialità e disponibilità	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio

MAGAZZINO ECONOMATO

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Servizio di prestito di materiali di economato (art. 14, co. 3, del vigente REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE DI SOVVENZIONI, CONTRIBUTI, SUSSIDI ED AUSILI FINANZIARI E PER L'ATTRIBUZIONE DI ALTRI VANTAGGI ECONOMICI)

Il servizio ha l'obiettivo del prestito di materiale ai soggetti legittimati (associazioni, istituzioni ed enti pubblici e privati) per la realizzazione, nell'ambito del territorio comunale, di iniziative di carattere sociale, assistenziale, culturale, pedagogico, ricreativo e sportivo, di interesse generale e senza fini di lucro. I beni oggetto del prestito riguardano transenne, tavoli elettorali, cabine elettorali, sedie, palchi.

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

L'Ufficio magazzino economato è ubicato in via Campo Marzo, 8, presso la Direzione Utenze e Provveditorato (gli orari di servizio sono indicati nel paragrafo D)

Il recapito telefonico è: 045/8031431.

La mail di riferimento è: magazzinoeconomato@comune.verona.it.

3.Costo del servizio

I costi del servizio di prestito di materiali di economato materiale sono specificati nella deliberazione della Giunta comunale n. 349/2005. Di seguito:

Tariffe per noleggio e cauzione materiale per manifestazioni
(approvate con D.G. n. 349 del 6.10.05)

TIPOLOGIA MATERIALE	VALORE (Euro)	DEPOSITO CAUZIONALE	IMPORTO NOLEGGIO			
			Da 1 a 4 gg	Da 5 a 10 gg	Da 11 a 17 gg	Per ogni giorno in più
Sedia in ferro e plastica	25,00	5,00	0,50	1,00	1,50	0,25
Palco in acciaio modulo da ml 4 x 1,5	800,00	160,00	16,00	32,00	48,00	8,00
Transenna in acciaio ml 2	70,00	14,00	1,40	2,80	4,20	0,70
Tavolo tipo elettorale Cm 65 x 130	100,00	20,00	2,00	4,00	6,00	1,00
Cabina tipo elettorale di cartone	10,00	2,00	0,20	0,40	0,60	0,10

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	- Orario servizio - Collocazione	- Dal lunedì al sabato (dalle ore 7.30 alle ore 13.00) - Ufficio: piano terra sede Utenze e Provveditorato. - Magazzino: adiacente alla sede (civico n. 12)
	Accessibilità multicanale	Modalità	- Telefonicamente dal lunedì al venerdì venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 - Via Mail: magazzinoeconomy@comune.verona.it
	Informazioni per l'accesso	Sul portale istituzionale ed in loco	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Sul portale istituzionale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo medio	3 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale (sulle tempistiche richieste dall'utenza)	100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Osservanza delle procedure del servizio	100%
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette al pubblico	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio

CONTRATTI, PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E ANTIRICICLAGGIO

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

S020-Contratti

Supporta, sotto il profilo giuridico e amministrativo, il Segretario Generale nello svolgimento della funzione di Ufficiale Rogante del Comune, ai sensi dell'art. 97, co. 4 del D.Lgs. 267/2000. Cura la fase istruttoria acquisendo e verificando la completezza della documentazione necessaria per il rogito dei contratti in forma pubblica amministrativa e per l'autenticazione delle scritture private e degli atti unilaterali e cura i rapporti con la Direzione Generale e le Direzioni del Comune interessate dai contratti/atti unilaterali fornendo alle stesse la necessaria consulenza.

S021-Anticorruzione e Trasparenza

Supporta, sotto il profilo giuridico e amministrativo, il Segretario Generale nello svolgimento della funzione di RPCT e di gestore in materia di antiriciclaggio. In particolare: coadiuva il Segretario Generale nella elaborazione della sezione anticorruzione e trasparenza del PIAO rapportandosi con la Direzione Generale e le Direzioni dell'Ente; cura la convocazione e la verbalizzazione degli incontri fra il Segretario Generale e i soggetti referenti in materia di anticorruzione, trasparenza e riciclaggio; monitora la puntuale attivazione delle misure di prevenzione; supporta il Segretario Generale nella stesura di circolari e direttive operative in materia; fornisce consulenza agli uffici comunali; propone l'attività formativa in materia di anticorruzione, trasparenza e antiriciclaggio; gestisce le richieste della Corte dei Conti rivolte al Segretario Generale rapportandosi con gli uffici comunali interessati.

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri

Piazza Bra, 1

Stanze C418; C419; C420; C422; C424; C428; C430

Orario

Dal lunedì al venerdì 9.00-13.00

Martedì e giovedì 15.00-17.00

Contatti

Segreteria

045 8077850

pec:

contratti@pec.comune.verona.it

e-mail:

trasparenza@comune.verona.it

anticorruzione@comune.verona.it

contratti@comune.verona.it

3.Costo del servizio

I servizi sono gratuiti

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
	Informazioni per l'accesso	Pagine dedicate sulla Intranet	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla Intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro telefonico/ e-mail/pec	Entro 24 ore al massimo
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta dati in possesso della Direzione	Entro 3 giorni al massimo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento entro 24 ore al massimo
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei contratti	Entro i termini di legge
		Riscontro a richieste di controlli ex d.lgs. n. 36/2023	
		Attività in materia di Anticorruzione Trasparenza Antiriciclaggio	
	Criteri di economicità e risparmio	Gestione digitale dell'attività contrattuale	Almeno il 95% dell'attività contrattuale

SVILUPPO E GESTIONE PROGETTI LOCALI, NAZIONALI ED EUROPEI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Promuove all'interno dell'ente la conoscenza delle opportunità offerte dai bandi locali, nazionali ed europei accompagnando, anche attraverso la programmazione e somministrazione di attività formativa, gli uffici del Comune nella ricerca e nella costruzione di progetti, secondo gli indirizzi strategici e operativi dell'amministrazione. Presidia la funzione di coordinamento e attuazione a livello locale della programmazione regionale dei fondi strutturali. Raccoglie e coordina le proposte di partecipazione e adesione ai bandi locali, nazionali, regionali ed europei in coerenza per conto di tutto l'Ente, per garantire scelte coerenti con le priorità politico-amministrative individuate dall'amministrazione.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo Piazza Bra 1, Piano Secondo, lato monumentale

Recapito telefonico 045 807 7853-8506

Giorni e orari di apertura/accesso

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00. Il martedì ed il giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento.

E-mail: politiche.europee@comune.verona.it

Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	L'accessibilità, su appuntamento, è garantita a tutti gli utenti	Garanzia dell'accessibilità, anche diversificata in base alle esigenze degli utenti
	Accessibilità multicanale	Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	Libera accessibilità allo spazio web, ai contenuti e collegamenti in esso presenti
	Informazioni per l'accesso	Tel.: 045-8077853-8506 e-mail: politiche.europee@comune.verona.it Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	L'accessibilità al Servizio è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento.

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Agli uffici interni vengono inoltrate informazioni via e-mail; Per gli atti per cui è prevista la pubblicazione obbligatoria, questi vengono pubblicati sul sito istituzionale nella parte di Amministrazione Trasparente	Costante aggiornamento dei documenti oggetto di pubblicazione
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro alle segnalazioni o criticità legate ai progetti finanziati con risorse dell'UE	Il Servizio riscontra in termini congrui ad una completa risposta
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Servizio attivo secondo le modalità e gli orari indicati	L'accessibilità al Servizio è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro alle proposte di adesione ai Bandi europei o nazionali o regionali	Il riscontro è dato nei termini assegnati dai singoli Bandi
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempestivo avvio dell'istruttoria e eventuale richiesta di integrazione documentale e/o riunioni e/o assunzione di informazioni	Riscontro alle istanze in coordinamento con i competenti Uffici e gli Organi dell'Amministrazione
	Criteri di economicità e risparmio	Prima dell'adesione ad un Bando viene operata una valutazione sulla convenienza e l'opportunità di adesione	Accertamento di maggiori risorse a favore del Comune
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Ricevimento e supporto alle altre Direzioni	Comunicazioni e/o riunioni di coordinamento o scambio di informazioni
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Condotta all'insegna di un approccio assertivo	Elaborazione condivisa di soluzioni
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Le criticità vengono trattate con il dovuto riserbo, nel rispetto del Codice di Comportamento dei Dipendenti del Comune di Verona e dei Dipendenti Pubblici	Idonea modalità di scambio delle informazioni

POLITICHE PER LA COESIONE TERRITORIALE E TERZO SETTORE

B.Presentazione del servizio

1.Presentazione generale

Sviluppa collaborazioni con le realtà territoriali, istituzionali e non, al fine di favorire logiche di intervento attente a una lettura delle dinamiche e delle realtà del territorio per superare forme di disparità nell'accesso ai servizi e nella partecipazione alla vita sociale, economica e culturale, privilegiando forme di coinvolgimento dal basso per la costruzione di reti di coesione, anche per cogliere opportunità di finanziamenti a vario livello con l'obiettivo di una progressiva capacitazione delle comunità territoriali nella autonoma gestione del proprio benessere. Promuove e presidia l'attuazione dei percorsi di co-programmazione e coprogettazione per la lettura dei bisogni del territorio, l'individuazione di idonee azioni progettuali e la gestione dei servizi tramite il coinvolgimento attivo degli ETS, secondo le indicazioni e negli ambiti di interesse generale individuati dal Codice del Terzo Settore. Promuove e sviluppa pratiche collaborative per superare la frammentazione e la settorializzazione degli interventi, aggregando attorno a specifici obiettivi i diversi attori del territorio, valorizzandone le peculiarità.

Obiettivi

Il Servizio opera a supporto dell'Assessorato al Terzo Settore nel perseguire gli obiettivi di:

- conoscere, ascoltare, valorizzare e mettere in rete **le realtà del Terzo Settore veronese**, per intercettare e dare risposte concrete e qualificate ai bisogni della città, garantendo pari diritti e opportunità;
- potenziare, valorizzare ed accrescere la rete collaborativa tra Amministrazione Comunale ed Enti del Terzo Settore, sviluppando percorsi di **co-programmazione e co-progettazione** nel solco di quanto previsto dal Codice del Terzo Settore, nell'ottica di un'amministrazione condivisa che possa implementare servizi di qualità con la partecipazione attiva della comunità;
- promuovere una **dimensione collaborativa e non competitiva**, in cui vengono favorite le reti e l'ascolto e vengono recepite proposte dal territorio, coinvolgendo tutte le realtà del Terzo Settore, anche quelle più piccole e meno abituate ad interagire con l'ente pubblico, nonché attraverso azioni trasversali che investano diversi settori ed assessorati;
- collaborare col le **Circoscrizioni** valorizzando il loro ruolo secondo una logica di prossimità e sussidiarietà, perché recuperino la loro funzione di "aggregatore sociale" e di promotore della partecipazione della comunità alla vita sociale

Attività e destinatari

Destinatari: intera cittadinanza, realtà del territorio, Enti del Terzo Settore, istituzioni, assessorati e uffici comunali.

Azioni realizzate e in corso:

- **ascolto** delle realtà del terzo settore, in particolare associazioni minori, attraverso incontri individuali e di presentazione di progettualità ed attività al fine di intercettare potenzialità inesprese e/o attività non pienamente note da valorizzare;
- **mappatura del Terzo Settore veronese** attraverso un questionario strutturato al fine di ottenere una migliore conoscenza della geografia e demografia che lo caratterizzano, così come dei progetti, servizi attivi e target di riferimento, nonché per mappare bisogni e aspettative nei confronti dell'amministrazione e favorire spazi di collaborazione e connessioni potenziali tra diverse realtà;
- partecipazione a **incontri di rete e dibattito** su temi collegati al terzo settore;
- azioni **in collegamento ad altri assessorati**;
- percorsi di **confronto** con altre amministrazioni ed intercettazione di opportunità formative.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo Piazza Bra 1, Piano Secondo, lato monumentale

Recapito telefonico 045 807 7891 oppure 045 807 7865-7808

Giorni e orari di apertura/accesso

Lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Si riceve su appuntamento.

E-mail: terzosettore@comune.verona.it

Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	L'accessibilità, su appuntamento, è garantita a tutti gli utenti	Garanzia dell'accessibilità, anche diversificata in base alle esigenze degli utenti
	Accessibilità multicanale	Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	Libera accessibilità allo spazio web, ai contenuti e collegamenti in esso presenti
	Informazioni per l'accesso	Tel.: 045 807 7891 (Alessandra) e/o 045 807 7865-7808 (Marta/Francesca) e-mail: terzosettore@comune.verona.it Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	L'accessibilità al Servizio è garantita il lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Si riceve su appuntamento.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Agli uffici interni vengono inoltrate informazioni via mail; Per gli atti per cui è prevista la pubblicazione obbligatoria, questi vengono pubblicati sul sito istituzionale nella parte di Amministrazione Trasparente	Costante aggiornamento dei documenti oggetto di pubblicazione
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro in merito a richieste, comunicazioni e segnalazioni	Il Servizio riscontra in termini congrui ad una completa risposta
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Servizio attivo secondo le modalità e gli orari indicati	L'accessibilità al Servizio è garantita il lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Si riceve su appuntamento.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro alle proposte di amministrazione condivisa da parte del territorio	Il riscontro è dato dai percorsi di amministrazione condivisa in atto

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempestivo avvio dell'istruttoria e eventuale richiesta di integrazione documentale e/o riunioni e/o assunzione di informazioni	Riscontro alle istanze in coordinamento con i competenti Uffici e gli Organi dell'Amministrazione
	Criteri di economicità e risparmio	Prima dell'adesione ad un procedimento/avviso viene operata una valutazione sulla convenienza e l'opportunità di adesione	Impiego equilibrato delle risorse comunali
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Ricevimento, supporto e consulenza alle altre Direzioni	Comunicazioni e/o riunioni di coordinamento o scambio di informazioni
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Il personale si pone in modo cortese e tentando un approccio assertivo	Elaborazione condivisa di soluzioni
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Le criticità vengono trattate con il dovuto riserbo, nel rispetto del Codice di Comportamento dei Dipendenti del Comune di Verona e dei Dipendenti Pubblici	Idonea modalità di scambio delle informazioni

CONTROLLO DI GESTIONE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S026 – Controllo di Gestione

Definisce, implementa e mantiene aggiornate le banche dati dell'ente, promuovendo la progressiva costruzione di un sistema unitario per la raccolta e gestione dei dati identificativi e di costo/ricavo dei servizi comunali, allo scopo di misurare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'utilizzo delle risorse impiegate in rapporto agli obiettivi programmati, l'imparzialità, il buon andamento e la trasparenza dell'azione amministrativa; collabora alla predisposizione e gestione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione, in particolare per la sezione monitoraggio, e presidia il sistema di valutazione dei costi allo scopo di fornire agli amministratori e ai dirigenti dell'Ente strumenti di progettazione, monitoraggio e valutazione delle politiche di governo e gli elementi per l'accountability ai cittadini.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri
Piazza Bra, 1
Stanze C106 e C107

Orario di apertura dell'ufficio

Da lunedì a venerdì 7.30 – 16.00

Contatti

Paola Andreasi (Responsabile)
paola.andreasi@comune.verona.it
045 8077665

Rosa Planchensteiner
rosa.planchesteiner@comune.verona.it
045 8077560

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta

	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita durante l'orario di servizio
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 48 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a richiesta di reportistica	Definizione tempestiva della tempistica per l'elaborazione del report
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei referti per la Corte dei Conti	Entro i termini di legge
		Aggiornamento delle basi di dati su Datawarehouse	Al trimestre precedente
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	max 2.000 fogli A4/anno
		Spazio medio per dipendente	10,1 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale

PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S025 – Programmazione e Controllo Strategico

Coordina, gestisce e monitora tutte le fasi della programmazione per obiettivi del Comune di Verona; fornisce supporto all'Amministrazione e alle Direzioni nella stesura delle Linee programmatiche di mandato, del DUP e del PIAO ed elabora i rispettivi documenti di programmazione e rendicontazione, aggiornandoli a seguito di variazioni; monitora lo stato di avanzamento degli obiettivi; gestisce il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (pesatura servizi e obiettivi, individuazione di parametri e indicatori) e le procedure per la premialità di Dirigenti, Posizioni Organizzative e Dipendenti; mantiene i rapporti con il Nucleo di Valutazione dell'Ente.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri
Piazza Bra, 1
Stanza C108

Orario di apertura dell'ufficio

Lunedì, mercoledì e venerdì 8.00 – 15.00
Martedì 8.00 – 18.00
Giovedì 8.00 – 18.00 (solo telefono e e-mail)

Contatti

Roberto Leopardi (Responsabile)
roberto.leopardi@comune.verona.it
045 8077023

Giulia Bedegoni
giulia.bedegoni@comune.verona.it
045 8077679

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta

	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei documenti di programmazione e consuntivazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su piattaforma jEnte	Tempestivo
		Caricamento di documentazione su jEnte per supporto a uffici	80% dei casi entro 1 giorno
		Invio di documentazione su richiesta	Entro 1 giorno
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)
		Spazio per dipendente	12 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale

ORGANIZZAZIONE E PROGETTI STRATEGICI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S024 – Organizzazione e Progetti Strategici

Predisporre le proposte di macro e microstruttura per le determinazioni della Giunta e del Direttore Generale, curando la coerenza del modello organizzativo e dei connessi strumenti regolamentari agli obiettivi politico-amministrativi, oltreché ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa; promuove e coordina la predisposizione e l'aggiornamento delle Carte dei Servizi dell'Ente; gestisce le problematiche organizzative e logistiche di carattere generale e l'assegnazione degli spazi destinati agli uffici comunali; fornisce supporto alla delegazione trattante per la gestione dei tavoli di confronto e trattativa; elabora gli indirizzi per la formazione del personale, assicurandone la coerenza con le politiche di sviluppo delle competenze del personale e di informatizzazione dei processi di lavoro; promuove e coordina l'implementazione di servizi di interesse trasversale privilegiando la prospettiva dello "sportello unico telematico", in collaborazione con la Direzione ICT-Trasformazione Digitale e quelle coinvolte nei rispettivi processi; cura la gestione amministrativa e contabile della Direzione.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri
Piazza Bra, 1
Stanze C105 e C106

Orario di apertura dell'ufficio

Lunedì, mercoledì e venerdì 8.00 – 15.00
Martedì 8.00 – 18.00
Giovedì 8.00 – 18.00

Contatti

Lorena Natali (Responsabile)
lorena.natali@comune.verona.it
045 8077244

Stefano Cavalca
stefano.cavalca@comune.verona.it
045 8077677

Davide Lamantea
davide.lamantea@comune.verona.it
045 8078641

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a richiesta di assegnazione spazi	Presa in carico entro 3 giorni
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei documenti di organizzazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su mappa 107 SIGI	Tempestivo
		Risposta telefonica o e-mail su formazione e smart working	80% dei casi entro 1 giorno
		Invio di documentazione su richiesta	Entro 1 giorno
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	max 5.000 fogli A4/anno
		Spazio medio per dipendente	10,3 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale

CENTRALE UNICA COMMITTENZA

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S067 – Programmazione Affidamento Lavori, Servizi e Forniture

Redige e gestisce il Piano Biennale (Triennale dal 01/01/2024) degli Acquisti; assicura l'allineamento delle procedure con i contenuti del Piano Triennale dei Lavori Pubblici e, in collaborazione con le direzioni tecniche ed amministrative, programma le procedure di gara. Promuove progressivamente una forte razionalizzazione degli affidamenti allo scopo di concentrare l'acquisizione di lavori, servizi e forniture, con il ricorso ad accordi quadro pluriennali ed altre formule che consentano di superare le criticità presenti nel sistema. Una attenzione particolare è dedicata alla programmazione degli interventi finanziati con fondi PNRR.

S068 – Supporto Giuridico Amministrativo CUC

Svolge attività di supporto giuridico amministrativo agli operatori della Centrale Unica di Committenza (CUC). Programma l'aggiornamento del personale e dei Rup su novità normative e buone prassi; crea ed aggiorna strumenti condivisi preordinati ad un corretto svolgimento delle procedure di affidamento; si occupa della revisione e aggiornamento delle fonti regolamentari interne ed approfondisce tematiche relative ad affidamenti speciali (concessioni, project financing, sponsorizzazioni). Supporta il Rasa e i Rup nelle interazioni con le varie piattaforme informatiche inerenti agli adempimenti relativi agli affidamenti di lavori, servizi e forniture.

S069 – Supporto Giuridico Amministrativo RUP e Procedure di Gara Lavori Pubblici

Supporta i Rup nella scelta della tipologia di gara e della piattaforma informatica e nella redazione della documentazione di gara. Gestisce le procedure di gara sia negoziate che aperte sulle piattaforme dedicate ed esegue i controlli di carattere generale definendo l'affidatario dei lavori. Nella fase esecutiva supporta i Rup per subappalti e varianti.

S070 – Supporto Giuridico Amministrativo RUP e Procedure di Gara Forniture Beni e Servizi

Supporta i Rup nella scelta della tipologia di gara e della piattaforma informatica e nella redazione della documentazione di gara. Gestisce le procedure di gara sia negoziate che aperte sulle piattaforme dedicate ed esegue i controlli di carattere generale definendo l'affidatario dei servizi e delle forniture. Nella fase esecutiva supporta i Rup per subappalti e varianti.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri

Piazza Bra, 1

Stanze C524, C26, C27, C28, C29, C30, C31, C32, C33, C34, C35, C36

Orario di apertura dell'ufficio

Lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

Martedì e Giovedì 9.00 – 13.00 e 15.00 – 17.00

Contatti

Marina Designori - Dirigente

marina.de-signori@comune.verona.it - 045 8077280

Alexia Ferrari (segreteria) – alexia.ferrari@comune.verona.it – 045 8077079

centraleunicacommittenza@comune.verona.it

- **S067** - Alfredo Saladini – alfredo.saladini@comune.verona.it – 045 8077450
- **S068** - Amelia Casini (responsabile) – amelia.casini@comune.verona.it – 045 8077519
- **S069** - Cecilia Bondavalli (responsabile) – cecilia.bondavalli@comune.verona.it – 045 8077288
- **S070** - Ilaria Signorini (responsabile) – ilaria.signorini@comune.verona.it – 045 8077787

3.Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 48 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Assistenza ai RUP e referenti affidamenti	Mediamente entro 3 giorni dalla richiesta
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione programma biennale (dal 01/012024 triennale) acquisti	Entro i termini di legge
		Supporto procedure affidamento Lavori	Tempestivo
		Supporto procedure affidamento Beni e Servizi	Tempestivo

		Supporto giuridico amministrativo ai RUP	Entro 1 settimana dalla richiesta
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)
		Spazio per dipendente	13.24 mq (media)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Non rilevabile

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'inoltrare 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**).