

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI VERONA 2021



INTRODUZIONE	5
COS'È LA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI	5
CARATTERISTICHE DI QUESTA CARTA	5
A. Norme e principi.....	5
SERVIZI AL CITTADINO	8
URP (UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO)	9
B. Presentazione del servizio	9
C. I servizi offerti	10
D. Standard e valutazione	11
E. Altre informazioni utili.....	13
SEGRETERIA DEL SINDACO.....	14
B. Presentazione del servizio	14
C. I servizi offerti	16
D. Standard e valutazione	17
SPORTELLI POLIFUNZIONALI	18
B. Presentazione del servizio	18
C. I servizi offerti	21
D. Standard e valutazione	24
E. Altre informazioni utili	26
TRIBUTI.....	27
B. Presentazione del servizio	27
C. I servizi offerti	29
D. Standard e valutazione	33
E. Altre informazioni utili.....	34
UFFICIO OGGETTI RINVENUTI.....	35
B. Presentazione del servizio	35
C. I servizi offerti	35
D. Standard e valutazione	35
E. Altre informazioni utili.....	36
PROTEZIONE CIVILE	37
B. Presentazione del servizio	37
C. I servizi offerti	39
D. Standard e valutazione	39
SERVIZIO PER L'ATTUAZIONE DELLA SUSSIDIARIETÀ ORIZZONTALE	41
B. Presentazione del servizio	41
C. I servizi offerti	42
D. Standard e valutazione	43
SERVIZIO SALE CIVICHE	46
B. Presentazione del servizio	46
C. I servizi offerti	47
D. Standard e valutazione	47
E. Altre informazioni utili.....	50
SERVIZIO SALA DI STUDIO	51
B. Presentazione del servizio	51
C. I servizi offerti	52
D. Standard e valutazione	52
E. Altre informazioni utili.....	54
PROTOCOLLO	55
B. Presentazione del servizio	55
C. I servizi offerti	56
D. Standard e valutazione	56
E. Altre informazioni utili.....	58
SERVIZIO DI SPORTELLO DELLA CASA COMUNALE	59
B. Presentazione del servizio	59
C. I servizi offerti	59
D. Standard e valutazione	60

<i>E. Altre informazioni utili</i>	61
SERVIZIO INGRESSI	62
<i>B. Presentazione del servizio</i>	62
<i>C. I servizi offerti</i>	62
<i>D. Standard e valutazione</i>	63
SERVIZI SOCIALI.....	65
SERVIZI SOCIALI – INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA – PROMOZIONE LAVORO	66
<i>B. Presentazione del servizio</i>	66
<i>C. I servizi offerti</i>	74
<i>D. Standard e valutazione</i>	85
<i>E. Altre informazioni utili</i>	86
NIDI E SERVIZI PER L'INFANZIA.....	88
<i>B. Presentazione del servizio</i>	88
<i>C. I servizi offerti</i>	98
<i>D. Standard e valutazione</i>	101
<i>E. Altre informazioni utili</i>	104
PARI OPPORTUNITÀ.....	107
<i>B. Presentazione del servizio</i>	107
<i>C. I servizi offerti</i>	112
<i>D. Standard e valutazione</i>	122
<i>E. Altre informazioni utili</i>	124
SPORT E TEMPO LIBERO.....	126
<i>B. Presentazione del servizio</i>	126
<i>C. I servizi offerti</i>	127
<i>D. Standard e valutazione</i>	129
<i>E. Altre informazioni utili</i>	130
TURISMO SOCIALE	131
<i>B. Presentazione del servizio</i>	131
<i>C. I servizi offerti</i>	133
<i>D. Standard e valutazione</i>	134
<i>E. Altre informazioni utili</i>	135
TERRITORIO.....	136
COMMERCIO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	137
<i>B. Presentazione del servizio</i>	137
<i>C. I servizi offerti</i>	140
<i>D. Standard e valutazione</i>	173
<i>E. Altre informazioni utili</i>	174
PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA.....	176
<i>B. Presentazione del servizio</i>	176
<i>C. I servizi offerti</i>	178
<i>D. Standard e valutazione</i>	179
<i>E. Altre informazioni utili</i>	180
ATTIVITÀ EDILIZIA SUAP SUEP	181
<i>B. Presentazione del servizio</i>	181
<i>C. I servizi offerti</i>	184
<i>D. Standard e valutazione</i>	190
<i>E. Altre informazioni utili</i>	193
AMBIENTE	194
<i>B. Presentazione del servizio</i>	194
<i>C. I servizi offerti</i>	195
<i>D. Standard e valutazione</i>	201
<i>E. Altre informazioni utili</i>	203
AMMINISTRATIVO URBANISTICA.....	205
<i>B. Presentazione del servizio</i>	205
<i>C. I servizi offerti</i>	206
<i>D. Standard e valutazione</i>	209
<i>E. Altre informazioni utili</i>	211

CULTURA E TURISMO.....	212
MUSEI CIVICI DI VERONA.....	213
<i>B. Presentazione del servizio</i>	213
<i>C. I servizi offerti</i>	215
<i>D. Standard e valutazione</i>	228
SERVIZIO BIBLIOTECARIO COMUNALE.....	231
<i>B. Presentazione del servizio</i>	231
<i>C. I servizi in dettaglio</i>	239
<i>D. Standard e valutazione</i>	241
<i>E. Altre informazioni utili</i>	242
UNIVERSITÀ EDUCAZIONE PERMANENTE.....	243
<i>B. Presentazione del servizio</i>	243
<i>C. I servizi offerti</i>	244
<i>Attività e destinatari</i>	245
<i>D. Standard e valutazione</i>	246
<i>E. Altre informazioni utili</i>	247
CENTRO AUDIOVISIVI.....	249
<i>B. Presentazione del servizio</i>	249
<i>C. I servizi offerti</i>	250
<i>D. Standard e valutazione</i>	254
POLIZIA LOCALE.....	256
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI	257

Introduzione

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

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

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

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

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

Caratteristiche di questa Carta

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

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

A. Norme e principi

Principi fondamentali

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

Legalità

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

Eguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Diritto di scelta

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

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

Chiarezza e cortesia

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

Informazione

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

Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del

27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini.

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

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

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

misurazione della performance e valorizzato i sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti.

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

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

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

Servizi al Cittadino

URP (Ufficio per le Relazioni con il Pubblico)

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.

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.

2. Obiettivi, attività e destinatari

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;
- 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;
- servizio di centralino.

3. 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**

numero verde per segnalazioni **800 202525**

e-mail: **urp@comune.verona.it**

I cittadini hanno libero accesso agli uffici 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

Attività di back office	Attività di front office
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	

C. I servizi offerti

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.

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, passaporto per i minori fino a 12 anni compiuti.	A vista allo sportello

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 copia all'interessato. 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	A vista allo sportello per richiesta informale relativa ad atti di propria competenza Con inoltro agli uffici competenti negli altri casi
C5. Sportello on line ZERO	Provvede alla registrazione degli utenti che desiderano aderire ai servizi "Sportello ZERO"	A vista allo sportello
C6. Consegna informative, moduli, biglietti e foto	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	A vista allo sportello
C7. Ritiro questionari ed elaborati	Provvede al ritiro di questionari ed elaborati, anche relativi ad iniziative proposte da altre Unità organizzative	A vista allo sportello
C8. Indagini di soddisfazione degli utenti	Mediante indagini di soddisfazione degli utenti acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini sui propri servizi offerti	Acquisizione immediata
C9. Collaborazione con la Polizia Municipale	Risponde alle richieste telefoniche deviate dal call center della Polizia municipale, riguardanti argomenti e informazioni di carattere generale, viabilità, traffico e servizi della Polizia Municipale	Risposta immediata, secondo l'ordine di ricezione
C10. 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

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati gli standard, ovvero i 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo e2.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

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,
	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 il 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
	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
	Cortesie (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
--	---	--	--

Valutazione dei risultati

Annualmente si elabora una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto agli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- i risultati dell'indagine di soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*);
- il numero e le motivazioni di eventuali reclami su disservizi, presentati dai cittadini e accolti, relativamente all'URP e ad altre Unità organizzative del Comune di Verona.

La Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Verona.

E. Altre informazioni utili

Il portale del Comune di Verona è: www.comune.verona.it

Nella pagina principale si può selezionare: **URP - Ufficio relazioni con il pubblico.**

Dalla pagina principale si può accedere ai: **Servizi on line**

Dai menu che si trovano nella parte superiore si può accedere anche a:

- **Tutti gli uffici > T-Z > URP - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico > Moduli**, per stampare la "Richiesta di accesso agli atti amministrativi" ed il "Modulo presentazione reclami".
Il servizio s'impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla con le modifiche intervenute.
- **Il Comune > Procedimenti amministrativi > Filtra per: Struttura organizzativa: URP - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico**, per vedere l'elenco dei procedimenti amministrativi con la normativa di riferimento, il termine di conclusione in giorni e altre informazioni utili.

Segreteria del Sindaco

B. Presentazione del servizio

Il servizio svolge principalmente attività di segreteria particolare del Sindaco per il perseguimento dei fini istituzionali e degli obiettivi del programma di mandato.

Assicura, mediante l'organizzazione e la gestione di risorse finanziarie, umane, strumentali, un'attività di ausilio al Sindaco e ai Consiglieri comunali delegati nelle loro funzioni politico-amministrative, nonché di pubbliche relazioni, cerimoniale, accoglienza e rappresentanza.

Oltre alle attività e ai servizi di supporto rivolti all'interno (rapporto ed assistenza agli Organi del Comune in tutte le attività di coordinamento e supporto operativo e di pubbliche relazioni inerenti la figura del Sindaco; risposta a interrogazioni, interpellanze, ordini del giorno, mozioni e richieste di accesso agli atti, presentate dai Consiglieri Comunali nell'ambito dell'esercizio del mandato elettorale e di competenza del Sindaco), l'ufficio svolge anche attività di front-office, rivolta al pubblico, nei confronti di amministratori di altri Enti pubblici, privati, parastatali, società, assicurazioni, uffici e cittadini: gestisce le richieste di appuntamento del Sindaco, raccoglie le segnalazioni e le problematiche che i cittadini desiderano porre all'attenzione del Sindaco, evade le richieste di utilizzo della Sala Pasetto e della Sala Arazzi.

Gli obiettivi e le competenze sono svolte con modalità organizzative finalizzate a realizzare un'ampia presenza di orario nel rispetto delle norme e di criteri di efficacia ed economicità.

Dal punto di vista operativo, fa riferimento direttamente al Sindaco e dal punto di vista gestionale al Direttore Generale.

Relaziona periodicamente con le predette figure politiche e dirigenziali sui risultati dell'attività svolta, fornendo eventuali proposte di miglioramento dei processi e delle procedure.

Attività e destinatari

Azioni di supporto

- assistenza al Sindaco nelle funzioni attribuitegli dalla legge, dallo Statuto Comunale e dai Regolamenti e da ogni altra attività e mansione inerente al suo ruolo istituzionale e di rappresentante della comunità, nell'esercizio delle funzioni di indirizzo, di controllo e di rappresentanza;
- istruttoria e sviluppo di pratiche relative a problemi o questioni di rilevanza comunale e oltre, di cui il Sindaco si riserva la competenza;
- presidio di deleghe e specifiche attribuzioni del Sindaco;
- predisposizione di atti di amministrazione;
- gestione del protocollo e del cerimoniale in occasione degli incontri istituzionali, organizzazione di cerimonie, eventi e manifestazioni, anche in collaborazione con gli assessorati e con soggetti esterni all'amministrazione;

- attività relative a rappresentanza ed onorificenze pubbliche, manifestazioni civili, religiose, culturali e sportive;
- inoltro al settore competente delle richieste di partecipazione del Gonfalone della città alle manifestazioni pubbliche e cura dell'uso della fascia tricolore da parte degli amministratori comunali.

Rapporti con amministratori, uffici, cittadini

- ricezione di richieste / segnalazioni dai cittadini;
- inoltro di richieste agli uffici competenti;
- ricezione di risposte, verbali o scritte, formulate in sinergia con gli uffici di riferimento, sia interni che esterni al Comune, o in accordo diretto col Sindaco.

Corrispondenza, agenda Sindaco e Pubbliche Amministrazioni

- attività di segreteria dell'esecutivo, organizzazione degli impegni istituzionali interni ed esterni all'ente;
- predisposizione, ricognizioni, gestione ed assegnazione degli atti amministrativi del Sindaco;
- relazione e coordinamento con assessori, amministratori nazionali e locali di altri Enti e livelli di Governo, dirigenti e uffici interni ed esterni all'Ente, cittadini, associazioni nazionali di Enti locali;
- disbrigo della corrispondenza personale del Sindaco, mediante ritiro all'ufficio protocollo, registrazione posta in arrivo, verifica assegnazione uffici ed attribuzione ad Assessori, Consiglieri Comunali delegati e servizi comunali e annotazione consegna;
- gestione dell'account istituzionale di posta elettronica del Sindaco e dell'Unità Operativa;
- gestione dell'agenda informatizzata del Sindaco (Google Calender);
- ricezione di richieste ed assegnazione appuntamenti nell'agenda del Sindaco e gestione del ricevimento del pubblico;
- inserimento, nell'agenda elettronica del Sindaco, di manifestazioni, riunioni, ricorrenze e cerimonie, per favorire la partecipazione e la presenza degli Amministratori;
- coordinamento richieste, proposte e reclami indirizzati agli Amministratori Comunali.

Forniture e amministrazione contabile

- gestione missioni del Sindaco e dei Consiglieri comunali delegati;
- amministrazione diretta di alcuni capitoli della spesa del bilancio comunale relativi alle spese di rappresentanza e alle iniziative del Sindaco, oltre che dell'Ufficio stesso;

- predisposizione di determinazioni di impegno di spesa, decreti di concessione di patrocinio, iter gemellaggi / patti di amicizia.

Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Piazza Brà- Palazzo Barbieri - 37121 Verona

Ubicazione Uffici: piano 3°

Telefono: +39 045 8077855

Fax: +39 045 8077478

E-mail: sindacovr@comune.verona.it

PEC : protocollo.informatico@pec.comune.verona.it

Modalità di accesso agli uffici: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 lunedì, martedì, mercoledì, giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Personale

La Segreteria del Sindaco si compone attualmente di n. 8 dipendenti, oltre al Dirigente.

Costo del servizio

Nessun costo

C. I servizi offerti

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati	Termine di conclusione procedimento/ standard
1. Cerimoniale e rappresentanza	gestione del protocollo e del cerimoniale in occasione degli incontri istituzionali, organizzazione di cerimonie, eventi e manifestazioni, anche in collaborazione con gli assessorati e con soggetti esterni all'amministrazione; attività relative a rappresentanza ed onorificenze pubbliche, manifestazioni civili, religiose, culturali e sportive;	In base all'evento

	gemellaggi e patti di amicizia	
2. Rapporti con Amministratori, uffici , cittadini	trasmissione delle richieste ad Assessori, Consiglieri Comunali delegati e uffici competenti; assegnazione appuntamenti nell'agenda del Sindaco e gestione del ricevimento del pubblico;	Trasmissione entro 5 giorni Entro 30 giorni
3. Patrocini	concessione di patrocini.	Entro 30 giorni

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Accesso alla Sede	Piena accessibilità con ascensore
	Accessibilità multicanale	Modalità di accesso ,	Almeno 3
	Informazioni per l’accesso	Aggiornamento informazioni riportate nelle pagine dedicate del Portale	tempestivo
Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo	30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte entro 30 giorni	90%

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell’applicazione della Carta di qualità dei servizi.

Sportelli polifunzionali

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, il servizio Sportello Polifunzionale fa parte della Direzione Servizi ai Cittadini.

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.

2. Obiettivi

Gli Sportelli Polifunzionali hanno lo scopo di portare sul territorio comunale nuovi servizi in sedi rinnovate, più facilmente accessibili e gestite da operatori specializzati.

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 e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Gli obiettivi specifici legati all'istituzione degli Sportelli Polifunzionali, possono essere così sintetizzati:

- dare la possibilità al cittadino di ottenere le informazioni, il servizio o l'atto amministrativo, da un unico operatore;
- 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;
- incrementare la trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- semplificare e alleggerire il lavoro di alcuni uffici o servizi;
- 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.

3. Attività e destinatari

Gli Sportelli Polifunzionali rilasciano certificati e documenti, consegnano moduli, ricevono dichiarazioni, orientano e informano 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
- Pagamento rette servizi scolastici
- Pagamento sanzioni

- Tassa rifiuti (TARI)
- Passaporto
- Licenza porto fucile uso caccia e uso sport tiro a volo
- Idoneità abitativa
- Punto cliente dell'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale (I.N.P.S.)

In alternativa, o in modalità agevolata, i cittadini possono usufruire dei seguenti servizi innovativi:

- Sportello Rosa
- Sportello Argento
- Sportello di Prima Consulenza

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

4. Sedi degli Sportelli Polifunzionali

Le sedi degli Sportelli polifunzionali del Comune di Verona sono le seguenti:

- Sportello Adigetto
via Pallone, 13
- Sportello Quartiere Trento
via Mameli, 1
- Sportello Quartiere Milano
via Fratelli Cervi, 3
- Sportello 4a Circoscrizione
via Tevere, 38
- Sportello Quartiere Roma
via Volturno, 20
- Sportello Porta Vescovo via Bassetti, 2
- Sportello 7a Circoscrizione
piazza del Popolo, 15
- Sportello Parona
viale del Brennero, 10

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

e-mail: servizidemografici@comune.verona.it
sportelloadigetto@comune.verona.it

PEC: servizidemografici@pec.comune.verona.it
sportelloadigetto@pec.comune.verona.it

5. Orari di apertura

Agli Sportelli polifunzionali si accede su appuntamento, durante gli orari di apertura al pubblico.

Gli orari di apertura e le sospensioni del servizio sono comunicate con avviso sul sito www.comune.verona.it e presso gli Sportelli.

6. Servizi innovativi

Sportello Argento

È un servizio a disposizione dei cittadini che hanno compiuto 70 anni, che consente di usufruire a domicilio, nel Comune di Verona, dei principali servizi offerti dagli Sportelli polifunzionali.

È possibile prenotare telefonando allo 045 8077037 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 10.

Si spiegano all'operatore le proprie necessità e si fornisce il proprio indirizzo. L'operatore concorda il giorno e l'ora dell'intervento, senza costi aggiuntivi rispetto al normale costo dei prodotti richiesti.

Sportello di Prima Consulenza

E' un servizio su appuntamento, a disposizione dei residenti nel Comune di Verona, mediante il quale avvocati del Consiglio dell'Ordine forniscono gratuitamente consulenza legale orientativa.

Per prenotare:

primaconsulenza@comune.verona.it

tel. 045 8077426 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 o segreteria telefonica

7. Servizi on line tramite Sportello ZERO

E' possibile usufruire dei seguenti servizi on line, previa registrazione allo Sportello Zero:

- **Dichiarazione di cambio abitazione nel Comune**
- **Stato delle pratiche di cambio abitazione**
- **Stampa certificati con timbro digitale**
- **Stampa autocertificazione Veronese DOC**

La registrazione si effettua sul sito www.comune.verona.it, seguendo il percorso:
Servizi on line > Registrazione cittadini.

Per informazioni: Ufficio Relazioni con il Pubblico

sportellozero@comune.verona.it

tel. 045 8077500

8. Prenotazione appuntamento tramite Filavia Booking App

Con un pc, un tablet o uno smartphone connessi ad internet ed un indirizzo di posta elettronica, è possibile prenotare l'appuntamento per i seguenti servizi erogati presso lo Sportello Adigetto:

- **Attestazione cittadini Unione Europea**
- **Atti notori/autenticazioni/legalizzazioni**
- **Carta Identità Elettronica**
- **Certificati**
- **Cittadinanza: notifica decreto**
- **Contrassegno disabili**
- **Idoneità alloggio**
- **Informazioni**
- **Iscrizione Albo Presidenti di Seggio (ottobre)**
- **Iscrizione Albo Scrutatori (nel mese di novembre)**
- **Passaporto**
- **Registrazione permesso di soggiorno**
- **Residenza**

- **Richiesta/prenotazione tessera elettorale**
- **Variazione anagrafica di dati personali**

È necessario installare l'applicazione Filavia Booking App o collegarsi al sito www.bookingapp.filavia.it, registrarsi al sistema e prenotare. A prenotazione effettuata il sistema invia un'email ed un sms di conferma con un codice per il giorno e l'ora dell'appuntamento.

In alternativa, è possibile prenotare al n. 045 2212210, dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 18.

9. Altre modalità di accesso

Richiesta di carta di identità a domicilio per impossibilità a recarsi allo sportello

I residenti nel Comune di Verona che siano impossibilitati a presentarsi allo Sportello, possono prenotare un appuntamento per il riconoscimento a domicilio, telefonando allo 045 8077037, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 10.

L'impossibilità dev'essere documentata nei modi previsti. Il servizio non ha costi aggiuntivi rispetto al normale rilascio della carta d'identità.

10. Personale

Nel servizio Sportello Polifunzionale sono impiegati complessivamente circa 25 operatori e 3 persone al Punto Informazioni

11. Costo dei prodotti

I prodotti hanno costi definiti per legge o per regolamento.

C. I servizi offerti

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti dagli Sportelli Polifunzionali, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento. 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.

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

Alcuni servizi quali, ad esempio, il cambio di residenza o di abitazione ed il rilascio del contrassegno per disabili, sono disponibili soltanto presso lo Sportello Adigetto. La disponibilità degli altri servizi presso gli altri Sportelli esterni va verificata al momento o sul portale del Comune.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dagli Sportelli Polifunzionali	Termine di conclusione procedimento /standard
C1. Servizi di anagrafe	Iscrizione anagrafica. Per documenti da presentare e modalità di presentazione: www.comune.verona.it Su appuntamento (vedere b8).	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)

	Cambio di abitazione nell'ambito del Comune. Su appuntamento (vedere b8).	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)
	Rilascio di certificazioni. Le certificazioni sono utilizzabili solo tra privati. Le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di servizi pubblici devono richiedere e accettare solo dichiarazioni sostitutive di certificazioni o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà.	Al momento della richiesta (se l'evento si è verificato dopo il 1984)
	Rilascio di certificazioni storiche. Per informazioni: servizidemografici@comune.verona.it	Entro 10 giorni dalla richiesta (se relativi a dati precedenti il)
	Legalizzazione di fotografia	Immediato
	Autentica firma del/dei venditore/i su foglio proprietà veicolo, intestato allo stesso o alla ditta della quale risulta 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
	Raccolta e autenticazione delle firme dei cittadini per referendum	Immediato
	Autocertificazione atti, stati e qualità personali, da presentare a Pubblica Amministrazione, concessionari e gestori di pubblici servizi. Se rivolta a privati, è subordinata alla loro accettazione	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 al domicilio indicato o presso l'Urp. Anche su appuntamento (vedere b7) Per informazioni: cartaidentita@comune.verona.it	Immediato 6 giorni lavorativi
	Convivenze 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. Per informazioni e per prenotare: servizidemografici@comune.verona.it Registro bigenitorialità. Consente di far comparire il minore come domiciliato presso entrambe le residenze dei genitori, nel caso in cui siano separati o divorziati	Immediato
	Rilascio ai cittadini dell'Unione Europea di: attestazione di iscrizione anagrafica attestazione soggiorno permanente Su appuntamento (vedere b8).	Immediato 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	Immediato
	Variazione anagrafica di dati personali. Su appuntamento (vedere b8).	2 giorni

C2. Servizi di stato civile	Rilascio di certificato, copia integrale dell'atto, o estratto di: nascita matrimonio morte cittadinanza italiana Informazioni e notifica decreto cittadinanza italiana. Notifica su appuntamento (vedere b8). Per informazioni: statocivile.cittadinanza@comune.verona.it	Rilascio immediato se l'evento si è verificato dal 1984 in poi Entro 5 giorni se l'evento è precedente al 1984, richiedendo il certificato all'ufficio anagrafico della zona Entro 10 giorni se storico
C3. Servizi elettorali	Lo Sportello Polifunzionale: rilascia il certificato di godimento dei diritti politici e il certificato d'iscrizione nelle liste elettorali rilascia il duplicato della tessera elettorale in caso di smarrimento, e il tagliando di convalida adesivo (etichetta) per aggiornamento seggio rinnova la tessera per esaurimento degli spazi E' possibile richiedere <i>on line</i> la nuova tessera o il tagliando e dopo due giorni ritirarla/o presso lo Sportello Polifunzionale prescelto. Per le modalità vedere b7. 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 Per le modalità di presentazione <i>on line</i> vedere b8. Per informazioni:	Immediato Immediato
c4. Servizi relativi alla tassa rifiuti (TARI)	Lo Sportello Polifunzionale: fornisce informazioni sulla compilazione, rilascia modulistica riceve la modulistica compilata per l'inoltro visualizza posizione e pagamenti	Immediato
c5. Passaporto	Lo Sportello Polifunzionale rilascia modulistica e informazioni e ritira l'istanza dei minori di età inferiore ai 12 anni. . Il passaporto si può ritirare presso la Questura o presso l'Urp del Comune di Verona, negli orari di apertura.	Ritiro documentazione immediato e consegna del passaporto dopo il rilascio da parte della Questura
c6. Contrassegno di parcheggio per disabili	Lo Sportello Adigetto rilascia il contrassegno ai cittadini residenti a Verona con capacità di deambulazione ridotta e/o impedita. Su appuntamento (vedere b8). Per informazioni: passdisabili@comune.verona.it	Immediato
c7. Licenza porto fucile uso caccia e uso sport tiro a volo	Gli Sportelli Polifunzionali Adigetto e 7^a Circoscrizione ritirano l'istanza compilata e consegnano la licenza dopo l'emissione da parte della Questura	Ritiro documentazione immediato e rilascio della licenza entro 90 giorni
c8. Attestazione di idoneità abitativa	Lo Sportello Polifunzionale Adigetto rilascia l'attestazione di idoneità dell'alloggio secondo parametri stabiliti dalla normativa. L'attestazione è necessaria per: sottoscrivere il contratto di soggiorno per lavoro subordinato ottenere il permesso di soggiorno per lavoro autonomo, ricongiungimento familiare e per familiari al seguito, per coesione familiare, per soggiornanti di lungo periodo Su appuntamento (vedere b8). Per informazioni: idoneitaalloggi@comune.verona.it	45 giorni

c9. Pagamento rette servizi scolastici	Lo Sportello Polifunzionale Adigetto: accetta il pagamento dei servizi scolastici relativi a refezione e trasporto, in contanti fino a 50 euro e con POS (su circuito PagoBancomat) per importi superiori visualizza posizione e pagamenti	Immediato
c10. Pagamento sanzioni	Lo Sportello polifunzionale Adigetto accetta il pagamento delle sanzioni elevate dalla Polizia Municipale sul territorio comunale a seguito di infrazione del Codice della Strada: • in contanti fino a 50 euro • con POS (su circuito PagoBancomat) E' necessario presentare copia del verbale o della notifica con gli estremi del verbale	Immediato
c11. Servizi Punto cliente INPS	Gli Sportelli Polifunzionali stampo: l'estratto contributivo, i pagamenti prestazioni, il modello CUD di pensionati o assicurati, il modello ObisM	Immediato

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona si 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento. I risultati complessivi sono resi pubblici. Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo e2. di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica: ubicazione strutture	Numero Sportelli sul territorio	6
	Orario di apertura	Numero ore di apertura al pubblico dello Sportello Adigetto	Almeno 25 settimanali
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente o <i>on line</i>	Almeno 18
	Informazioni per l'accessibilità	Numero unico telefonico Sito internet	Risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione Sito internet aggiornato e completo

	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 5 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
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di interruzioni/ sospensioni del servizio nei prodotti a sportello Rispetto dei tempi medi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Al massimo 10
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Numero giornate di formazione / aggiornamento per operatore	Minimo 5
	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo sportello Tempo di effettuazione del servizio allo sportello	Tempo medio di attesa 20 minuti Tempo medio 10 minuti
	Criteri di economicità e risparmio	Sportelli su appuntamento per pratiche medio-lunghe (per abbattere i tempi di attesa di altri prodotti presso Sportello Adigetto)	Tempo e risorse assegnati: > CIE: 15 minuti - 12 sportelli > Contrassegno di parcheggio per disabili: 30 minuti - 1 sportello > Idoneità abitativa: 60
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Partecipazione alla formazione/ aggiornamento Operatore LIS (Lingua dei Segni Italiana) presso Sportello Adigetto	Tutti a turno almeno una volta A richiesta
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una Meno di 10
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Almeno 10

Valutazione dei risultati

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto agli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- il numero e le motivazioni di eventuali reclami presentati dagli utenti e accolti.

E. Altre informazioni utili

Il portale del Comune di Verona è:
www.comune.verona.it

Nella pagina principale si può selezionare:
Sportelli polifunzionali e uffici demografici

Dalla pagina principale si può accedere a:
Servizi on line, per effettuare prenotazioni, richiedere documenti o informazioni.

Dai menu che si trovano nella parte superiore si può accedere anche a:

- ***Tutti gli uffici > S > Servizi ai Cittadini > Moduli***, per stampare i moduli da compilare.
Il servizio s'impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla con le modifiche intervenute.
- ***Il Comune > Procedimenti amministrativi > Filtra per: Struttura organizzativa: Servizi ai Cittadini***, per vedere l'elenco dei procedimenti amministrativi con la normativa di riferimento, il termine di conclusione in giorni e altre informazioni utili.

Tributi

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'attività svolta dall'Unità Organizzativa (U.O.) Tributi Accertamento 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.

L'U.O. Tributi Accertamento Riscossioni è collocata all'interno dell'Area Risorse Economiche e provvede alla gestione dei principali tributi comunali.

2. Obiettivi ed attività

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

L'U.O. Tributi Accertamento 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 l'U.O. Tributi Accertamento 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.

L'U.O. si occupa infine della gestione del contenzioso tributario, nonché dell'applicazione degli istituti deflativi del contenzioso.

3. Attività e destinatari

Ai Cittadini e alle Aziende vengono erogati i seguenti servizi:

- Gestione e riscossione ordinaria IMU (Imposta Municipale propria) e TASI (Tributo per i servizi indivisibili) e supporto al contribuente;
- Gestione e riscossione ordinaria dell'Imposta sulla Pubblicità e dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni;
- 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;
- Gestione delle Autorizzazioni pubblicitarie permanenti – SCIA e cartelli pubblicitari stradali;
- Gestione delle Autorizzazioni pubblicitarie temporanee;
- La Tassa sui Rifiuti (TARI) 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 corretta autorizzazione dei mezzi pubblicitari;
- presentare dichiarazioni relative ai tributi gestiti;
- presentare istanze per autorizzazioni pubblicità temporanea e SCIA per pubblicità permanente;
- 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.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede dell'U.O. Tributi Accertamento Riscossioni è al 4° piano di Via Adigetto, 10 – Verona
Telefono: 045 – 8079591/7063 – fax 045 8077655

L'Unità Organizzativa Tributi Accertamento Riscossioni è aperta al pubblico il martedì e il giovedì dalle ore 9 alle ore 13 e il martedì pomeriggio solo su appuntamento.

L'appuntamento per il servizio ICI-IMU-TASI, è prenotabile tramite agenda elettronica, utilizzando il link: <http://egov.comune.verona.it/risorse/cerca-risorse/so/Tributi+ImuTasi>

Nei periodi precedenti alle scadenze dell'acconto e del saldo IMU e TASI (dal 16 maggio al 16 giugno e dal 16 novembre al 16 dicembre) potranno essere previste aperture straordinarie per gestire l'eventuale maggiore afflusso di utenti.

Tali aperture verranno preventivamente ed opportunamente comunicate.

E' sempre possibile contattare i numeri sotto indicati:

Ufficio IMU-TASI	045 – 8078370 – 9582
Imposta di pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni	045 – 8079594 – 9573 - 7639
Informazioni Pubbliche affissioni	045 – 8079583 – 9577 -
Per la consegna di manifesti: Magazzino ditta Spread Affissioni Società' Cooperativa (concessionaria)	045 - 2023530
Autorizzazioni pubblicitarie permanenti – SCIA e cartelli pubblicitari stradali	045 – 8079572 – 9576 – 9581 - 9504
Autorizzazioni pubblicitarie temporanee	045 – 8079587
Imposta di soggiorno	045 – 8079578 - 9507 081 - 842716
TARI – servizio gestito da Solori Spa	045 - 9236700
Ufficio Segreteria	045 – 8079591 - 7063

Per comunicare 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	Imposta Pubblicità	impostapubblicita@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

5. Personale

A dicembre 2020 è presente il seguente personale:

1 Dirigente

4 Funzionari – Responsabili di Posizione Organizzativa

4 Istruttori direttivi amministrativi di cui 1 part time

17 istruttori amministrativi di cui 1 part time

9 Esecutori servizi generali di cui n. 1 part time e n. 1 in congedo di cui al D.Lgs. 151/2001 e s.m.i.

6. Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. I servizi offerti

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati dall'U.O. Tributi Accertamento Riscossioni, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento.

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 chiede il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche del Servizio erogato	Termine di conclusione procedimento/ standard
1. Ufficio IMU TASI front-office	Accoglienza contribuenti per fornire chiarimenti, informazioni, conteggi e rilascio modelli F24 da utilizzare per il pagamento delle imposte IMU TASI	Immediato
Ufficio IMU TASI Rimborsi	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento	Entro 180 giorni
Ufficio IMU TASI Compensazioni	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni dal termine del versamento	Entro i termini di scadenza del tributo (16 giugno, 16 dicembre)
Ufficio IMU TASI Rateizzazioni	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento	Entro 30 giorni
Ufficio IMU TASI Assistenza telefonica	Contattando i numeri tel. 045 8079582-8078370	risposta immediata
Ufficio IMU TASI Riesame di avvisi di accertamento e/o dinieghi di rimborso	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali	Dalla notifica del provvedimento fino a 60 giorni
Ufficio IMU TASI sportello telematico Linkmate	Sportello telematico, interattivo, gratuito e accessibile 24 ore su 24, per informazioni sullo stato dei pagamenti, calcolare l'imposta, stampare il modello F24 IMU e TASI. Si accede digitando il proprio codice fiscale e i dati di un versamento, con utenza SPID o con codice fiscale e password rilasciata dallo Sportello Zero	Risposta da due a dieci giorni lavorativi

2. AUTORIZZAZIONI PUBBLICITARIE PERMANENTI E TEMPORANEE - SCIA	Assistenza e consulenza sia allo sportello front-office che telefonicamente	Risposta immediata
	SCIA per insegne di esercizio e/o targhe professionali permanenti da installare presso la sede dell'attività o le pertinenze accessorie	60 giorni
	SCIA per installazione di mezzi pubblicitari temporanei presso i distributori di carburante e per la distribuzione di volantini pubblicitari	60 giorni
	Concessione per l'occupazione di soprassuolo pubblico/privato aperto al pubblico transito con insegne a bandiera	60 giorni
	Autorizzazioni installazione cartelli pubblicitari, rinnovi e spostamenti in aree non soggette a tutela ambientale e relativa concessione occupazione suolo pubblico	90 giorni
	Autorizzazioni installazione cartelli pubblicitari, rinnovi e spostamenti in aree soggette a tutela ambientale e/o in prossimità di beni culturali o monumenti e relativa concessione occupazione suolo pubblico	150 giorni
	Variazioni messaggi su cartelli pubblicitari	15 giorni
	Subentri autorizzazioni cartelli pubblicitari	60 giorni
	Rimozione cartelli pubblicitari per motivi di pubblico interesse	30 giorni
	Rimozione cartelli pubblicitari collocati su area privata in assenza di autorizzazione	90 giorni
	Autorizzazioni temporanee mezzi pubblicitari e per eventi e manifestazioni e relativa concessione suolo pubblico	30 giorni
	Autorizzazioni temporanee mezzi pubblicitari e concessione OSAP in zona sottoposta a vincolo paesaggistico ambientale	90 giorni
	Recupero canone OSAP per esposizione temporanea abusiva di mezzi pubblicitari su suolo pubblico	180 giorni

	Rimborsi spese di istruttoria	30 giorni
	Affidamento di servizi e forniture di importo inferiore pari o superiore a 40.000 euro con o senza utilizzo del MEPA	40/80 giorni
	Accesso ai documenti amministrativi	30 giorni
	Accesso civico generalizzato per documenti, dati e informazioni non soggetti all'obbligo di pubblicazione	30 giorni

3. PUBBLICHE AFFISSIONI MANIFESTI E POSTER SU MURI E SU SPAZI PUBBLICITARI COMUNALI - DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI	Affissione di manifesti nell'ambito del territorio Comunale su poster e standardi e affissioni murali. Prenotazione spazi su richiesta e pagamento dei diritti di affissione. Prima di procedere alla stampa dei manifesti è necessario verificare presso l'ufficio pubblicità la disponibilità degli spazi	Almeno 30 giorni prima della data di inizio dell'affissione
	Assistenza e consulenza sull'applicazione dei diritti sulle pubbliche affissioni con il relativo versamento sia allo sportello front - office che telefonicamente	Risposta immediata
	Affidamento di servizi e forniture di importo inferiore pari o superiore a 40.000 euro con o senza utilizzo del MEPA.	180 giorni

4.IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA'	Assistenza e consulenza sull'applicazione dell'imposta con il relativo versamento sia allo sportello front-office che telefonicamente. Tutte le attività di informazione, su modalità di pagamento telematico, scadenze, ritardi, ravvedimenti operosi, cessazioni e variazioni	Risposta immediata
--------------------------------------	--	--------------------

5.IMPOSTA DI SOGGIORNO	Assistenza e consulenza sull'applicazione dell'imposta con le relative modalità di versamento e rendicontazione dei gestori delle strutture sia allo sportello front-office che telefonicamente	Risposta immediata
------------------------	---	--------------------

6.TARI	Tassa rifiuti. Dal 1/1/2015 il servizio di gestione, accertamento, liquidazione e riscossione della Tari e del pregresso TIA/TARES è svolto da SO.LO.RI. SpA. (società partecipata dal Comune). Per ulteriori informazioni consultare il sito di Solori SpA: www.solori.it. Gli avvisi di pagamento della Tari, con modello F24 allegato, vengono recapitati a domicilio	
--------	--	--

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

Dimensione qualità	di	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	10 ore settimanali
		Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	IMPRESAINUNGIORNO – LINKMATE – TOURIST TAX – PAGO PA per tutti i servizi
		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 dall'U.O. Tributi nell'anno solare	< 5%

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

Il percorso di navigazione è il seguente:

Dalla home page del sito internet del Comune di Verona scegliere > tutti gli uffici > T – Z > Tributi Accertamento Riscossioni

Nel sito è pubblicata tutta la MODULISTICA.

Nel sito sono indicati tutti i recapiti

Nel sito sono disponibili tutti i servizi online

La pagina dei servizi erogati dall'U.O. Tributi Accertamento e riscossioni è raggiungibile anche dalla home page del sito internet del Comune di Verona > Servizi > Tributi Tasse Sanzioni

Il servizio si impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla tempestivamente con le modifiche intervenute.

Ufficio Oggetti rinvenuti

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Servizio Oggetti Rinvenuti.

2. Obiettivi

Individuazione dei proprietari degli oggetti ritrovati sul territorio comunale.

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'Ufficio Oggetti Rinvenuti è ubicato al piano terra di via Campo Marzo, 8, presso la Direzione Acquisti e Contratti Utenze. Il recapito telefonico è 045 8709341. I giorni e orari di ricevimento del pubblico sono i seguenti: lunedì, mercoledì, venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

4. Personale

Il personale utilizzato nel servizio è costituito da n. 2 impiegati.

C. I servizi offerti

Servizio Oggetti Rinvenuto. Ricerca e restituzione oggetti rinvenuti sul territorio comunale ai proprietari. 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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati	Termine di conclusione procedimento/standard
Oggetti rinvenuti.	Restituzione oggetti rinvenuti sul territorio comunale ai proprietari	1 giorno dalla richiesta del cittadino

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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 36 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)	Customer satisfaction	Maggiore di 3,5
Rassicurazione	Disponibilità dell'ufficio	Cortesia	Maggiore di 3,5

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it
L'ID dell'Ufficio Oggetti Rinvenuti è 2139.

Protezione Civile

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Protezione Civile, Unità Organizzativa inserita nella Polizia Municipale, è la struttura che si attiva tempestivamente all'insorgere di un evento emergenziale che colpisca il territorio comunale. In particolare la "protezione civile" è l'insieme delle attività messe in campo per tutelare l'integrità della vita, i beni, gli insediamenti, gli animali e l'ambiente dai danni o dal pericolo di danni che derivano dalle calamità: previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, gestione delle emergenze e loro superamento.

Opera sul territorio attraverso le [Associazioni di Protezione Civile](#), ciascuna specializzata per le diverse esigenze, che vengono attivate di volta in volta ed inviate sul territorio secondo le direttive del [Piano di Emergenza Comunale](#).

2. Obiettivi

Azioni di previsione/prevenzione per mitigare i rischi, e di soccorso/superamento dell'emergenza in aiuto della popolazione;

Garantire l'attività di informazione e consulenza in materia di protezione civile in collaborazione con Enti (Provincia, Regione, Dipartimento) e Associazioni di volontariato di PC presenti sul territorio comunale;

Elaborare, adeguare e aggiornare e programmare in emergenza l'organizzazione delle attività di protezione civile;

Collaborare nella gestione di eventi, manifestazioni e altre iniziative di interesse cittadino tramite logistica e presidio del territorio;

Effettuare la raccolta e l'inserimento di dati, caratteristiche e professionalità dei singoli volontari per migliorare la gestione dell'emergenza (database volontari);

Segnalare agli Organi competenti potenziali situazioni di pericolo presenti sul territorio

3. Attività e destinatari

L'Unità Organizzativa segue anche le iniziative di promozione organizzate dalle Circoscrizioni territoriali coinvolgendo liberi professionisti o funzionari pubblici competenti in materia.

I destinatari della propria attività sono:

- Cittadini e territorio
- Associazioni di Protezione Civile raccolte nella "Consulta Comunale delle Associazioni di Volontariato di Protezione Civile";
- Enti del territorio: coordinamento attività, collaborazioni e consulenza sulle modalità e strategie d'intervento;

Si effettuano le seguenti prestazioni:

- Coordinamento aiuti in caso di eventi emergenziali tramite attivazione del COC (Centro Operativo Comunale);
- Presidio del territorio in occasione di eventi cittadini a rilevante impatto locale
- Formazione in materia di protezione Civile (organizzazione Corsi Base e di aggiornamento professionale);
- Consulenza sulle attività e sulle modalità e strategie di intervento

Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Via Sommacampagna 22°, Centro Spedizionieri, capannone 7 – 37136 Verona

Ubicazione Uffici: piano 1°

Telefono: +39 045 8052111 e +39 045 8052112

Fax: +39 045 8052150 e +39 045 8052151

E-mail: protezione.civile@comune.verona.it

PEC : protezione.civile@pec.comune.verona.it

Attivazione numero di emergenza +39045 8078828 attivo h 24 presso sala Operativa della Polizia municipale per emergenze di Protezione Civile sul territorio comunale

Modalità di accesso agli uffici: solo su appuntamento ai n. telefonici dell'Ufficio, sopra indicati

4. Personale

La Unità Organizzativa Protezione Civile si compone attualmente di n. 6 dipendenti, oltre al Dirigente.

5. Costo del servizio

Nessun costo

Al di là dell'intervento in caso di eventi emergenziali che colpiscono il territorio comunale (attività maggiormente significativa e rappresentativa della Unità organizzativa Protezione Civile, si fornisce di seguito una sintesi dei principali servizi di forniti e delle loro principali caratteristiche.

1. Realizzazione di campagna informativa di prevenzione sui rischi ambientali	Trattasi della predisposizione di campagne di comunicazione sulle buone pratiche di protezione civile al fine di accrescere la capacità di autoprotezione dei cittadini. Favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza dei principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune di Verona. Gli incontri sono generalmente organizzati dalle Circoscrizioni territoriali. L'Unità Organizzativa Protezione Civile con l'ausilio di personale specializzato (Associazioni di Volontariato, funzionari della Provincia di Verona e liberi professionisti) informano i cittadini rispondendo ai quesiti proposti e dissipando eventuali dubbi.
2. Attivazione numero di telefonico 045 8078828 di emergenza, attivo h 24 presso la Sala Operativa della Polizia Municipale per le emergenze di protezione civile sul territorio comunale	La Protezione Civile al fine di fronteggiare le esigenze della cittadinanza al verificarsi di una situazione di emergenza di protezione civile ha attivato un numero di emergenza attivo h 24 al fine di ricevere tempestivamente segnalazioni e provvedere tempestivamente ad attivare la macchina dei soccorsi e/o di salvaguardia della vita umana (situazioni rischiose per i cittadini). Si tratta di una attività di soccorso alla cittadinanza e di prevenzione rischi sul territorio . Il servizio è attivo h 24 in orario diurno/notturno, feriale/festivo.
3. Servizio di informazione tramite Twitter (VeronaMobile) e pagina dedicata del portale internet riguardo avvisi di allerta meteo e di	Tale servizio nasce dalla necessità di informare i cittadini degli avvisi relativi alle emergenze di rischi/allerte meteo e in generale su situazioni di emergenza di Protezione Civile, che possono

Protezione Civile	interessare il territorio comunale. Al servizio si accede da internet e Twitter.
4. Servizio di informazione, tramite SMS, riguardo agli avvisi di allerta meteo e di Protezione Civile, connessione alla situazione idrica del torrente Squaranto e ad eventuali possibili inondazioni dell'abitato	Il servizio è stato attivato sulla presenza di un rischio alluvione del torrente Squaranto e di emergenza di Protezione Civile, emergenze che interessano gli abitanti della 8° Circoscrizione. Al servizio si accede iscrivendosi ed accreditandosi sul Portale del Comune comunicando il proprio recapito telefonico di cellulare.

C. I servizi offerti

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Protezione Civile FORMAZIONE	Realizzazione di campagna informativa di prevenzione mirate ad accrescere la capacità di autoprotezione dei cittadini, favorendo la diffusione di una maggior livello di consapevolezza dei principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune di Verona (prodotto su richiesta delle Circoscrizioni)	Su richiesta
2. Protezione Civile INTERVENTO	Attivazione numero di telefono 0458078828 attivo h 24 presso la Sala Operativa della Polizia Municipale per le emergenze di Protezione Civile sul territorio comunale.	Entro 24 ore
3. Protezione Civile PREVENZIONE	Servizio di informazione riguardo agli avvisi di allerta meteo e di protezione civile, per il territorio cittadino. Tramite Portale del Comune e Twitter (Verona Mobile).	In tempo reale
	Servizio di informazione tramite SMS e pagina web dedicata, per la zona di Montorio (torrente Squaranto), per allerte di possibili esondazioni.	In tempo reale

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Accesso alla Sede (magazzino 1° piano) anche su automezzo	accessibile
	Accessibilità multicanale	Immediata tramite portale, webcam, social,	Almeno 3 modalità
	Informazioni per l'accesso	Aggiornamento informazioni riportate nelle pagine dedicate del Portale	tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Specifico e disponibile campagne nazionali mirate (sisma, alluvioni, ...)	tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta immediata e intervento	Entro 24 ore

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi.

Servizio per l'attuazione della sussidiarietà orizzontale

B. Presentazione del servizio

Presentazione generale

Il Servizio per l'Attuazione della Sussidiarietà orizzontale è la struttura deputata alla gestione delle proposte e chiamate in sussidiarietà, individuata ai sensi dell'art. 11, comma 3 del *Regolamento per l'attuazione della sussidiarietà orizzontale mediante interventi di cittadinanza attiva*, approvato con Deliberazione di Consiglio comunale del 2 marzo 2017, n. 10. Il Servizio è strumentale alla collaborazione tra Comune e *cittadini attivi* per la cura e la valorizzazione dei beni comuni, materiali e immateriali, della città, attraverso interventi a favore dell'intera collettività.

Obiettivi

Il Servizio rappresenta il principale interlocutore nel rapporto con i *cittadini attivi*, svolgendo funzioni di coordinamento e istruttorie sulle collaborazioni in sussidiarietà.

In particolare:

- riceve le proposte di sussidiarietà dei cittadini attivi, inoltrate digitalmente (modulistica su: https://www.comune.verona.it/ngcontent.cfm?a_id=55920) o presentate in cartaceo, offrendo supporto e consulenza orientativa per i progetti;
- provvede direttamente all'attivazione e al coinvolgimento dei competenti Uffici;
- redige, ai sensi dell'art. 14 del *Regolamento* in materia, i Patti di sussidiarietà per l'attuazione della collaborazione tra Comune e *cittadini attivi*;
- cura i contenuti di pubblicazione, pubblicizzazione e comunicazione legati alle azioni di sussidiarietà.

Attività e destinatari

Intera cittadinanza, enti pubblici e privati, istituzioni.

Recapiti, orari e modalità di accesso

Servizio per l'Attuazione della Sussidiarietà orizzontale

Direzione Affari Generali/Comunicazione interna/Vice Segreteria generale

Palazzo Barbieri, Piano 2°, Stanza 206,

Piazza Bra, 1, 37121-Verona

Tel.: 045-8077287 -8077215

Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche nell'orario pomeridiano, dalle 15.00 alle 17.00.

Si riceve su appuntamento.

e-mail: sussidiarieta@comune.verona.it

Spazio web: https://www.comune.verona.it/ngcontent.cfm?a_id=55920

Personale (facoltativo)

d.ssa Lisa Lanzoni

Maria Francesca Rodà

Costo del servizio

Il Servizio è gratuito.

C. I servizi offerti

Il Servizio:

- riceve, riscontra e istruisce le proposte di sussidiarietà prevenute digitalmente o a sportello, secondo le modalità indicate ai punti n. 2 e n. 4;
- redige i Patti di Sussidiarietà e provvede alle relative pubblicazioni, secondo legge;
- offre consulenza orientativa per i progetti, secondo le modalità di cui al punto n. 4.

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Istruttoria	○ Istruttoria delle proposte/chiamate di sussidiarietà e redazione dei Patti di sussidiarietà	180 giorni. Si applicano le cause di sospensione e interruzione previste per legge
2. Pubblicazione in Amministrazione Trasparente dei Patti di sussidiarietà (atti ex art. 11, L. n. 241/1990 e s.m.i.)	○ Adempimento ai sensi dell'art. 23, D.lgs. n. 33/2013 e s.m.i.	Aggiornamento semestrale, ex art. 23, comma 1, D.lgs. n. 33/2013 e s.m.i.
3. Pubblicazione nello spazio web del Comune (https://www.comune.verona.it/ngcontent.cfm?a_id=55920) dei Patti di Sussidiarietà, ex art. 28, <i>Regolamento per l'attuazione della sussidiarietà orizzontale mediante interventi di cittadinanza attiva</i>	Adempimento ex art. 28, <i>Regolamento per l'attuazione della sussidiarietà orizzontale mediante interventi di cittadinanza attiva</i>	30 giorni dalla sottoscrizione e
4. Pubblicazione nello spazio web del Comune (https://www.comune.verona.it/ngcontent.cfm?a_id=55920) dei documenti di rendicontazione delle attività, ex art. 29, <i>Regolamento per l'attuazione della sussidiarietà orizzontale mediante interventi di cittadinanza attiva</i>	Adempimento ex art. 29, <i>Regolamento per l'attuazione</i>	30 giorni dalla trasmissione della documentazione e

	<i>della sussidiarietà orizzontale mediante interventi di cittadinanza attiva</i>	
--	---	--

5. Aggiornamento dello spazio web (https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=55920) e della mappa n. 70 – Sussidiarietà, sul sistema georeferenziato comunale (SIGI: https://mapserver6.comune.verona.it/SiGi/M1/IGIS.aspx)	Aggiornamento periodico	Aggiornamento periodico
---	----------------------------	----------------------------

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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 con le informazioni dedicate: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=55920	Libera accessibilità allo spazio web, ai contenuti e collegamenti in esso presenti
	Informazioni per l'accesso	Tel.: 045-8077287 - 8077215 e-mail: sussidiarieta@comune.verona.it Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=55920	L'accessibilità al Servizio è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche nell'orario pomeridiano, dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione integrale di: proposte e Patti di Sussidiarietà; rendicontazioni delle attività; documentazione di rilievo sullo spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=55920 ; Pubblicazione dei Patti di Sussidiarietà, ai sensi di legge, nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale	Costante aggiornamento dei documenti e materiali pubblicati nello spazio web; pubblicazione con aggiornamento semestrale dei Patti di Sussidiarietà nella sezione Amministrazione Trasparente
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro alle segnalazioni o criticità legate alle collaborazioni in sussidiarietà	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	Servizio attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche nell'orario pomeridiano, dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento

	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro alle proposte di sussidiarietà presentate	Entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempestivo avvio dell'istruttoria e eventuale richiesta di integrazione documentale e/o riunioni valutative intermedie	Riscontro alle istanze in coordinamento con i competenti Uffici
	Criteri di economicità e risparmio	Valutazione dell'impatto socio-economico delle azioni di sussidiarietà	Monitoraggio periodico delle azioni di sussidiarietà
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Ricevimento, supporto e consulenza ai cittadini attivi per la co-progettazione delle istanze	Sopralluoghi nelle aree di interesse con i cittadini attivi per rilevare caratteristiche
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Supporto digitale, telefonico e in presenza ai cittadini attivi per la co-progettazione delle proposte di sussidiarietà	Elaborazione condivisa di soluzioni progettuali di intervento sui beni comuni
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Organizzazione di più colloqui valutativi intermedi, nel rispetto delle previsioni di legge e degli interessi pubblici e privati coinvolti	Idonea valutazione degli interventi a favore dei beni comuni della città

Servizio sale civiche

B. Presentazione del servizio

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 coristiche.

E' esclusa la concessione per motivi di carattere commerciale o strettamente privato. I locali non possono comunque essere concessi a qualsiasi titolo come sede di associazione, ente, organismo od altro.

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 specifici regolamenti circoscrizionali.

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 nei regolamenti.

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 solo per sopravvenute finalità istituzionali (consiglio o attività organizzate o patrocinate dalla circoscrizione).

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.

Obiettivi

Il Comune tramite il servizio di concessione sale pubbliche vuole favorire incontri, conferenze, convegni, seminari, corsi, assemblee, di carattere istituzionale, sociale, culturale, sanitario, formativo, politico, sindacale, sportivo, ecc.

Attività e destinatari

Tutti i cittadini, associazioni, gruppi culturali, sportivi, sindacati, partiti politici per riunioni, incontri e conferenze pubbliche

Recapiti, orari e modalità di accesso

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

Orario di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì: ore 9 - 13

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

Orario di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì: ore 9 alle 13

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

Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9 alle 13

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

Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9 alle 13

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

Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9 alle 13

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

Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9 alle 13

7^ circ.: Piazza del Popolo, 15 - tel. 045 8951211 - e-mail: circoscrizione7@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9 alle 13

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

Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9 alle 13

E' possibile prenotare on-line le sale circoscrizionali.

La richiesta di prenotazione on-line ha validità di 3 giorni lavorativi, trascorsi i quali la sala torna ad essere disponibile se non si attiva la procedura descritta nel sito internet istituzionale, assieme alla documentazione e alla relativa modulistica.

Costo del servizio

Le tariffe per l'utilizzo delle sale variano a seconda della sala e del relativo utilizzo (vd. Delibera Giunta n. 41 del 2010).

E' prevista la possibilità di concessioni gratuite o a tariffa ridotta, solo a favore di organizzazioni di volontariato (OdV), organizzazioni non lucrative di utilità sociale (ONLUS), associazioni di promozione sociale (APS), iscritte negli appositi albi, o ad enti pubblici per fini istituzionali.

C. I servizi offerti

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei servizi erogati da Decentramento	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Concessione sale	o concessione sale pubbliche dislocate nelle 8 Circoscrizioni cittadine	20 giorni

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il

riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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	12 ore settimanali
	Accessibilità multicanale online	casella di posta elettronica certificata	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 reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per il rilascio della concessione	20 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	30 giorni
	Criteri di economicità e risparmio	Servizio di appuntamento 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

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;

i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;

l'esito dell'indagine di soddisfazione;

i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il servizio di concessione sale civiche nel sito del Comune

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

Di seguito i link per accedere al servizio di concessione sale delle singole circoscrizioni:

https://circ1.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=10265

https://circ2.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=10281

https://circ3.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=10297

https://circ4.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=10313

https://circ5.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=10329

https://circ6.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=10345

https://circ7.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=10361

https://circ8.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=9644

Servizio Sala di Studio

B. Presentazione del servizio

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

Obiettivi

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.

Attività e destinatari

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 presente 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.

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 9.00-12.30. 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).

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 (on line, sul portale del Comune di Verona) delle tariffe prevista dalla Delibera di Giunta n. 259 del 2017

C. I servizi offerti

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	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

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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 contattabile 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. 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
	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 caso di segnalazione di non conformità.
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;

- l'esito dell'indagine di soddisfazione:
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il servizio della Sala di Studio dell'Archivio nel sito del Comune

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

Il sito internet dell'Archivio Generale è: <https://archivio.comune.verona.it> e le informazioni sull'attività della Sala di consultazione si trovano all'indirizzo https://archivio.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=8983

Protocollo

B. Presentazione del servizio

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.

Obiettivi, attività e destinatari

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.

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 14.30-17.00
mercoledì	9.00-13.00
giovedì	9.00-13.00 e 14.30-17.00
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

Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. I servizi offerti

Il servizio offerto dallo Sportello Protocollo e' il ricevimento di istanze, lettere, comunicazioni cartacee indirizzate al Comune di Verona con rilascio di una ricevuta che attesta l'avvenuta protocollazione.

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/standard
1. protocollazione della corrispondenza in arrivo	○ accettazione e protocollazione dei documenti consegnati dall'utente, con immediato rilascio della ricevuta che attesta l'avvenuta protocollazione	conclusione immediata

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria

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 contattabile 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. 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
	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 caso di segnalazione di non conformità.
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;

- l'esito dell'indagine di soddisfazione:
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il servizio “Sportello di protocollo di Palazzo Barbieri” nel sito del Comune

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

Le informazioni aggiornate sul servizio dello Sportello di protocollo di Palazzo Barbieri si trovano all'indirizzo internet: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=1378

Servizio di sportello della Casa Comunale

B. Presentazione del servizio

Presentazione generale

Servizio di sportello della Casa Comunale presso Ufficio Notifiche

Obiettivi

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.

Attività e destinatari

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.

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.

Dal 18 marzo 2020 e fino a data da definirsi, lo sportello della Casa comunale è aperto: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30.

Personale

Un addetto allo sportello.

Costo del servizio

Servizio gratuito.

C. I servizi offerti

Il servizio offerto al pubblico riguarda la consegna di atti agli interessati, previa esibizione dell'avviso di deposito, contenente i riferimenti dell'atto, e di documento di riconoscimento valido, nonché di eventuale delega al ritiro corredata dei relativi documenti di riconoscimento.

Qualora la consegna riguardi un solo atto o pochi atti, il servizio è immediato mentre in caso di richiesta di molteplici atti o di ricerca nell'archivio non corrente, la consegna potrebbe non essere immediata ma tramite appuntamento in data ravvicinata concordabile.

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/standard
1. sportello della Casa Comunale	• Consegna atti tramite sportello della Casa Comunale	1 gg

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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 contattabile 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. 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
	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 caso di segnalazione di non conformità.
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%

E. Altre informazioni utili

Il servizio di sportello della Casa Comunale presso l'Ufficio Notifiche nel sito del Comune

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it.

Il link alla pagina internet del servizio è il seguente:

https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=50511

Servizio Ingressi

B. Presentazione del servizio

Presentazione generale

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

Obiettivi

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.

Attività e destinatari

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.

Recapiti, orari e modalità di accesso

Ingresso di Palazzo Barbieri – Piazza Brà 1 – 37121 Verona

telefono 045 8077390

orario di apertura al pubblico dalle 8,30 alle 13

martedì e giovedì anche dalle 14,30 alle 17

Personale

Addetti allo sportello.

Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. I servizi offerti

Il servizio offerto al pubblico riguarda l'accoglienza dei cittadini, l'identificazione degli stessi prima del loro ingresso agli uffici del Comune, il rilascio di informazioni di base informazioni che riguardano il Comune o servizi del territorio.

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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 contattabile 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. 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
	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 caso di segnalazione di non conformità.
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%

Servizi sociali

Servizi sociali – Integrazione sociosanitaria – Promozione lavoro

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, la Direzione Servizi Sociali Integrazione Socio Sanitaria – Promozione Lavoro si colloca nell'Area Servizi Sociali insieme a Cultura delle Differenze Pari Opportunità - Sport Tempo Libero - Turismo Sociale - Accoglienza. La **Direzione Servizi Sociali** si colloca nella delega Assessorile ai Servizi Sociali e 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.

Integrazione Socio Sanitaria si caratterizza per le azioni di coordinamento e cooperazione tra l'ambito sociale e quello sanitario territoriale.

Promozione Lavoro si caratterizza per il sostegno all'accesso al lavoro e al reinserimento occupazionale.

2. Obiettivi, attività e destinatari

La Direzione Servizi Sociali Integrazione Socio Sanitaria Promozione Lavoro 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
- promozione del lavoro e della formazione professionale aumentando le opportunità di accesso e reinserimento nel mondo del lavoro

Nello specifico gli obiettivi per i **Diritti sociali, politiche sociali e famiglia** previsti dagli atti di programmazione del Comune di Verona sono i seguenti:

Interventi per l'infanzia e i minori

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Intensificare le attività di prevenzione attraverso il Servizio Educativo Territoriale e segnatamente attraverso i Centri Diurni, i Centri Aperti, i Centri Diurni del privato sociale e gli appoggi educativi	Proseguire il lavoro di prevenzione del disagio giovanile attraverso gli interventi nei centri aperti per i minori e il centro ragazzi Contrastare i primi segnali di disagio dei bambini e preadolescenti attraverso gli interventi realizzati all'interno dei Centri Diurni e tramite l'Educativa Domiciliare	Appoggi educativi domiciliari Centri diurni Centri aperti e centro ragazzi
Proseguire nella valorizzazione delle 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. Reazlizzare interventi finalizzati a offrire ai minori una famiglia. Promuovere attività in comunità diurne e centri che offrano ai ragazzi la possibilità di vivere il loro tempo libero e di studio in maniera costruttiva	Creare momenti di scambio e confronto tra soggetti del privato sociale disponibili all'accoglienza (famiglie e tutori,...) Promuovere e valorizzare l'affido familiare Rafforzare gli interventi di supporto alla genitorialità Incrementare gli interventi di affido familiare diurno e residenziale c/o famiglie terze Offrire ai ragazzi che frequentano comunità diurne e centri, esperienze di tempo libero e di studio che siano da stimolo per l'organizzazione autonoma e costruttiva del proprio tempo libero e di studio	Affido familiare Casa accoglienza per madri e gestanti in difficoltà Casaperunpo'

Interventi per la disabilità

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Sostenere i percorsi di integrazione delle persone disabili mediante l'erogazione di contributi regionali e integrativi, fondi per la vita indipendente all'Azienda ULSS 20, contributi per l'abbattimento di barriere architettoniche	Gestire i Contributi Eliminazione Barriere Architettoniche	Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche (statali/regionali)
Favorire l'applicazione delle regolamentazioni dei servizi per la disabilità di concerto con l'Azienda ULSS 9, per favorire la flessibilità e la personalizzazione dei percorsi	Svolgere attività di controllo, monitoraggio, verifica degli obiettivi e degli esiti dei servizi rivolti a persone disabili Collaborare con l'Ulss 9 e i	Strutture residenziali disabili contributi pagamento retta alberghiera Strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale

di riabilitazione delle persone disabili	rappresentanti del Terzo Settore per la definizione e l'attivazione del Regolamento relativo alla Residenzialità delle persone disabili	contributi pagamento retta alberghiera
Attuare politiche a favore dell'integrazione delle persone disabili	Coordinare la Consulta Comunale della Disabilità	Consulta Comunale della Disabilità

Interventi per gli anziani

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Garantire, migliorare ed espandere gli interventi di assistenza domiciliare, erogazione impegnativa di cura domiciliare, fornitura di pasti a domicilio e di erogazione di contributi integrativi per il pagamento delle rette di ricovero in strutture protette, ampliando la platea degli utenti attraverso la rivisitazione delle tariffe applicate e favorendo la sperimentazione di nuovi servizi	Erogare prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti residenti nel Comune di Verona a seguito ingresso presso Centri Servizi Residenziali a ciclo continuativo Gestire in regime di concessione la struttura residenziale "Casa Serena" e curare gli inserimenti residenziali Supportare il ruolo dei familiari e dei caregivers attraverso l'erogazione delle impegnative di cura domiciliare (ICD) per persone non autosufficienti assistite a domicilio	Prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti presso centri servizi residenziali Servizio Accoglienza Diurna per anziani Casa Famiglia per Anziani
Sviluppare i progetti "Anziani Protagonisti nel Quartiere" e "Estate Anziani" per sostenere il protagonismo dell'anziano e rivalutare il suo ruolo come soggetto portatore di esperienze, competenze, capacità, tradizioni e valori, anche mediante percorsi mirati di formazione sul tema della salute Favorire l'autonomia degli anziani attraverso momenti di formazione sull'approccio alle nuove tecnologie Sviluppare le politiche attive a favore degli anziani	Coordinare le attività della rete territoriale dei centri di aggregazione Realizzare le iniziative del progetto Estate Anziani 2018 in collaborazione con l' Azienda Ulss, le Circoscrizioni e le associazioni locali di volontariato Programmare percorsi di formazione nuove tecnologie c/o Centri Anziani Sviluppare le progettualità sull'intergenerazionalità e Realizzare l'iniziativa 'Festa dei Nonni"	Rete integrata Centri Anziani Protagonisti nel Quartiere e iniziative collegate Progetto Estate Anziani
Realizzare forme di collaborazione e di sinergia con le associazioni di volontariato socio/sanitario e	Erogare contributi, patrocini e altri benefici economici	Contributi, patrocini e altri benefici economici

con gli istituti per anziani che operano sul territorio		
Attuare politiche di servizio agli anziani improntate alla domiciliarità e alla revisione del ruolo delle case di riposo	Proseguire nella realizzazione, in partnership con l' Azienda Ospedaliera, del progetto "Protesi dentarie". Sostenere la domiciliarità degli anziani non autonomi attraverso i servizi di assistenza domiciliare Sostenere la domiciliarità degli anziani non autonomi attraverso il servizio di pasti a domicilio	Assistenza domiciliare Impegnativa di cura domiciliare Pasti a domicilio Contributi per protesi dentarie Telecontrollo - telesoccorso

Interventi per le famiglie

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Attivare e 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 al Progetto Nuove Povertà	- Gestire il Progetto Nuove Povertà sostenendo economicamente i nuclei familiari in situazione di disagio economico - Sviluppare percorsi di inclusione attiva dei soggetti inseriti nei progetti REI - Gestire gli interventi per assegno di maternità, assegno ai nuclei familiari numerosi, alimenti prima infanzia - Gestire l'istruttoria per le agevolazioni tariffarie regionali per il trasporto pubblico locale	- Interventi economici mensili e straordinari di sostegno a nuclei familiari - Assegno di maternità di base (AMB) - Assegno ai nuclei familiari (ANF) - Alimenti prima infanzia - Agevolazioni tariffarie regionali per il trasporto pubblico locale
Sostenere i veronesi bisognosi attraverso metodi alternativi al mero contributo economico, favorendo la partecipazione attiva degli individui in difficoltà, il reinserimento in contesti lavorativi e l'utilizzo in lavori socialmente utili e in attività di volontariato attraverso le banche del tempo	Sviluppare percorsi di inclusione attiva	Contributi per nuove povertà, RIA - RdC

Potenziare le attività dello Spazio Famiglie, come luogo nel quale 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" favorendo la connessione con gli altri servizi di sostegno alle famiglie con minori	Spazio Famiglie
Sviluppare interventi che valorizzino la centralità della famiglia, il suo ruolo di risorsa e le funzioni sociali da essa svolte		Consulta Comunale della Famiglia

Interventi per il diritto alla casa

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 - morosità incolpevole - e comunali.	Interventi per il sostegno abitativo

Programmazione e governo della rete dei servizi sociosanitari e sociali

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Gestire lo Sportello Sociale SI', con particolare attenzione nell'accoglienza dell'utenza multiproblematica	Incrementare l'attività dello Sportello Integrato Informativo del Sociale attraverso l'aggiornamento puntuale e sistematico delle informazioni disponibili, il mantenimento della rete dei contatti e lo svolgimento di attività di filtro e di prenotazione degli appuntamenti per l'accesso di alcuni servizi per i cittadini	Sportello SI
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

Nello specifico gli obiettivi per le **Politiche per il lavoro e la formazione professionale** previsti dagli atti di programmazione del Comune di Verona sono i seguenti:

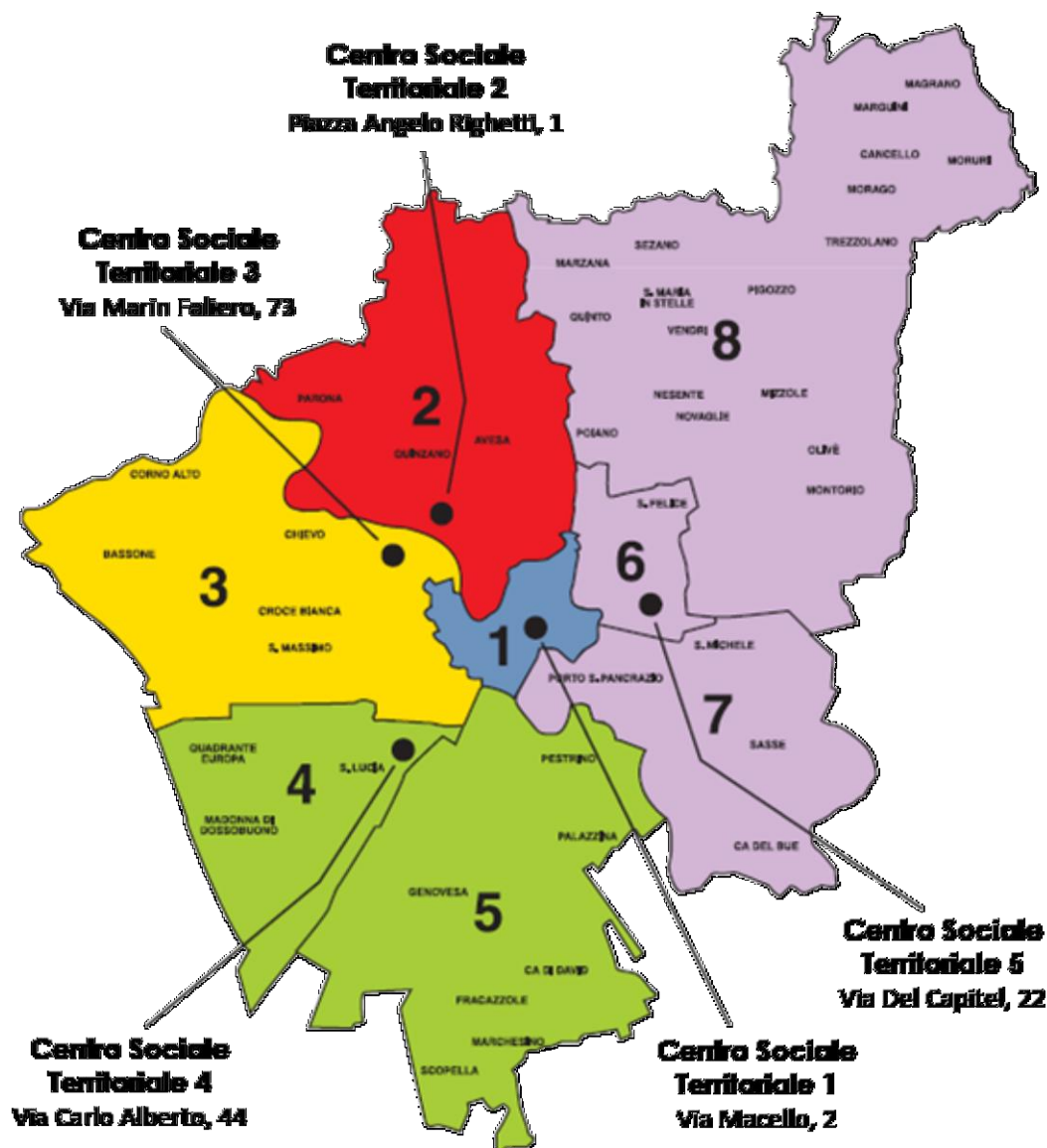
Sostegno all'occupazione

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Promuovere iniziative a	Gestire i Servizi di	Spazio informativo per

sostegno della riqualificazione dei lavoratori e di chi ha perso il lavoro e della stabilità occupazionale	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 indirizzare e intercettare finanziamenti dedicati e rafforzare competenze e qualità dei servizi Attivare nuovi servizi di Orientamento e Accompagnamento al lavoro Sportello pronto CV e Sportello Eurodesk funzionali alle esigenze del territorio e alle nuove modalità di candidatura on-line per ricerca di lavoro e per mobilità internazionale	Informazioni e Primo orientamento Servizio Specialistico di Orientamento e Accompagnamento al lavoro Tirocini curriculari Eurodesk e Mobilità internazionale Incontri e Laboratori Servizio Promozione Lavoro Pronto CV
Sostenere le fasce deboli nell'inclusione nel mercato del lavoro	Progettare, coordinare e gestire le attività di politica attiva del lavoro relative all'intervento RIA, al progetto Nuovi laboratori e al progetto Lavoro ad Impatto Sociale (LIS)	PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola Lavoro) Incontri e Laboratori Servizio Promozione Lavoro Pronto CV
Sostenere i servizi specialistici rivolti a favorire l'imprenditoria, gli incubatori di impresa e le start up, attraverso la partecipazione a progetti di rete	Partecipare a progetti e interventi che promuovano start up e apertura di spazi destinati al co-working tramite partenariati e partecipazione a progetti, microprogetti, iniziative	Progetti e interventi

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

(Indicare l'indirizzo della/e sede/i, almeno un recapito telefonico, i giorni e orari di apertura al pubblico, eventuali altre modalità di accesso ai servizi, ad es. *on line*)



I **numeri** indicano le Circoscrizioni comunali.

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

CIRCOSCRIZIONE 1^A
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 1° 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 Capitol, 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 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

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)

Servizio Promozione Lavoro

Via Ponte Aleardi 15

37121 Verona

tel. +39 045 807 8782 - fax +39 045 807 8766

E-mail: lavoro@comune.verona.it

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

C. I servizi offerti

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Interventi per l'infanzia e i minori

Appoggi educativi domiciliari	L'appoggio educativo domiciliare comprende diversi servizi: appoggi a singoli, o fratelli, che si svolgono presso l'abitazione del bambino/adolescente, o in piccoli gruppi presso locali individuati sul territorio; gestione delle visite protette, prescritte dall'Autorità Giudiziaria, tra bambini/adolescenti e genitori in caso di affidamento (ad uno dei due genitori o extrafamiliare); lavoro con i gruppi spontanei con prevalente presenza di bambini/adolescenti fino a 18 anni. L'assistenza domiciliare di supporto ai genitori comprende un insieme di prestazioni finalizzate a supportare i genitori, con una rete familiare e/o soci debole o assente, nell'apprendimento di funzioni e competenze relative all'organizzazione e gestione del quotidiano, allo scopo di migliorare il benessere dei bambini e adolescenti fino a 18 anni presenti in famiglia. Il servizio è rivolto ai genitori residenti nel Comune di Verona, con rete familiare/sociale debole o assente. Le prestazioni possono essere anche rivolte prevalentemente ai bambini e adolescenti stessi. La situazione di difficoltà della famiglia va presentata all'Assistente Sociale del territorio. Il servizio verrà attivato dopo la valutazione della situazione familiare nell'ambito di un progetto specifico concordato con i genitori.
--------------------------------------	---

Centri diurni	Servizi per aiutare le famiglie in difficoltà a svolgere i compiti educativi e di cura dei figli minorenni. I servizi disponibili sono: Centro Diurno, Centro Aperto e Centro Ragazzi. Il Centro Diurno prevede l'affiancamento di un Educatore Professionale che sostiene il minore nello svolgimento della propria attività quotidiana, viene svolto con frequenza variabile nell'arco della settimana, presso l'abitazione del minore, o in altro luogo concordato con il Servizio Sociale. Il Centro Diurno è un servizio rivolto ai bambini e adolescenti residenti nel Comune di Verona, di età compresa tra i 6 ed i 16 anni, che si trovano in situazione di temporanea difficoltà lungo il percorso di crescita. È un centro educativo dove bambini e adolescenti sono seguiti da Educatori Professionali nell'ambito di un progetto educativo individuale e di gruppo, in cui ognuno ha la possibilità di vivere esperienze in comune e confrontarsi con un piccolo gruppo di coetanei. Negli Educatori trova ascolto, accoglienza e una relazione significativa attraverso la quale acquisisce capacità di autoriflessione e di espressione positiva dei propri vissuti, consapevolezza dei propri diritti/doveri e delle regole sociali dei vari contesti di vita. I sei centri sono: Centro Diurno "Salice Ridente" - zona Borgo Milano; Centro Diurno "Bonsai" - zona Borgo Roma; Centro Diurno "Il Girabussola" - zona S. Michele; Centro Diurno "Il Cantastorie" - zona Montorio; Centro Diurno "Occhio Ragazzi" - zona Borgo Milano; Centro Diurno "Panda" - zona Borgo Nuovo
Centri aperti e centro ragazzi	Il Centro Aperto è un servizio è rivolto a tutti i bambini e adolescenti residenti nel Comune di Verona, di età compresa tra i 6 e i 16 anni. Ogni centro può accogliere fino a 30 minori in base alla disponibilità. Luogo d'incontro per bambini e adolescenti, dove gli Educatori Professionali propongono e organizzano attività educative, ludiche e creative da condividere con altri coetanei del proprio quartiere, nel rispetto delle regole e nella reciproca responsabilità. Nel Comune di Verona ci sono tre Centri Aperti ai quali ci si può rivolgere anche direttamente: Centro Aperto "Bambù" - zona Golosine; Centro Aperto "Spazio Giochi" - zona Montorio; Centro Aperto "Amico" zona Borgo Nuovo. Il Centro Ragazzi, aperto dal 2005, è un luogo, uno spazio dove adolescenti e giovani possono incontrarsi e trascorrere parte del proprio tempo libero non solo ascoltando musica o vedendo un film, ma soprattutto realizzando personalmente progetti e attività di animazione, organizzando momenti di confronto con adulti significativi su argomenti per loro importanti e appropriarsi di conoscenze utili per orientarsi nella vita, partendo da bisogni spontanei e ambiti di interesse. Nel Centro i ragazzi e le ragazze, attraverso l'incontro con i due operatori presenti, possono trovare anche uno spazio dove esprimere i propri desideri, problemi, progetti futuri e confrontarsi. In alcuni casi possono anche essere realizzati progetti educativi individuali. Il servizio è rivolto agli adolescenti e giovani tra i 16 ed i 25 anni ha sede in Borgo Nuovo.
Affido familiare	L'affidamento familiare è un intervento temporaneo di aiuto e sostegno ad un minore ed alla sua famiglia che si trova a vivere una situazione di difficoltà. Attraverso l'affidamento il bambino incontra un'altra famiglia che, accogliendolo presso di sé, si impegna ad assicurare una adeguata risposta a tutti i suoi bisogni: affettivi, educativi, di mantenimento, di istruzione, con la garanzia del rispetto della sua storia e delle sue relazioni significative.

	Il Servizio Affidi promuove periodiche iniziative per informare, sensibilizzare, conoscere rivolte a famiglie disponibili all'affido. L'affidamento familiare richiede alle famiglie disponibili e ai servizi sociali una stretta collaborazione per un esito positivo del percorso. Il Comune di Verona prevede per le famiglie affidatarie anche un sostegno di tipo economico.
Casa accoglienza per madri e gestanti in difficoltà	Le donne interessate possono rivolgersi all'Assistente Sociale del proprio territorio. Il servizio verrà attivato, dopo la valutazione della situazione familiare, all'interno di un progetto concordato con le interessate o a seguito di un provvedimento dell'autorità giudiziaria. Il servizio è rivolto alle donne in stato di gravidanza o alle madri con figli di età compresa tra 0 e 12 anni, residenti nel Comune di Verona Struttura residenziale del Comune che accoglie temporaneamente le madri con i propri figli, o le donne in gravidanza, che si trovano a vivere un periodo di difficoltà. Vengono offerte ospitalità, protezione e aiuto in un percorso indirizzato all'autonomia personale, lavorativa, abitativa e per preparare all'essere genitore. Oltre a quella comunale, operano altre strutture di accoglienza pubbliche e del privato sociale, alle quali è possibile accedere anche tramite il Servizio Sociale Comunale.
Casaperunpo'	È un centro d'accoglienza temporaneo per mamme in grave disagio abitativo, "CasaPerUnPo'" può ospitare complessivamente 4 nuclei di madri con figli minori, che sono state sfrattate e per le quali l'Amministrazione comunale, tramite i Servizi sociali, garantisce l'accompagnamento alla risoluzione del problema abitativo. Gli eventuali mariti o compagni non possono essere ospitati. centro d'accoglienza temporaneo per mamme in grave disagio abitativo "CasaPerUnPo'", per mamme e minori sfrattati, gestito dalla Cooperativa 'L'Albero' per conto del Comune. L'obiettivo del centro è di dare una risposta temporanea di accoglienza alle situazioni di famiglie, residenti nel Comune di Verona, con minori (in particolare la madre con i figli) che si trovano in grave disagio abitativo, dovuto a sfratto esecutivo. La struttura, inserita in un contesto abitativo di edilizia pubblica, può ospitare complessivamente 4 nuclei di madri con bambini, assicurando loro un luogo sicuro e la possibilità di mantenere gli impegni quotidiani (scolastici ed extra). Inoltre, permette alla madre di poter esprimere il proprio ruolo genitoriale all'interno di un contesto abitativo accogliente e di concentrarsi nel contempo, assieme agli eventuali mariti o compagni (non ospitati), nella ricerca di soluzioni abitative e, se necessario, anche lavorative. Nella casa, ogni donna ha a disposizione una stanza da letto per sé e i suoi figli, mentre sono in comune i servizi igienici e la zona soggiorno e pranzo. I pasti sono assicurati dal servizio pasti a domicilio del Comune, già attivo in convenzione. Le situazioni da inserire vengono segnalate dai Servizi sociali territoriali. La permanenza del nucleo nella struttura è al massimo di 90 giorni, tempo congruo per le famiglie per attivarsi e trovare delle soluzioni abitative adeguate.

Interventi per la disabilità

Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche (statali e regionali)	Si tratta di due tipi di contributi economici finalizzati all'eliminazione delle barriere architettoniche in edifici privati a carattere residenziale principale (Domanda Legge 9 gennaio 1989 n.13) o per edifici e spazi privati aperti al pubblico, edifici privati (compresi residenziali e luoghi di lavoro), mezzi di locomozione privati (Domanda Legge Regionale 12 luglio 2007 n.16) Il contributo è rivolto a persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale e i condomini ove esse risiedono; enti privati e imprese.
Strutture residenziali per disabili psicofisici – contributi pagamento retta alberghiera	Intervento economico per il pagamento della retta alberghiera di accoglienza in strutture residenziali protette di assistenza alla persona, rivolto ai disabili psicofisici. La gestione del servizio è delegata dal Comune di Verona all'Azienda ULSS 20. La domanda va presentata ai Servizi dell'Area Handicap dell'ULSS 20 che provvedono alla valutazione del caso, predispongono un progetto individuale di intervento e chiedono al Comune l'eventuale integrazione della retta della struttura. Possono richiedere il servizio le persone con disabilità psicofisiche, certificate ai sensi della Legge 104/92, residenti nel Comune di Verona e con comprovata situazione economica che non consente di provvedere autonomamente al pagamento della retta.
Strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale – contributi pagamento retta alberghiera	Intervento economico per il pagamento della retta alberghiera di accoglienza in strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale appartenenti alle seguenti tipologie: Comunità alloggio e Gruppi appartamento. Il servizio, gestito dall'Azienda Ulss 20, è rivolto a persone con problematiche di tipo psichico per le quali vengono individuate le suddette tipologie residenziali, residenti nel Comune di Verona e con comprovata situazione economica che non consente di provvedere autonomamente al pagamento della retta. La gestione del servizio, per decisione assunta dalla Conferenza dei Sindaci del territorio dell'Azienda Ulss 20, è delegata alla stessa Ulss, che interviene per i singoli casi attraverso la propria struttura, a seguito di valutazione multidimensionale con la quale viene disposto un progetto individuale di intervento e richiesta al Comune l'eventuale integrazione della retta della struttura.
Consulta comunale della disabilità	La Consulta raccoglie le associazioni che operano a favore delle persone con disabilità di vario genere (sensoriali, motorie, intellettive, ecc.), le quali, pur differenziandosi per filoni d'intervento, tendono, all'interno di questo organismo, ad un unico indirizzo progettuale e culturale diretto a favorire innanzitutto l'integrazione della persona disabile, ricercando risposte qualitativamente adeguate. Attualmente costituita da 33 associazioni, è un organismo propositivo e consultivo, che opera quale strumento di partecipazione dei cittadini alle realizzazioni di politiche dirette a garantire a tutti i cittadini pari opportunità, nel superamento delle limitazioni derivanti da situazioni di disabilità. La Consulta partecipa all'elaborazione degli indirizzi politici in materia di disabilità ed alle scelte dell'Amministrazione Comunale in questo settore;

	esprime parere motivato e formulare proposte sui temi riguardanti il diritto alla salute (riabilitazione cura ed assistenza), allo studio, all'occupazione, all'informazione, alla mobilità ed all'accessibilità ai luoghi aperti al pubblico, nonché alle attività ludico-sportive; opera per il rafforzamento e potenziamento della rete di protezione sociale, favorendo forme di collaborazione e collegamenti operativi tra servizi, sollecitando il rispetto dei diritti del cittadino disabile, coadiuvando l'Amministrazione comunale nella programmazione del Piano di Zona Socio-sanitario e partecipando ai programmi orientati alla ricerca del benessere della comunità ed al sostegno dei progetti di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie.
--	---

Interventi per gli anziani

Prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti presso centri servizi residenziali	Si tratta di un contributo economico per integrare la retta di accoglienza alberghiera in case di riposo, per persone anziane non autosufficienti. Possono richiedere il contributo i residenti nel Comune di Verona con età minima di 65 anni, con comprovata difficoltà economica.	120 giorni
Servizio Accoglienza Diurna per anziani	Servizio di accoglienza diurna per anziani presso strutture accreditate. Le strutture accreditate hanno lo scopo di sostenere l'autonomia individuale e relazionale dell'anziano, anche per evitare o ritardare il suo eventuale inserimento in casa di riposo. Il servizio è rivolto ai residenti nel Comune di Verona con età minima di 65 anni, in condizione di parziale non autosufficienza, in particolare con patologia di tipo Alzheimer. La procedura viene attivata al Distretto sociosanitario di appartenenza territoriale Servizio di accoglienza diurna per anziani presso strutture accreditate. L'accesso ai centri può avvenire in forma privata prendendo contatti diretti con i servizi e pagando la retta intera oppure tramite procedura convenzionata.	
Casa Famiglia per Anziani	La Casa Famiglia è una struttura di accoglienza temporanea, pensata per assistere le persone anziane durante un periodo di difficoltà, con l'obiettivo di aiutarle a superarlo e a tornare nella propria abitazione e alla propria quotidianità. L'accesso ai centri può avvenire in forma privata prendendo contatti diretti con i servizi e pagando la retta intera; con invio da parte dell'Assistente Sociale. Il Progetto è rivolto agli anziani residenti nel Comune di Verona, che si trovino in situazione di temporanea incapacità di autogestione, in seguito ad una dimissione ospedaliera, o per un temporaneo peggioramento delle condizioni di salute, o infine, anziani con perdita o interdizione temporanea all'utilizzo del proprio alloggio o perdita del care-giver domiciliare.	

Rete integrata Centri “Anziani Protagonisti nei Quartieri” e iniziative collegate	Con il progetto “Rete territoriale di centro d'incontro e di aggregazione per la terza età” l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Verona, in collaborazione con l'Assessorato al Decentramento, intende promuovere la partecipazione della popolazione anziana alla vita attiva del quartiere realizzando una Rete Territoriale di Centri d'Incontro e di aggregazione per la terza età.	Intervento attivo 365 giorni/365
Progetto Estate Anziani	Tutti gli anni il Comune di Verona promuove una serie di servizi e prestazioni a supporto degli anziani soli, per aiutarli a prevenire ed affrontare eventuali situazioni di difficoltà che potrebbero sopraggiungere nel periodo estivo. L'iniziativa è attuata dall'Assessorato ai Servizi Sociali-Famiglia e supportata da un opuscolo informativo che viene distribuito sul territorio comunale e riporta una serie di servizi e informazioni utili per sostenere gli anziani che rimangono soli durante l'estate. Nel periodo estivo gli Uffici dei Servizi Sociali comunali sono aperti ed erogano normalmente tutte le prestazioni rivolte ai cittadini anziani. Il progetto è rivolto agli anziani residenti a Verona, che rimangono in città durante il periodo estivo.	
Assistenza domiciliare	Consiste nel servizio a domicilio, in orario diurno, per sostenere l'autonomia e la cura della persona anziana. Il servizio prevede: la cura della persona; la cura e il governo della casa; il sostegno alla vita quotidiana; il sostegno alle relazioni familiari e sociali servizio è rivolto ai cittadini con età minima 65 anni, residenti nel Comune di Verona, non autonomi nella gestione personale e della casa. Può essere gratuito o prevedere il pagamento di un ticket orario variabile di compartecipazione alla spesa, in base ai parametri economici stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale.	60 giorni
Impegnativa di cura domiciliare	L'impegnativa di Cura Domiciliare istituita ai sensi della Delibera Giunta Regionale n° 1338 del 30.7.2013, è un contributo economico, erogato per l'assistenza delle persone non autosufficienti di qualunque età ed erogato alle stesse, ovvero al familiare o alla persona che ne garantisce adeguata assistenza e cura (i caregivers). Il Comune di Verona gestisce due tipologie di contributo: Base (ICDb) per utenti non autosufficienti e media (ICDM) rivolta agli utenti con presenza di demenza di tutti i tipi e disturbi comportamentali. Il servizio è rivolto a persone non autosufficienti residenti nel Comune di Verona che usufruiscono di un'adeguata assistenza presso il proprio domicilio o presso altro domicilio privato, ovvero le loro famiglie. L'Impegnativa di Cura Domiciliare non è compatibile con l'inserimento in struttura residenziale extraospedaliera.	180 giorni
Pasti a domicilio	Servizio di consegna a domicilio di un pasto giornaliero	60 giorni

	confezionato da strutture certificate, convenzionate con il Comune di Verona, rivolto alle persone con età minima di 65 anni, o adulti in situazione di comprovato disagio, residenti nel Comune di Verona. La domanda va presentata all'Assistente Sociale della propria zona di residenza che può attivare il servizio dopo una valutazione dello stato di bisogno e dopo una valutazione della situazione familiare. Il servizio può essere gratuito o prevedere il pagamento di un ticket variabile di una compartecipazione alla spesa, in base ai parametri economici stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale.	
Contributi per protesi dentarie	Esistono due tipi di contributo: 1) Convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Verona (Policlinico di Borgo Roma) per sostenere le spese di riabilitazione protesica mobile totale e parziale. (Deliberazione Giunta Comunale n.134 del 13/05/2009). Possono richiedere il contributo i residenti nel Comune di Verona, muniti di documento di identità valido sul territorio italiano, di età minima di 65 anni con reddito ISEE prestabilito. 2) Contributo economico per sostenere le spese per protesi dentarie totali e parziali, concesso a persone residenti nel Comune di Verona. Possono richiedere il contributo i residenti nel Comune di Verona con reddito del nucleo familiare inferiore ai limiti stabiliti annualmente dall'Amministrazione comunale e appartenenti ad una delle seguenti categorie: persone con età minima di 60 anni; adulti con percentuale di invalidità certificata uguale o superiore al 50%; adulti in situazioni di disagio sociale, in carico ai servizi pubblici, che rientrino in un progetto di recupero comprovato da relazione.	45-60 giorni
Telecontrollo - telesoccorso	Servizio telefonico di pronto intervento e di controllo presso il domicilio dell'anziano, attraverso un apparecchio portatile collegato con un centro di assistenza attivo tutti i giorni 24 ore su 24. Garantisce la sicurezza dell'anziano all'interno della propria abitazione. Il servizio è rivolto alle persone ultra sessantenni residenti nel Comune di Verona. Può essere offerto anche a persone di età inferiore ai 60 anni se c'è una situazione di rischio comprovata. Il servizio è gratuito. La domanda può essere presentata dall'anziano titolare del servizio, da un familiare o da una persona di riferimento; va compilata con l'Assistente Sociale del proprio territorio, recandosi presso il Centro Sociale Territoriale di appartenenza.	

Interventi per le famiglie

Interventi economici mensili e straordinari	Possono richiedere i contributi i nuclei familiari in difficoltà economica, residenti nel Comune di Verona, con reddito inferiore ai limiti stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale.
--	--

di sostegno a nuclei familiari	Servizio di erogazione di sussidi economici ad integrazione del reddito al fine di assicurare il "minimo vitale" alle famiglie con minori e/o anziani in condizioni di indigenza, per aiutare a coprire le spese di prima necessità e/o di carattere straordinario, erogati in via temporanea, al fine di ristabilire l'autonomia economica. Altre forme di intervento sono le seguenti: * Assegno di maternità di base (AMB) Servizio per la concessione di assegni di maternità a donne non lavoratrici (con alcune eccezioni) che abbiano i requisiti economici familiari di Indicatore della Situazione Economica ISEE previsti dal Decreto Legislativo 151/01 (Testo Unico) - art. 74 e successive modifiche. Il servizio è rivolto a madri naturali, adottive e affidatarie preadottive, residenti nel Comune di Verona, con cittadinanza italiana, comunitaria oppure extracomunitaria in possesso di titolo di Soggiorno. * Assegno ai nuclei familiari (ANF) Contributo economico per i nuclei familiari che abbiano i requisiti di composizione (almeno tre figli minori) ed economici di Indicatore della Situazione Economica ISEE previsti dalla Legge 448/98 - art. 65 e successive modifiche. È diretto a nuclei familiari con almeno tre figli minori di anni 18 al momento della domanda, figli del richiedente o del coniuge o da essi ricevuti in affidamento preadottivo. * Alimenti prima infanzia Servizio che mette a disposizione, presso le farmacie comunali, alimenti gratuiti per sostenere la nutrizione del bambino nei primi mesi di vita. Il servizio viene erogato per un massimo di sei mesi ed è rivolto alle famiglie in difficoltà, residenti nel Comune di Verona, con reddito inferiore ai limiti stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale.
Contributi per nuove povertà, RUI RIA e REI	Il progetto “Una risposta alle Nuove Povertà” nasce per rispondere alle nuove esigenze sociali derivate dalla recente crisi economica, con le seguenti finalità: ridurre la pressione economica e contribuire all'autonomia delle famiglie e delle persone sole in momentanea difficoltà; dare aiuto alle donne sole e dignità agli anziani. Il servizio è rivolto a persone particolarmente esposte al rischio di entrare nell'area della povertà, individuate tra le persone già in carico ai Servizi Sociali del Comune di Verona, per le quali l'Assistente Sociale predispone un progetto individuale, finalizzato al superamento delle condizioni di criticità, che possa portare alla graduale autonomia della persona e/o del nucleo Il Bonus elettrico consiste nella possibilità di beneficiare di uno "sconto" sulla spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica da parte dei cittadini economicamente svantaggiati, in gravi condizioni di salute oppure delle famiglie numerose. Il Bonus gas consiste in una riduzione sulle bollette del gas riservata alle famiglie in difficoltà economica o numerose. Il bonus prevede uno sconto annuo sulla bolletta del gas naturale a seconda della numerosità del nucleo familiare e del tipo di consumo. Il Bonus idrico è una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale. Consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno e prevede uno sconto

	annuo sulla fornitura dell'acqua in base alla numerosità del nucleo familiare e alla tipologia di consumo. Reddito Inclusione Attiva – R.I.A. Verona è un progetto promosso dalla Regione Veneto per l'inclusione attiva di soggetti che vengono individuati dai Servizi Sociali del Comune di Verona, in collaborazione con gli altri partner coinvolti nel Progetto, tra le persone già in carico al Servizio. Si propone le seguenti finalità: promuovere e sostenere percorsi di recupero, reinserimento sociale e autonomia di persone in stato di marginalità ed esclusione sociale; consolidare la rete territoriale di agenzie del pubblico e del privato sociale impegnate nel reinserimento sociale e lavorativo di soggetti in situazione di emarginazione e fragilità; favorire una gestione integrata delle politiche di inclusione sociale a favore di cittadini svantaggiati e consolidare la rete tra i servizi pubblici e i soggetti afferenti al mondo del privato sociale valorizzandone le competenze; supportare e valorizzare le associazioni e le cooperative sociali che operano nel territorio; sperimentare forme di sostegno al reddito che superino una logica assistenzialistica e favoriscano la capacità della persona di valorizzare le proprie potenzialità. Il Reddito di cittadinanza è una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale che i cittadini possono richiedere a partire dal 6 marzo 2019. Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari associato ad un percorso di reinserimento lavorativo e di inclusione sociale, di cui i beneficiari sono protagonisti sottoscrivendo un Patto per il lavoro ed un Patto per l'inclusione sociale. Da marzo 2019 (Decreto legge n. 4/2019, art. 13) il Reddito di cittadinanza ha sostituito il REI (Reddito di Inclusione). Entro il primo semestre 2020 tutti i progetti legati al REI si sono esauriti e sono stati ricompresi, o sostituiti, dal Reddito di cittadinanza.
Spazio Famiglie	E' un centro per le famiglie, un luogo nel quale le famiglie possono incontrare altre famiglie con le quali condividere la propria esperienza di adulti e di genitori e per favorire il gioco, la socialità e la creatività dei propri bambini. Il servizio è rivolto a bambini, ai ragazzi e alle loro famiglie. Con questo servizio comunale vengono proposte varie iniziative di carattere informativo, formativo e ricreativo rivolte alle famiglie nella prospettiva di un sempre maggiore coinvolgimento delle famiglie stesse nella programmazione delle attività. L'accesso è gratuito previa registrazione presso lo Spazio Famiglie.
Centro Ascolto Famiglie	Centro Ascolto Famiglie è un servizio di mediazione familiare promosso dall'Assessorato ai Servizi Sociali e Famiglia rivolto alle famiglie, che intende offrire sostegno alle coppie, con e senza figli. La consulenza viene effettuata da esperti di mediazione familiare, con priorità per l'ambito operativo "sostegno alle famiglie in difficoltà" nella relazione di coppia o in fase di eventuale separazione e divorzio, per ricercare risposte concrete al futuro dei propri figli. Il servizio è rivolto a tutte le famiglie, con e senza figli. Accesso gratuito, previo appuntamento telefonico.
Consulta Comunale della	La Consulta Comunale della famiglia è un organismo propositivo e consultivo sulle problematiche familiari, nonché centro di partecipazione, di aggregazione, di analisi e confronto con le realtà sociali operanti nel territorio comunale; è costituita

famiglia	da trentaquattro associazioni di volontariato che si occupano di problematiche della famiglia. La Consulta ha il compito di contribuire all'elaborazione delle politiche familiari dell'Amministrazione Comunale, e in particolare ha tra gli scopi: dare impulso all'Amministrazione Comunale al fine di effettuare studi e ricerche sulla situazione delle famiglie a Verona e sulle politiche familiari più opportune; promuovere iniziative atte a diffondere una cultura per la famiglia come istituzione fondamentale e a rendere la società e le altre istituzioni più attente ed adeguate ai problemi che la riguardano; favorire il metodo collaborativo tra soggetti pubblici e privati che operano per la realizzazione di interventi a favore della famiglia; contribuire, attraverso la propria attività propositiva, al miglioramento dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale, nonché alla promozione di interventi in ambiti culturali, economici, sociali, ecc., al fine di realizzare un concreto miglioramento della qualità della vita nella città.
-----------------	--

Interventi per il diritto alla casa

Interventi per il sostegno abitativo	In via sperimentale e nei limiti delle disponibilità finanziarie assegnate, il Comune di Verona – Assessorato ai Servizi Sociali e Famiglia – avvia degli interventi a sostegno della cosiddetta “morosità incolpevole”. Per morosità incolpevole si intende la situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare. Il servizio è rivolto a cittadini residenti, titolari di contratti di locazione regolarmente registrati e destinatari di un atto di intimazione di sfratto per morosità con citazione per la convalida.
---	--

Programmazione e governo della rete dei servizi sociosanitari e sociali

Sportello SI	SI, lo Sportello Integrato Informativo del Sociale della Direzione Servizi Sociali e Integrazione Socio Sanitaria - Promozione Lavoro, è un servizio di contatto diretto tra cittadinanza ed ente pubblico. La finalità è di rimuovere le barriere organizzative e burocratiche che spesso ostacolano o scoraggiano le persone e le famiglie nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni diventando un punto di informazione e orientamento. Oltre al proprio ruolo informativo, lo Sportello sempre con maggior frequenza assume collaborazioni attive con gli uffici erogatori dei servizi, in particolar modo con la gestione diretta di prenotazioni e appuntamenti relativi sia ad iniziative occasionali o temporanee, sia a prestazioni permanenti	Intervento attivo 365 giorni/365
Autorizzazioni per l'esercizio di strutture sociali	È il provvedimento con il quale il Comune autorizza una struttura all'esercizio ed è subordinata alla positiva valutazione della rispondenza della richiesta alla programmazione attuativa locale.	180 giorni

Sostegno all'occupazione

Spazio informativo per Informazioni e Primo orientamento	Lo Spazio Informativo è un servizio aperto a tutti i cittadini, giovani e adulti, dove si possono trovare informazioni e documentazione di particolare interesse su lavoro e professioni, corsi di formazione e aggiornamento, primo orientamento, PCTO (Alternanza Scuola Lavoro), tirocini, mobilità internazionale. Attraverso colloqui con gli operatori e la consultazione di materiali si possono avere informazioni e consulenza per poter scegliere un percorso formativo o professionale per migliorare le competenze personali, sociali e professionali per presentarsi in modo adeguato nel mondo del lavoro.	
Servizio Specialistico di Orientamento e Accompagnamento al lavoro	È un servizio di orientamento, accompagnamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro dedicato a residenti nel Comune di Verona. Si svolge tramite colloqui individuali o incontri di gruppo con consulenti specializzati che possono fornire supporto a scelte formative/professionali, analisi delle competenze, stesura curriculum e sviluppo degli strumenti di ricerca attiva del lavoro, definizione di un piano d'azione personalizzato, inserimento in eventuali progetti di politica attiva per il lavoro e l'inclusione sociale. Con il colloquio il/la consulente effettua un'intervista per approfondire contenuti in merito a situazione sociale, interessi, motivazioni, disponibilità, rappresentazioni, esigenze di inserimento professionale/lavorativo e aspirazioni personali come valutazione della condizione di occupabilità.	
Tirocini curricolari	Informazioni e indicazioni per studenti e studentesse di Università e altri Enti di Formazione Accreditati che vogliono svolgere un tirocinio curricolare all'interno dell'Amministrazione comunale di Verona.	
PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola Lavoro)	Informazioni e indicazioni per studenti e studentesse delle Scuole Secondarie interessati a svolgere esperienze di PCTO all'interno dell'amministrazione comunale di Verona	
Eurodesk e Mobilità internazionale	Informazioni e consulenza sulla mobilità internazionale ed europea (lavoro, studio/lavoro, volontariato, scambi giovanili) e Agenzia Eurodesk di Verona	
Incontri e Laboratori Servizio Promozione Lavoro	Cicli di incontri e laboratori gratuiti rivolti a giovani e adulti interessati a migliorare strategie e conoscenze utili per la ricerca di lavoro e altre opportunità in Italia e all'Estero	
Pronto CV	Servizio di supporto alla revisione o prima scrittura del proprio Curriculum Vitae in formato Europass. Il Curriculum Vitae è un documento personale che raccoglie la sintesi	

	delle esperienze formative e lavorative di chi si candida per un posto di lavoro. Rappresenta il biglietto da visita che permette di catturare l'attenzione dell'interlocutore e può aprire la strada al colloquio e alle diverse fasi di selezione.	
--	--	--

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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
	Cortesia (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

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Verona è **www.comune.verona.it**. Dall'homepage i contenuti descritti possono essere raggiunti da diversi percorsi di navigazione. Nell'ambito del progetto regionale 2019 "Sportello Famiglia" le pagine dei Servizi Sociali hanno trovato una rilocalizzazione più immediata. Il percorso più immediato di navigazione è:

- Home page > Vivere > Sportello Famiglia > Servizi Sociali

Dal menu Servizi Sociali si accede alle sottosezioni

- Famiglia e minori
- Adulti e anziani
- Disabili
- Stranieri

- Protezione donne
- Sostegno economico
- Progetti e Lavoro di rete

Percorsi alternativi sono:

- Home page > Il Comune > Struttura organizzativa > Area Servizi Sociali > Servizi Sociali e Integrazione Socio Sanitaria – Promozione Lavoro
- Home page > cerca: servizi sociali
- Home page > cerca: promozione lavoro
- Home page > cerca: sportello SI

Nidi e servizi per l'infanzia

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".

Offrono ai bambini ricche opportunità educative e formative, nel rispetto delle soggettività e dei tempi personali, 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.

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 0-3 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.

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. Obiettivi

Il Comune di Verona si impegna ad assicurare servizi educativi di qualità in risposta ai bisogni e ai diritti dei bambini, nell'ambito di un sistema pubblico integrato.

Il bambino è il soggetto centrale di riferimento delle attività del Servizio.

I Servizi per la prima infanzia del Comune di Verona si rivolgono a bambine e bambini fino ai tre anni e si propongono di:

- a) offrire un sistema di opportunità educative e formative ai bambini insieme alle loro famiglie;
- b) valorizzare le specificità e le potenzialità di ciascun bambino, sostenendo la formazione dell'identità e promuovendone l'espressione e lo sviluppo in sintonia con la famiglia;
- c) riconoscere i bambini come soggetti sociali portatori di diritti, competenti e attivi, che apprendono e crescono in contesti di relazione;
- d) accogliere e prestare particolare cura educativa a bambini con difficoltà sociali, evolutive e di apprendimento;
- e) rispondere in modo differenziato alle molteplici esigenze delle famiglie, offrire una "condivisione educativa, culturale e sociale", riconoscendo i loro diritti di informazione, partecipazione, formazione e co - costruzione di saperi educativi;
- f) promuovere la conciliazione delle scelte familiari;
- g) garantire il diritto all'educazione nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa;
- h) rappresentare luoghi di elaborazione e diffusione di un'aggiornata cultura dell'infanzia.

3. Attività e destinatari

Il Nido accoglie bambine e bambini dai tre mesi ai tre anni, promuovendo, in una dimensione di benessere, lo sviluppo armonioso delle potenzialità affettive, motorie, cognitive e sociali.

Il percorso di crescita è sostenuto da attività ludiche, esplorative e rappresentative, facilitate da un'attenta relazione adulto-bambino e da una precisa cura delle dinamiche relazionali tra pari. La progettualità educativa e didattica realizzata nei Servizi Educativi per la prima infanzia del Comune di Verona risponde, affianca ed accompagna le esigenze, le risorse e le curiosità dei bambini e delle bambine che li frequentano.

I Nidi d'Infanzia Comunali costituiscono una rilevante opportunità educativa per i bambini con difficoltà sociali, evolutive e di apprendimento o con diversa abilità.

Il percorso educativo

I Nidi d'Infanzia Comunali a Verona fanno riferimento ad un progetto educativo che, in coerenza con le Scuole dell'Infanzia, segue linee pedagogiche che guidano la metodologia e la prassi educativa, ponendo quale riferimento centrale il bambino, visto come persona attiva e competente ed i suoi bisogni evolutivi, affettivi, cognitivi, motori, sociali, di cura e tutela.

L'ambientamento

L'inserimento di ogni bambino e bambina è seguito e affiancato con particolari procedure di presa in carico del piccolo e della sua famiglia, per sostenere la conoscenza di nuovi ambienti e persone e la costruzione di nuove relazioni. L'ambientamento prevede una prima settimana di frequenza ad orario parziale, insieme al genitore, con modalità rispettose delle abitudini del bambino ed una graduale permanenza al nido.

Si svolge attraverso una scansione articolata in:

- Accoglienza dei genitori con informazioni specifiche sul servizio ed incontri individualizzati.
- Accoglienza dei bambini con tempi di permanenza gradualmente personalizzati.
- Proposta di situazioni e attività educative finalizzate.
- Monitoraggio e verifica.

La cura e le proposte

I bambini esprimono bisogni di cura che riguardano oltre all'aspetto corporeo, la dimensione affettivo/emotiva, lo sviluppo senso-motorio, la relazione con adulti e coetanei, la crescita intellettuale.

La giornata educativa prevede l'alternarsi di momenti di cura e di routine, a momenti di gioco e attività, che insieme sostengono e favoriscono benessere, apprendimento e sviluppo.

I tempi ed i ritmi della giornata al nido sono pensati ed organizzati in base all'età dei bambini e prevedono: l'accoglienza al mattino, le attività ludiche programmate, il pranzo e le merende, le cure igieniche e il riposo e il ricongiungimento con i genitori.

La progettazione

La progettualità educativa e didattica realizzata nei Nidi d'Infanzia sostiene e accompagna le esigenze, le potenzialità, le curiosità dei bambini e delle bambine che li frequentano. I progetti promuovono il benessere e lo sviluppo, affiancano naturali processi di crescita e attività di esplorazione o creazione attiva, sono attenti a facilitare l'apprendimento in situazione sociale.

Comprendono esperienze ludiche ed esplorative che promuovono una varietà di linguaggi e stimolano, nutrendo di occasioni, i differenti stili cognitivi. Le esperienze attivate sono di diverso tipo: motorie, sensoriali, musicali, narrative, grafico pittoriche e plastiche, con l'utilizzazione di materiali naturali e l'esplorazione di ambienti esterni.

Lo spazio

Ambienti interni ed esterni, predisposti e arredati secondo criteri di sicurezza e benessere, promuovono esperienze differenziate e specializzate. I bambini nei primi anni di vita conoscono il mondo circostante privilegiando canali sensoriali e senso motori: la vista, l'udito, l'olfatto, il tatto,

l'oralità, il movimento. Nel nido la strutturazione dello spazio e l'accurata scelta dei materiali tiene conto di questo e stimola la curiosità dei bambini, offre la possibilità di esplorare in autonomia e sicurezza, di creare e trasformare la realtà attivamente anche tramite la relazione coi coetanei.

La continuità con la Scuola dell'Infanzia

Particolare attenzione viene data alla continuità educativa a partire dalla famiglia verso ogni ordine di istituzione successiva.

Il passaggio alla Scuola dell'Infanzia è curato tramite progettazione di attività al nido, di visite programmate, di incontri formativi condivisi tra insegnanti ed educatori.

La partecipazione delle famiglie

La collaborazione ed il dialogo con la famiglia hanno uno spazio significativo nelle attività dei Nidi d'Infanzia che riconoscono la valenza educativa ed il valore del legame tra i bambini ed i genitori. Alla comunicazione con le famiglie è dedicato un tempo e un'attenzione specifica.

Sono previsti momenti di incontro con i genitori, singolarmente e in contesti di gruppo per poter accogliere la storia di ogni bambino e condividere tra genitori e con l'equipe di educatori le esperienze del Nido e il loro significato.

In queste occasioni i genitori possono comunicare le esperienze familiari trovando così spunti o sostegno, per scoprire anche insieme ad altri il piacere di vivere la crescita dei figli contestualizzando e dimensionando le difficoltà.

Il nido inoltre apre le sue porte alle famiglie fin dall'inizio permettendo di familiarizzare con l'ambiente in occasione delle iscrizioni.

Attiva laboratori e feste in cui tutti i partecipanti si sentano protagonisti e possano vivere insieme esperienze piacevoli e significative. Promuove incontri con esperti per riflettere su temi riguardanti la prima infanzia.

Il Consiglio di Nido

Nei Nidi a gestione comunale è presente un Consiglio di Nido, la cui funzione è descritta nel Regolamento del Sistema dei Servizi per la Prima Infanzia del Comune di Verona.

Il Consiglio di Nido, costituito con provvedimento del Dirigente, è composto da:

- a) tre rappresentanti dei genitori dei bambini utenti del servizio, indicati dall'assemblea dei genitori,
- b) un rappresentante del personale del Nido, con funzioni educative, indicato dal Collegio di Nido,
- c) tre rappresentanti delle Circoscrizioni, di cui uno in rappresentanza della minoranza, nel territorio in cui è indicato

Nido,

- d) un rappresentante delle formazioni sociali organizzate sul territorio.

Al Consiglio di Nido spetta, nell'ottica della partecipazione dei cittadini alla gestione dei servizi pubblici, di garantire ed agevolare la comunicazione e la collaborazione tra gli utenti e

l'Amministrazione. La sua attività si attua in collaborazione con la coordinatrice del nido, la direzione del servizio ed i funzionari competenti.

Il menù e le diete

Nella prospettiva della promozione di buone e corrette abitudini alimentari, il menù proposto nei Nidi d'Infanzia è il risultato di un attento lavoro di un gruppo multidisciplinare formato da esperti in alimentazione e nutrizione in età pediatrica, medici igienisti e dietisti che operano nell'Azienda ULSS di Verona e nell'Università degli studi di Verona, in stretta relazione con la Direzione del Servizio.

In ciascun asilo nido è in funzione una cucina con un punto di cottura interno autonomo.

Dall'anno 2000 il Comune, in attuazione della direttiva CEE n. 93/43, ha recepito nelle proprie cucine il sistema HACCP a garanzia di uno scrupoloso controllo della qualità degli alimenti e potenziato la formazione del personale addetto al servizio di refezione.

Il menù prevede l'introduzione di alcuni prodotti biologici.

Eccezioni al menù vengono effettuate in caso di diete per intolleranza alimentare e motivi etico-religiosi.

4. 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>	Via Bertoni, 6	045 590907 - nido.aziendale@comune.verona.it
	Garbini Colomiatti	P.zza S.M. in Organo, 1	045 8010908 - nido.garbini@comune.verona.it
	Porta Vescovo - <i>Pollicino 1</i>	Vicolo Madonnina, 10	045 596697 - nido.portavescovo@comune.verona.it
	San Bernardino - La Fiaba	Via C. Pisacane, 4/6	045 8000824 - nido.sanbernardino@comune.verona.it
2^ Circ.	Avesa - Nido Integrato Avesa	Via Premuda, 1	045 4642933 - nido.avesa@comune.verona.it
	Colombare - <i>Il Nido Del Sole</i>	Via Castello S. Felice, 6	045 918539 - nido.colombare@comune.verona.it
	Pindemonte - <i>Paese della Fantasia</i>	Via Carso, 13	045 918315 - nido.pindemonte@comune.verona.it
3^ Circ.	Borgo Nuovo - <i>L'Albero Verde</i>	Via Trapani, 14	045 8102898 - nido.borgonuovo@comune.verona.it
	Stadio - <i>Il Girasole</i>	Via Don Sturzo, 16	045 565548 - nido.stadio@comune.verona.it
	San Massimo - <i>Il Quadrifoglio</i>	Via Sant'Euprepio, 2	045 8903100 - nido.sanmassimo@comune.verona.it
4^ Circ.	Golosine - <i>Il Cucciolo</i>	Via Bacchiglione, 12	045 581684 - nido.golosine@comune.verona.it
	Santa Lucia - <i>La Filastrocca</i>	Salita Santa Lucia, 21	045 8620757 - nido.santalucia@comune.verona.it

5^ Cir.	Borgo Roma - <i>La Coccinella</i>	Via Centro, 207	045 500404 - nido.borgoroma@comune.verona.it
	Pestrino	Via Pestrino, 7	045 503212 - nido.pestrino@comune.verona.it
	Borgo 1° Maggio - <i>Maggiociondolo</i>	Via Teodolinda, 3	045 8202808 - nido.borgoprimumaggio@comune.verona.it
	Cadidavid – <i>Il Giardino dei Colori</i>	Via Colleoni, 1/B	045 540368 - nido.cadidavid@comune.verona.it
6^ Circ.	Banchette – <i>Arcobaleno</i>	Via Casorati, 45	045 976700 - nido.banchette@comune.verona.it
	Vincenti - <i>L'Aquilone 2</i>	Via Luzzatti, 2	045 8400464 - nido.vincenti@comune.verona.it
	Santa Croce - <i>Piccolo Principe</i>	Via Turandot, 4	045 523036 - nido.santacroce@comune.verona.it
	San Felice - Bruco Felice	Via Belvedere, 123	045 532724 - nido.sanfelice@comune.verona.it
7^Circ.	Porto S. Pancrazio - <i>Il Porto dei Piccoli</i>	Via Marconcini, 3/A	045 521260 - nido.portosanpancrazio@comune.verona.it
	S. Michele - <i>L'Aquilone 1</i>	Via Gallizioli, 4	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 Nidi d'Infanzia 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.

I Nidi sono organizzati in sezioni di bambini di età omogenea: piccoli (dai 3 ai 12 mesi); 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 9.00 – uscita tra le 15.30 e le 16.00 (con possibilità di prolungare l'orario fino alle 18.00);
- Nido mattina: ingresso tra le 7.30 e le 9.00 – uscita alle 13.30 (con possibilità di prolungare l'orario fino alle 14.00);

Micronidi (Garbini, Pestrino, Vincenti): ingresso tra le 7.30 e le 9.00 – uscita tra le 15.30 e le 16.00.

Nido Integrato Avesa: ingresso tra le 7.30 e le 9.00 – uscita tra le 15.30 e le 16.00.

Nidi in convenzione: ingresso tra le 7.30 e le 9.00 – uscita tra le 15.30 e le 16.00.

Il servizio “Estate Nido”

Durante il periodo estivo sono aperti alcuni nidi della città, per i bambini frequentanti nel corso d'anno i nidi comunali e in convenzione i cui genitori siano impegnati entrambi in attività lavorativa.

E' organizzato in turni settimanali ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.00.

Iscrizioni UFFICI AMMINISTRATIVI

Hanno titolo all'iscrizione agli Asili Nido i bambini nati entro il 31 maggio e che non abbiano compiuto i tre anni al 31 dicembre dell'anno educativo in cui si richiede l'iscrizione, residenti, unitamente ad almeno uno dei genitori o a colui che esercita la patria potestà genitoriale, nel Comune di Verona.

Nei casi di disabilità certificata ai sensi della vigente normativa, è ammessa la permanenza al nido per un ulteriore anno educativo.

All'atto dell'iscrizione è possibile scegliere fino a tre nidi, indicati secondo un ordine di preferenza nella domanda stessa. Le domande fuori termine sono collocate in apposita graduatoria, utile qualora risultino esaurite le liste di attesa.

Graduatorie

Le graduatorie, in ragione delle preferenze espresse all'atto d'iscrizione, vengono redatte, distinte per Nido e per gruppi di età, in base ai criteri e ai punteggi stabiliti nell'allegato A del Regolamento del sistema dei servizi per la prima infanzia del Comune di Verona.

Hanno titolo all'iscrizione i bambini di età non inferiore ai tre mesi e non superiore ai tre anni, nati entro il 31 maggio e che non abbiano compiuto i tre anni al 31 dicembre dell'anno educativo in cui si richiede l'iscrizione, figli di lavoratori del Comune di Verona, ancorché non residenti.

Per l'ammissione al Nido Aziendale sono redatte due distinte graduatorie, la prima riservata ai dipendenti del Comune di Verona, redatta secondo l'allegato B del Regolamento, la seconda, cui si attinge in caso di esaurimento della prima, rivolta all'utenza esterna e redatta secondo i criteri dell'allegato A.

Accettazione del posto

L'utente che si trovi in posizione utile in almeno uno dei tre posti indicati all'atto dell'iscrizione, entro 15 giorni dalla pubblicazione delle graduatorie definitive, è tenuto a perfezionare l'iscrizione con il pagamento della relativa quota, pena l'automatica decadenza da tutte le graduatorie.

L'ammissione al nido avviene solo dopo il perfezionamento dell'iscrizione e determina la decadenza automatica dalle graduatorie di altri nidi e tempi di frequenza.

Le ammissioni in corso d'anno avvengono non oltre il 31 gennaio di ogni anno educativo.

Rinuncia o conservazione del posto

La famiglia che intende rinunciare al posto o dimettere il bambino nel corso dell'anno educativo, deve presentare dichiarazione scritta indirizzata al Dirigente Direzione Politiche Educative Scolastiche e Giovanili.

Per ottenere l'esenzione dal versamento della retta, il genitore deve presentare la dichiarazione sopracitata entro il venticinque del mese precedente a quello della rinuncia.

Qualora la rinuncia sia avanzata oltre il mese di marzo, salvo i casi di gravi e comprovati motivi di salute del bambino, la famiglia è tenuta al pagamento del 75% della retta dovuta fino al termine dell'anno educativo.

È considerato assente giustificato, per un periodo massimo di trenta giorni dalla data stabilita per l'ambientamento, il bambino in situazione di ricovero ospedaliero, malattia infettiva certificata o in grave situazione comprovata da idonea documentazione. La retta sarà dovuta dal giorno dell'effettiva frequenza al Servizio.

Tutti gli ambientamenti devono concludersi entro e non oltre il mese di dicembre.

Nella previsione di un'assenza di oltre trenta giorni consecutivi, compresi i festivi, la richiesta di conservazione del posto è subordinata alla presentazione di idonea documentazione e al versamento anticipato del 75% della retta dovuta dall'utente.

Dimissioni

Si dispongono le dimissioni dei bambini per :

- la mancata presentazione del bambino entro cinque giorni dalla data stabilita per l'inserimento, salvo giustificato e comprovato motivo;
- l'assenza non giustificata del bambino protratta per oltre quindici giorni consecutivi, compresi i festivi;
- il mancato versamento della retta per due mensilità, anche non consecutive.

Trasferimento

Durante l'anno di frequenza sono possibili il trasferimento d'ufficio da un Nido e da un tempo di frequenza all'altro esclusivamente per i casi di tutela minorile segnalati dall'Autorità Giudiziaria.

A graduatorie nei termini esaurite e in presenza di una disponibilità di posti nel servizio, qualora la famiglia nel corso dell'anno educativo intenda far cambiare Asilo Nido o tempo di frequenza al proprio figlio, la stessa deve presentare idonea richiesta.

Qualora, alla fine dell'anno educativo, la famiglia intenda far cambiare Asilo Nido o tempo di frequenza nido al proprio figlio, deve attenersi alla normale prassi delle iscrizioni.

5. Personale

I servizi educativi alla prima infanzia (nidi, tempi per la famiglia, atelier) e le Scuole dell'Infanzia Comunali si riferiscono all'Assessorato all'Istruzione e dipendono dal Dirigente Politiche Educative Scolastiche e Giovanili che ha compiti di responsabilità nella gestione e nel coordinamento di tutte le strutture, avvalendosi di un Responsabile Pedagogico che, insieme ad

uno staff di Coordinamento, cura le linee di indirizzo pedagogico e la supervisione dei servizi 0-6 anni.

Nel nido sono presenti diverse figure professionali che, con ruoli differenziati, lavorando in equipe, garantiscono la realizzazione del progetto educativo.

La Coordinatrice ha la responsabilità della gestione e del funzionamento del nido, del lavoro collegiale degli operatori e della metodologia educativa e didattica.

Gli Educatori sono responsabili della cura, della tutela e dell'educazione dei bambini e della relazione con le famiglie, offrono loro un riferimento stabile, attraverso un atteggiamento di ascolto e presa in carico.

Realizzano il progetto educativo del servizio attraverso interventi educativo - didattici al fine di promuovere l'apprendimento e lo sviluppo di ciascun bambino e bambina. Nei nidi è di norma presente un educatore ogni sei bambini di età inferiore ai 12 mesi e un educatore ogni otto bambini di età superiore ai 12 mesi, salvo un aumento numerico, previsto dalla legge regionale in base alle presenze effettive.

Gli Operatori d'appoggio contribuiscono alla realizzazione del progetto del nido attraverso la cura dell'ambiente e degli oggetti e la preparazione dei pasti, con attenzione alla relazione con adulti e bambini. Le loro mansioni sono specifiche: cuoca e aiuto cuoca, guardarobiera e addetti alle sezioni.

Professionalità e formazione del personale

La qualità del servizio è sostenuta dalla progettazione e dalla strutturazione di percorsi formativi, per tutti gli operatori, con apporti psicopedagogici qualificati e innovativi. In questo ambito, si sostiene la promozione di iniziative formative rivolte alle famiglie, anche in collaborazione con altri servizi educativi, sociali e sanitari.

6. Costo del servizio – Informazioni amministrative

Determinazione delle rette di frequenza

Per la frequenza dei bambini all'Asilo Nido, quale compartecipazione economica delle famiglie, è chiesto il versamento di una retta mensile il cui importo è stabilito annualmente dall'Amministrazione con deliberazione della Giunta Comunale. La retta è differenziata in ragione delle condizioni economiche del nucleo anagrafico sulla base delle vigenti disposizioni relative all'Indicatore della situazione economica Equivalente (I.S.E.E.), ai sensi del d.p.c.m. n. 159/2013 e successive modificazioni e integrazioni.

Con la deliberazione della Giunta Comunale sono riconosciute agevolazioni, parametrize all'I.S.E.E. posseduto, ai seguenti utenti residenti:

- bambini diversamente abili con disabilità certificata dalle competenti autorità sanitarie (Legge 104/1992 e successive modificazioni e Legge 2/08/2009, n. 102 – invalidità civile);
- fratelli maggiori appartenenti allo stesso nucleo anagrafico e contemporaneamente frequentanti il servizio asilo nido;
- figlio frequentante il servizio asilo nido, qualora egli sia contemporaneamente figlio terzogenito, o successivo, e componente di un nucleo anagrafico con almeno due fratelli maggiori frequentanti la scuola dell'infanzia comunale, statale e/o paritaria, primaria o secondaria statale e/o paritaria.

E' riconosciuta altresì la riduzione di 1/30 della retta dovuta per ogni giorno di sciopero del personale educativo e/o ausiliario. Nessuna riduzione è prevista in caso di assemblea sindacale del personale.

Tutti gli esoneri e le riduzioni devono essere espressamente richiesti dagli utenti, con obbligo di certificazione o autocertificazione del proprio diritto; tali benefici economici saranno riconosciuti dalle rate in scadenza successive al momento dell'accoglimento espresso della relativa domanda.

Lo stesso utente non potrà cumulare più esoneri, riduzioni e qualunque beneficio economico per la fruizione di un medesimo servizio, esclusi i casi di disabilità e quelli espressamente indicati.

Si precisa che l'ammontare della retta minima fissa, per ogni tempo di frequenza, è determinata in €. 76,00 mensili e che nessuna agevolazione/riduzione economica può essere effettuata oltre tale somma.

All'inizio di ogni anno educativo, al fine di stabilire o aggiornare la retta di frequenza dovuta, l'utente può presentare valida attestazione ISEE rilasciata dagli Enti autorizzati. La mancata presentazione dell'attestazione I.S.E.E., entro i prescritti termini e secondo le modalità stabilite con provvedimento della Giunta Comunale, determina l'applicazione della retta massima.

Frequenza e pagamento delle rette

Nel caso di ammissione nel corso del mese, la retta viene calcolata in ragione di 1/30 per ogni giorno di calendario intercorrente dal giorno di ammissione sino alla fine del mese, tenendo conto che il mese viene computato in trenta giorni.

Sono considerati giorni di frequenza i giorni di ambientamento e la presenza al Nido senza genitore, anche con orario parziale.

Nel caso di assenza, durante il funzionamento del servizio, per un periodo pari o superiore a 15 giorni anche non consecutivi all'interno dello stesso mese, la retta sarà dovuta nella misura del 75%. Il sabato, la domenica e i giorni festivi infrasettimanali, vengono conteggiati solo se preceduti e seguiti da un periodo di assenza.

Possono essere previste esenzioni dalle rette di frequenza su richiesta della Direzione Servizi Sociali del Comune di Verona, sulla base di un'apposita intesa tra le due Direzioni interessate.

Le agevolazioni e esenzioni possono essere applicate esclusivamente agli utenti residenti nel Comune di Verona

Revisione delle rette

L'utente può presentare, in corso d'anno, istanza di revisione della retta applicata, previa presentazione ISEE corrente, così come previsto dal d.p.c.m. n. 159/2013 e successive modifiche e integrazioni.

Il competente ufficio, accolta l'istanza presentata, provvede a collocare l'utente nella nuova fascia individuata e a stabilire la nuova tariffa a decorrere dal mese successivo a quello di presentazione dell'istanza.

L'utente può presentare attestazione I.S.E.E. aggiornata, ed avanzare istanza di revisione della retta stabilita, anche nei casi in cui sia intervenuta una variazione della composizione del nucleo anagrafico di riferimento, in corso d'anno.

Se nel corso della fruizione del servizio, mutino sostanzialmente in aumento le condizioni economiche del nucleo familiare, l'utente è tenuto a darne comunicazione scritta al servizio, entro trenta giorni dal suo verificarsi. Se ciò non avviene, non appena il servizio avrà notizia dell'avvenuta sostanziale variazione della condizione economica, l'utente sarà tenuto al pagamento della differenza della retta dovuta con effetto retroattivo.

Modalità di pagamento della retta

Per il pagamento della retta il competente ufficio comunale provvede ad inviare a ciascuna famiglia apposita comunicazione con indicata la quota da versare e il termine del versamento.

C. I servizi offerti

I principali Servizi forniti dal Servizio Nidi Servizi per l'Infanzia, con le loro caratteristiche e i tempi di attuazione, sono descritti nella tabella di seguito riportata.

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

Al servizio Nidi si affiancano altri servizi per l'Infanzia e la Famiglia, Il Tempo per la Famiglia e L'Arca è... Centro di Consulenza e Documentazione.

1. Il Tempo per la Famiglia

E' un servizio educativo che promuove il sostegno ai neo genitori, attraverso l'ascolto, l'informazione, lo scambio di esperienze relativamente all'educazione dei propri figli. E' un luogo d'incontro di formazione, crescita e socialità per le bambine, i bambini e i genitori con la presenza di personale educatore esperto.. E' un tempo dedicato in cui i bambini possono sperimentare giochi di esplorazione e d'espressione creativa, giochi sociali, come opportunità di crescita e di apprendimento.

2. Centro Pedagogico L'Arca è ...

- **Centro di Documentazione 0-6**

Offre un servizio di consultazione, di consulenza e di formazione sui temi specifici della documentazione. Si rivolge ai genitori e alle professionalità dei servizi educativi scolastici.

- **Centro di Consulenza Educativa**

Il Centro si propone di rispondere alle esigenze che nascono dall'assumere l'importante ruolo di genitori attraverso sportello di ascolto di consulenza individualizzata, incontri tra e per genitori con professioniste pedagogiche su questioni educative.

Fornisce inoltre prodotti alimentari previsti nel menù e alimenti specifici per la prima infanzia e per intolleranze. Sono a disposizione degli utenti materiali didattici, di gioco e di cancelleria.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati	Termine di conclusione Procedimento/standard
Servizio Nidi	Servizio educativo alla prima infanzia offerto da settembre a giugno	10 mesi di funzionamento con pause nel periodo natalizio o pasquale
	Esposizione del progetto psicopedagogico e del progetto di sezione	Entro la fine del mese di novembre
	Incontro con coordinatrice e/o educatrici prima dell'ambientamento	1 giorno
	Ambientamento graduale	1 settimana con il genitore
	Colloqui con i genitori durante la frequenza	2 incontri annuali
	Incontri con i genitori della sezione in corso d'anno da parte delle educatrici	3 incontri annuali
	Incontri tematici rivolti alle famiglie condotti da esperti	Almeno 2 per anno
	Prolungamento della frequenza oltre le sedici per i bambini con genitori con certificazione dell'orario di lavoro	Dal lunedì al venerdì dalle h. 16.00 alle h.18.00 a partire dalla terza settimana di settembre
	Servizio Estate Nido, offerto ai bambini con genitori impegnati in attività lavorative durante i mesi estivi	Il mese di luglio
Tempo per la Famiglia	Servizio educativo rivolto ai bambini insieme ai genitori	Possibilità di frequenza 1 volta alla settimana da ottobre a maggio
	Incontri tematici rivolti alle famiglie condotti da esperti	Almeno 2 per anno

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati	Termine di conclusione Procedimento/standard
Centro di Documentazione (attività rivolte alle famiglie)	Visite guidate e incontri sul materiale documentativo	Su richiesta, effettuabile entro due settimane
	Archivio documentazione del servizio 0/6	Visitabile da settembre a giugno
	Attività laboratoriali per genitori	2 volte all'anno
Centro di consulenza educativa	Consulenza educativa ai genitori	Su appuntamento, effettuabile entro una settimana
	Attività laboratoriali per genitori	20 incontri all'anno
	Incontri tematici rivolti alle famiglie	20 incontri all'anno
	Attività di massaggio per mamme con bambini/e sotto l'anno	10 incontri all'anno

Materiali	Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati	Misura
Pannolini	Nella retta del nido sono compresi i pannolini, graduati in relazione al peso	Media 3 cambi al giorno e al bisogno
Detergenti	Nella retta del nido sono compresi tutti i prodotti di cura e pulizia dei bambini/e	Utilizzati almeno 3 volte al dì e al bisogno
Biancheria	Biancheria da letto: lenzuola, coperte; biancheria da bagno: asciugamano, teli coprifasciatoi, spugne per deterzione, guanti monouso; biancheria da tavola: tovaglie, tovaglioli per bambini/e	Cambio settimanale o al bisogno Cambio ad ogni utilizzo Cambio ad ogni utilizzo
Materiali didattici e di gioco	Materiali omologati per bambini al di sotto dei 36 mesi, per gioco simbolico, di manipolazione, di costruzione; libri, albi illustrati	Su progetto previsto annualmente dai responsabili del servizio

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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 Colombare 1 e 2) n. 3 nidi collocati su due piani (Borgo Roma, Borgo Nuovo e Porta Vescovo)	Collocazione territoriale in ogni circoscrizione della città Agevolazione accesso a persone con disabilità o a carrozzine e passeggini
	Accessibilità fisica	Orario giornaliero	Asili Nido aperti 10 ore e mezza giornaliera: 7,30-16.00 Prolungamento orario 16.00/18.00 Micronidi Garbini, Pestrino e Vincenti 8,30 giornaliera: 7,30-16.00 Nido Integrato Avesa 8,30 giornaliera:

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
		Orario settimanale	7,30-16.00 Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì
		Orario annuale	Dal 1 settembre a 30 giugno con sospensione secondo calendario scolastico
	Accessibilità multicanale	Portale del Comune di Verona Posta elettronica Servizi on line	Voce - Nidi Servizi per l'Infanzia: Informazioni amministrative, Carta dei Servizi Voce - ristorazione scolastica: menù e diete 24 nidi raggiungibili tramite posta elettronica Indirizzo di posta elettronica del servizio: nidi.servizi.infanzia@comune.verona.it Iscrizioni
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata Strisce pedonali per attraversamento agevolato Area parcheggio

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo in sede centrale Documentazioni educative presenti nei servizi	Informativa in occasione delle iscrizioni Carta del servizio Informava rette e pagamenti Progetti pedagogici esposti in bacheca al nido entro la fine di novembre Documentazione educativa a

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
			disposizione dei genitori nei nidi e nel centro di documentazione Informativa igienico sanitaria Informativa amministrativa Pro memoria scadenze
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	risposta a segnalazioni in ambito amministrativo risposta a richieste in ambito pedagogico	3 giorni 3 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami scritti rispetto ai servizi amministrativi Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi Presenza media giornaliera	1 ogni 100 iscritti 1 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 20 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

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e consulenze di personale educatore e di coordinamento	Informazioni telefoniche Previsti colloqui individuali Incontri di presentazione e verifica delle attività Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori Disponibilità per colloqui a richiesta.
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di educatori disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione media almeno "buona" nell'item relativo a "cortesia 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

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il servizio Nidi nel sito del Comune

Le informazioni sui servizi sono collocati sul Portale del Comune di Verona, il cui sito internet è www.comune.verona.it

Il percorso di navigazione è il seguente: Servizi – Scuola ed educazione - Asili Nido.

Informazioni e segnalazioni

Per ricevere informazioni, comunicare problemi o suggerimenti circa le iscrizioni, le graduatorie di ammissione, le rette, i prolungamenti degli orari, l'utente può rivolgersi agli uffici Amministrativi - Via Bertoni, 4 – 37121 Verona,

tel. 045 8079633/57/66 - fax 045 8079640 -

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

Eventuali osservazioni, segnalazioni di criticità o richieste di chiarimento relativi ad aspetti educativi, organizzativi e gestionali possono essere espressi alla Coordinatrice o alla Responsabile Pedagogica dei Nidi e Scuole dell'Infanzia Via Bertoni, 4 – 37121 Verona, tel. 045 8079638 - fax 045 8079640 –

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

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

Le segnalazioni devono indicare generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Disciplina fondamentale di riferimento

- Legge 6.12.1971, n. 1044;
- Legge Regionale Veneto 23.4.1990, n. 32 e successive integrazioni;
- Legge Regionale Veneto n. 22 del 16.08.2002;
- D.G.R. Veneto n. 84 del 16.01.2007 e successive integrazioni;
- Regolamento del Sistema dei Servizi per la Prima Infanzia del Comune di Verona;
- Provvedimenti dell'Amministrazione Comunale;
- Decreto Legislativo n. 109/98 e successive modificazioni ed integrazioni;
- Costituzione italiana
- Convenzioni sui diritti dell'Infanzia 20/11/89

Numeri telefonici utili

Servizio Nidi Servizi per l'Infanzia Via Bertoni 4

Ufficio Informazioni tel. 045 8079611 - fax 045 8079640

Responsabile Pedagogico Nidi e Scuole dell'Infanzia

Via Bertoni 4 tel. segreteria 045 8079684 - fax 045 8079640

Coordinamento pedagogico Nidi Servizi per l'Infanzia

045 8079638/75 - fax 045 8079640

Ufficio iscrizioni e rette

tel. 045 8079633/57/66- fax 045 8079640

Gli Uffici sono aperti al pubblico

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e il giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

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

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

Pari Opportunità

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, l'unità organizzativa Cultura delle Differenze Pari Opportunità si colloca nell'Area Servizi Sociali insieme a Servizi Sociali Integrazione Socio Sanitaria Promozione Lavoro - Sport Tempo Libero - Turismo Sociale - Accoglienza. L'unità organizzativa Cultura delle Differenze Pari Opportunità viene attivata nel 2003 con l'istituzione della delega assessorile alle Pari Opportunità e Cultura delle Differenze e si caratterizza per la forte trasversalità interna all'Ente e l'investimento quotidiano e costante sul lavoro sinergico di rete con il territorio, con il mondo della scuola e del terzo settore.

Cultura delle Differenze si caratterizza per la raccolta di elementi utili a riflettere sulla complessità del reale riconoscendone tutte le specificità, diversità e interazioni che vi convivono, valorizzandole dal punto di vista culturale. Oltre gli ambiti del sociale e assistenziale, cui già rispondono altri soggetti, la cultura delle differenze si occupa di approfondire gli aspetti e le differenze culturali attraverso il teatro, le mostre, i seminari, i convegni. Le azioni si concentrano sulla volontà di creare una città accogliente, facilitando l'inserimento e l'integrazione degli immigrati, sull'intreccio tra la differenza di cultura e la differenza di genere, sul rivalorizzare e condividere in rete i percorsi (di mondialità, interculturalità, mediazione culturale) degli altri soggetti della città, dalle associazioni, al privato sociale, al mondo istituzionale, accademico, cattolico. Dal 2004 è attivo il centro interculturale del Comune di Verona per donne italiane e migranti "Casa di Ramia", co-gestito con gruppi e associazioni di donne migranti.

Pari Opportunità nasce per avviare il processo di comunicazione e costruzione della rete della realtà femminili veronesi e agire un cambiamento culturale anche interno all'organizzazione del Comune di Verona, con l'apertura di uffici dedicati all'argomento e pagine tematiche sul sito internet. Di anno in anno la rete si è ampliata ed è maturata la comunicazione tra i soggetti, migliorando notevolmente il ventaglio delle proposte e diversificando le iniziative.

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 coprogettazione tra l'ufficio Pari Opportunità, i Servizi Sociali del Comune di Verona e l'associazione Mimesis; le strutture di ospitalità temporanea per donne vittime di violenza, la casa rifugio di Petra e la pronta accoglienza H24 presso la Casa della giovane; 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.

2. Obiettivi

L'unità organizzativa Cultura delle Differenze Pari Opportunità progetta e realizza iniziative e servizi in tema di:

- multiculturalità, attraverso progetti di inserimento scolastico dei minori stranieri e delle donne migranti (pedagogia interculturale, mediazione linguistico-culturale, alfabetizzazione, spazi di incontro e di scambio)
- differenza di genere, pari opportunità e diritti dei cittadini (servizi dedicati alle donne, centro antiviolenza, spazio ascolto per uomini maltrattanti, contrassegni per parcheggio negli stalli rosa, accessibilità alla rete dei servizi territoriali, conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, valorizzazione delle differenze di genere-abilità-cultura-religione..., sviluppo delle pratiche di scambio tempo, ecc.)

Gli obiettivi strategici individuati dall'amministrazione per il quinquennio 2017-22, per gli ambiti di riferimento, sono contenuti nella:

Missione 12. Diritti sociali, politiche sociali e famiglia

12.6 Politiche di sostegno alla famiglia

Verranno attuate politiche di sostegno alla famiglia naturale, sia dal punto di vista amministrativo e fiscale che dal punto di vista valoriale e antropologico, con particolare attenzione alle famiglie numerose e a quelle che si prendono cura di anziani e disabili.

Saranno attuate politiche di sostegno alla formazione di nuove famiglie e all'impegno dei giovani nella responsabilità del matrimonio e politiche demografiche volte a premiare e a sostenere la natalità e ad armonizzare i tempi della famiglia e del lavoro.

12.9 Iniziative contro la violenza domestica

E' necessario sostenere e incrementare i servizi e le iniziative del Comune per la protezione delle donne vittime di violenza e dei loro figli e per il recupero degli uomini maltrattanti.

Si auspica l'avvio di corsi di formazione per insegnanti ed educatori per riconoscere i sintomi della violenza domestica e per poter prevenire comportamenti di non rispetto reciproco all'interno dell'ambito scolastico.

Gli obiettivi sono riassumibili in:

- Supportare gli operatori educativi, sociali e scolastici del territorio comunale per favorire l'integrazione degli immigrati regolari attraverso corsi di alfabetizzazione e interventi di mediazione, sia con l'intervento diretto che mediante il ricorso a finanziamenti esterni
- Realizzare iniziative sul tema della violenza contro le donne e contro le categorie deboli della società, 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, 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 una campagna di sensibilizzazione contro la violenza domestica sulle donne
- Elaborare un programma volto a ridurre fortemente le disuguaglianze tra sessi, ancora presenti nella nostra società e che si riflettono sia sul piano lavorativo che economico
- Sviluppare interventi che valorizzino la centralità della famiglia, il suo ruolo di risorsa e le funzioni sociali da essa svolte
- Favorire la conciliazione tra tempi di lavoro e tempi di vita

3. Attività e destinatari

Alcuni servizi vengono erogati presso le strutture: Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. (accesso tramite appuntamento al Numero Verde 800392722), Ospitalità temporanea (indirizzi coperti da segretezza), lo Spazio ascolto per uomini maltrattanti presso Palazzo Pirelli (ufficio presso le Pari Opportunità), il Centro Interculturale delle donne Casa di Ramia in via Nicola Mazza, lo Sportello Donna per il rilascio dei permessi stalli rosa presso Palazzo Pirelli – Sportello Donna.

Altri servizi vengono svolti presso sedi diffuse sul territorio e gestiti nella parte progettuale, con largo ricorso al sistema di rete fra i servizi (mediazione linguistico culturale, Conferenza dei Sindaci, protocollo con la Prefettura, coordinamento Banche del Tempo, attività di promozione dei concetti di cultura delle differenze e di parità, identificazione e reperimento di fonti di finanziamento per i progetti).

I destinatari sono donne italiane e straniere, donne vittime di violenza, uomini maltrattanti, famiglie, studentesse e studenti italiani e stranieri nelle scuole, persone aderenti alle Banche del Tempo.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Cultura delle Differenze Pari Opportunità

Largo Divisione Pasubio 6 - Palazzo Pirelli - piano terra 37121 Verona

tel. +39 045 8077701 +39 0458077497 +39 0458078538

fax +39 045 8079562

e-mail: pariopportunita@comune.verona.it

www.comune.verona.it (cerca: cultura differenze)

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

Inoltre, è in funzione un servizio di segreteria telefonica 24 ore su 24

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 Pronti 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

Largo Divisione Pasubio 6 - Palazzo Pirelli - piano terra

37121 - Verona

Telefono 333 9313148 (lasciando recapito in segreteria telefonica per essere ricontattati)

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

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

Orario: giovedì dalle 9.30 alle 13 e dalle 14 alle 17.30; venerdì dalle 10 alle 13

Casa di Ramia - Centro Interculturale delle donne

Via Nicola Mazza 50

Telefono 045 8032573 – Fax 045 8032566

e-mail: casadiramia@comune.verona.it

www.comune.verona.it (cerca: ramia)

Orari: aperto tutti i giorni in collaborazione con le Associazioni; segreteria organizzativa aperta lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10 alle 12, martedì e giovedì dalle 15 alle 17

Sportello Donna

Largo Divisione Pasubio 6 - Palazzo Pirelli - piano terra

37121 - Verona

Telefono 045 8078536 fax 045 8079562

e-mail: parioportunita@comune.verona.it

www.comune.verona.it (cerca: sportello donna)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13; martedì e giovedì anche dalle 15 alle 17

Coordinamento cittadino Banche del Tempo

Largo Divisione Pasubio 6 - Palazzo Pirelli - piano terra

37121 - Verona

Telefono 045 8078538 fax 045 8079562

e-mail: banca tempo@comune.verona.it

www.comune.verona.it (cerca: banche tempo)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30; martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30

5. Personale

servizio	Personale interno dipendente a tempo pieno	Personale esterno in convenzione
Cultura delle Differenze Pari Opportunità (con Sportello Donna e Coordinamento cittadino Banche del Tempo)	N. 2 TECNICO PROGETTUALE CULTURALE N. 2 OPERATRICI TECNICO-AMMINISTRATIVE (DI CUI UNA PART TIME)	---
Il Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. (Pratiche Esperienze Teorie Relazioni Antiviolenza)	n. 1 assistenti sociali	n. 3 avvocate (massimo 10 ore/mese) n. 2 psicologhe a tempo parziale mediatrici/tori culturali al bisogno
Casa Rifugio di P.e.t.r.a.		n. 2 educatrici a tempo parziale mediatrici/tori culturali al bisogno
Pronta Accoglienza		convenzione con struttura del privato sociale mediatrici/tori culturali al bisogno

Spazio ascolto uomini che agiscono violenza		da n. 1 a n. 2 psicologi in convenzione (2 giorni/settimana) mediatrici/tori culturali al bisogno
Casa di Ramia - Centro Interculturale delle donne	n. 1 tecnico progettuale culturale n. 1 assistente sociale	da n. 2 a n. 4 collaboratori (da 2 a 6 ore/settimana) da 1 a 2 tirocinanti universitari mediatrici/tori culturali al bisogno

6. Costo del servizio

Tutti i servizi sono gratuiti. Nella propria programmazione Casa di Ramia offre lo spazio di incontro a diverse associazioni/gruppi: l'accesso a determinati corsi può comportare un costo d'iscrizione di cui beneficia chi organizza, unicamente a rimborso spese di eventuali costi sostenuti, non a titolo di lucro.

C. I servizi offerti

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. (Pratiche Esperienze Teorie Relazioni Antiviolenza) - È un servizio del Comune di Verona, che nasce nel 2004 con l'obiettivo di dare una risposta al fenomeno della violenza contro le donne nella città di Verona e alla	A - <u>Ascolto telefonico</u>: il contatto col centro P.e.t.r.a. avviene prevalentemente per telefono, chiamando il numero verde gratuito 800392722. Il contatto è possibile anche via e-mail: petra.antiviolenza@comune.verona.it.	10 ore di ascolto telefonico alla settimana suddivise in 5 giorni (lunedì e mercoledì dalle 11 alle 13; martedì e giovedì dalle 15 alle 17; venerdì dalle 9 alle 11);
problematica del maltrattamento in ambito familiare. Si configura come un centro specializzato di aiuto che si rivolge a soggetti adulti, principalmente donne, che subiscono situazioni di violenza e maltrattamento, all'interno di una relazione affettiva di coppia o all'interno delle relazioni familiari (genitori, figlie/i, fratelli, ecc.). Il Centro affronta anche situazioni di abuso e violenza sessuale subita dalle donne ad opera di conoscenti e/o estranei. L'accesso al P.e.t.r.a. è libero: la persona maltrattata che decide di rivolgersi al centro lo fa per scelta personale, in assoluta libertà ed autonomia, in un	B. <u>Colloqui di prima accoglienza; di sostegno psicologico e/o sociale; di consulenza legale</u>: <u>colloqui di prima accoglienza</u>: si tengono presso la sede del Centro; durante il primo colloquio l'operatrice crea le condizioni per cui la donna possa sentirsi accolta e raccoglie tutte le informazioni utili. Per le donne straniere, che non hanno padronanza della lingua italiana, è previsto l'ausilio di mediatrici/tori culturali; <u>colloqui di sostegno psicologico e/o sociale</u>: l'operatrice valuta insieme alla donna l'opportunità di iniziare un percorso finalizzato all'interruzione della relazione violenta. Tale percorso di accoglienza può svilupparsi nei seguenti momenti a seconda delle necessità del caso: consulenza sociale (effettuata dall'operatrice assistente sociale) e psicologica (effettuata dall'operatrice psicologa), per un successivo inizio di un percorso di sostegno sociale e/o psicologico, orientamento/accompagnamento personalizzato ai servizi presenti sul territorio, di inserimento sociale, lavorativo ed abitativo, accompagnamento, in urgenza, presso una struttura di accoglienza temporanea, o	attiva una segreteria telefonica 24 ore su 24, 7 giorni su 7; risposta e-mail entro un giorno lavorativo Attesa massima per un primo colloquio: 15 giorni. Per le urgenze: dall'immediatezza a due giorni.

	L'attività di prevenzione viene proposta anche a gruppi o comunità di stranieri.	
2. Ospitalità temporanea: consente l'allontanamento urgente a donne vittime di violenza dalle proprie abitazioni e l'accoglienza temporanea, anche insieme ai propri figli, in luoghi protetti in attesa di mettere in atto un progetto articolato per un'uscita consapevole dalla violenza.	A. <u>In pronta accoglienza</u> - Servizio in convenzione con una struttura della città, che garantisce l'ospitalità immediata, 24 ore su 24, a donne maltrattate in situazione di assoluta emergenza e in imminente pericolo per l'incolumità psico-fisica (e ai loro figli minori quando presenti). La struttura tiene a disposizione del centro P.e.t.r.a. dei posti letto in camera condivisa per donne sole, in monolocale o miniappartamento per madri con figli minori. L'ospitalità in emergenza può essere attivata direttamente dalle Forze dell'Ordine, da ogni Pronto Soccorso, nonché dal Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. che, dopo una valutazione del rischio e la verifica dei requisiti per l'accesso, procedono con l'inserimento della donna e degli eventuali figli minori. Il Centro Antiviolenza P.e.t.r.a., contestualmente all'accoglienza, provvede a contattare i Servizi Sociali di residenza della donna, qualora vi siano i presupposti, per la presa in carico della situazione al fine di concordare una progettualità per il riscatto dalla violenza; <u>e/o in casa rifugio</u> - Un luogo di ospitalità temporanea per donne maltrattate e per i loro figli. Aperta nel 2010, in una struttura messa a disposizione da ATER (Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale), in un contesto protetto, ad indirizzo segreto, nel rispetto delle norme previste per gli alloggi destinati a civile abitazione, come una comune abitazione che può ospitare 3 – 4 nuclei, fino ad un massimo di 8 - 10 persone. La scelta degli arredi è stata studiata per consentire una comoda e sicura fruibilità delle ospiti, nell'ottica di creare un ambiente sicuro, confortevole, il più possibile familiare, garantendo condizioni di vivibilità e un'agevole manutenzione periodica dell'alloggio.	Ospitalità protetta temporanea gratuita per un massimo di 3 giorni sia per donne non residenti, che per quelle senza fissa dimora, mentre per le residenti sarà per un massimo di 15 giorni.

		Ospitalità protetta temporanea gratuita per un massimo di 180 giorni (6 mesi) per donne residenti nel Comune di Verona ed eventualmente della provincia veronese.
	L'ospitalità nella casa Rifugio viene proposta dal Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. alle donne che hanno iniziato un percorso per affrontare la situazione di violenza e hanno la necessità di allontanarsi temporaneamente dalla propria abitazione, ma non hanno risorse familiari, sociali ed economiche cui fare riferimento. Il Centro P.e.t.r.a. affianca la donna durante tutta la permanenza nella Casa, per la realizzazione di un progetto finalizzato al raggiungimento dell'autonomia emotiva, lavorativa, economica ed abitativa. Nello specifico le operatrici del P.e.t.r.a. concordano con l'interessata un programma personalizzato di sostegno psicologico e sociale, di recupero e inclusione sociale per ripristinare l'autonomia individuale (emotiva, lavorativa, economica ed abitativa) nel rispetto della sicurezza e riservatezza;	

	C. <u>presso famiglie di accoglienza</u> - La possibilità di usufruire di un'ospitalità temporanea presso una famiglia di accoglienza viene proposta alla donna, già seguita per un progetto di uscita dalla violenza (sostegno psicologico e/o sociale, consulenza legale, ecc.) dal Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. che, a seconda della situazione, effettua le valutazioni tecniche più opportune. Si tratta di coppie di coniugi o persone sole, o con figli adulti già autonomi, in grado di garantire almeno una presenza costante per tutto il periodo dell'ospitalità; si ritiene che la famiglia di accoglienza non debba avere figli minori per evitare di mettere i bambini in situazioni di rischio. Tale accoglienza viene regolamentata da un "Patto" sottoscritto tra la donna ospitata e la famiglia ospitante, quale accordo sulle regole fondamentali da rispettare durante la permanenza. All'interno del territorio di residenza delle famiglie di accoglienza vengono <u>individuato anche altre famiglie, cosiddette di prossimità</u>, che danno la disponibilità ad affiancare la famiglia di accoglienza e/o a supportare le donne vittime di violenza una volta che queste vengono inserite o re-inserite nel territorio di vita (ad esempio supporto delle donne nella gestione dei figli, accompagnamento delle stesse ai diversi servizi, ecc.).	L'ospitalità temporanea presso una famiglia di accoglienza è un servizio rivolto solo alle donne residenti nel Comune di Verona; la permanenza nella famiglia è di breve durata (da 15 a massimo 45 giorni) e la spesa è sostenuta dal Comune di Verona.
--	--	---

3. Spazio di ascolto per uomini che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari - Nasce nel 2013 all'interno del progetto Ministeriale C.L.A.R.A. "<i>Città lavoro Accoglienza Reti Antiviolenza: Un territorio in rete contro la violenza sulle donne</i>", attualmente sostenuto dal	<u>Ascolto telefonico</u>: contatto al cell. 333 9313148 (con segreteria telefonica) per informazioni generali sul servizio, analisi della domanda e prima raccolta di dati sulla violenza agita.	Primo contatto telefonico per fissare un appuntamento: tempo di risposta entro 2 giorni lavorativi.
	<u>Colloqui di prima accoglienza in sede</u> per valutare l'idoneità e la motivazione ad intraprendere un percorso di sostegno psicologico individuale mirato all'interruzione della violenza.	Su appuntamento, nella giornata del giovedì dalle 9.30 alle 13 e dalle 14 alle 17.30, oppure il venerdì dalle 10 alle 13, presso un

Comune di Verona e dalla Regione del Veneto. Lo Spazio di Ascolto è un servizio rivolto a uomini che agiscono violenza nelle relazioni intime/affettive, nelle sue diverse manifestazioni: psicologica, fisica, economica, materiale, sessuale, stalking.		ufficio delle Pari Opportunità del Comune di Verona, in Largo Divisione Pasubio 6 (Palazzo Pirelli). Attesa media per un primo colloquio: entro 7 giorni.
Il servizio si prefigge di interrompere la violenza, attraverso un percorso	Colloquio con la partner: per raccogliere il suo punto di vista sulla violenza subita, dare informazioni sulla sua sicurezza e quella dei figli e sul percorso intrapreso dal maltrattante.	Secondo procedure interne.
psicologico mirato al cambiamento, migliorare la sicurezza delle vittime (donne e bambini che la subiscono), ridurre i danni, psicologici, sociali, sanitari, a carico delle vittime della violenza.	<u>Percorso di sostegno psicologico individuale:</u> mirato alla responsabilizzazione e cambiamento della durata da 6 mesi a 1 anno.	Secondo procedure interne: tempo medio da 6 mesi a un anno.
4. Casa di Ramia – Centro Interculturale delle donne - Casa di Ramia è un centro interculturale del Comune di Verona	È uno spazio aperto tra i cittadini e le istituzioni, in grado di facilitare l'accesso al linguaggio e alle regole della nostra città per le persone abituate ad altre modalità di vita. È anche un laboratorio permanente di formazione per le donne italiane, i giovani e	Secondo programmazione periodica.

per donne italiane e migranti. Nasce nel 2004 con l'intento di offrire uno spazio aperto ad accesso diretto, dove le idee possono circolare e gli incontri avvengono in modo informale. La programmazione viene costruita attraverso le proposte spontanee delle donne e dei gruppi che accedono. Nella casa ogni gruppo o donna singola può creare, con spirito di confronto e ricerca del dialogo, pratiche comuni di collaborazione con le istituzioni. Oltre ai presenti nel 2018, hanno partecipato dal 2004 anche associazioni come ad esempio: Ishtar (professioniste italiane e migranti che hanno aperto il centro) -KajaraRe (danza orientale indiana) - Saadia (salotto arabo) - Nur (mamme e bambini che giocano in arabo) - Lankika (donne dello Sri Lanka) - Semi di Culture (coppie miste, educazione interculturale) Multivalori (Sportello rientro, informazioni famiglie Africa Sub-Sahariana)	gli operatori delle istituzioni, facendoli diventare "ponte tra culture". Le <u>regole di funzionamento</u> sono 2: - i gruppi si gestiscono autonomamente e devono essere ad autorità femminile; - tutti i gruppi sono tenuti a partecipare alla riunione mensile di coordinamento per pensare delle pratiche di scambio delle proprie attività e culture sia con altri gruppi della casa che con la città. <u>Associazioni presenti nel 2020 con attività:</u> - Le Fate Onlus (centro aperto per minori che lavora anche con madri e adulti del territorio) - Associazione Stella (intercultura e cultura balcanica) - Medialabor (orientamento al lavoro) – Malve di Ucraina – Nissa (artigianato) – AFCAV (donne del Camerun) - Thapoda (Shri Lanka) – Donne del Ghana – Nigerian Women Association NWA – Saperi da ascoltare (cucina) – Terra dei popoli (mediazione culturale). <u>Le attività in atto sono molteplici:</u> - apprendimento della lingua italiana (insegnamento della lingua italiana a livello base e a livello avanzato; progressione del percorso linguistico attraverso la narrazione; scrittura; poesie dal mondo); - apprendimento della lingua inglese (corsi di lingua inglese/americana aperti a tutti, con due livelli di difficoltà); - sportello di orientamento al lavoro; - trasmissione e condivisione di saperi tradizionali femminili; - doposcuola Giovani (spazio di incontro bisettimanale per studentesse/studenti dagli 11 anni in poi, per appoggio allo studio e socializzazione); - arte e cultura. <u>Gruppi formati:</u> Chiaroscuro (gruppo di lettura) - Poesie dal mondo - Gruppo di Ricerca sulle piante medicinali dei diversi paesi - Mamme e bambini (incontri di socializzazione nel quartiere) - Spazio adolescenti (incontro e sostegno nello studio) - Cene e letture - Narrazione - Danza Sufi - Danza
--	---

	indian - Coro - Biblioteca mamme e bambini.
5. Sportello Donna	<u>Ascolto di primo livello di chi accede allo sportello e invio ai servizi specialistici.</u> <u>Permessi di sosta Stalli Rosa</u> - Il contrassegno per gli stalli rosa è un permesso che intende agevolare la sosta, all'interno di aree segnalate da una cartellonistica verticale e da strisce rosa sull'asfalto, alle donne in stato di gravidanza e a mamme con neonati al seguito, offrendo un'opportunità di parcheggio senza difficoltà nei luoghi da loro più frequentati e dove la sosta è problematica. Il servizio è rivolto alle donne in stato di gravidanza e alle mamme con neonati al seguito fino ai 12 mesi di età. Potendo riservare spazi limitati alla sosta solo per veicoli adibiti ad usi tassativamente prescritti dall'art. 7 comma 1 punto d) del Nuovo codice della strada, gli stalli rosa non si configurano come una prescrizione, ma vogliono significare una particolare attenzione di tutta la cittadinanza verso le donne in gravidanza e le mamme con neonati. Pertanto chi vi parcheggia senza contrassegno non incorre in infrazioni e ammende, ma chi osservare questo segnale testimonia sensibilità, rispetto e senso civico. <u>Rete regionale QUIDonna</u> - La Regione Veneto finanzia parzialmente e attesta con il marchio QUIDonna una rete regionale di servizi permanenti di cui lo Sportello del Comune di Verona fa parte dal 2012. La rete di sportelli informativi sul territorio, in collaborazione con sette comuni partner della provincia di Verona, ha l'obiettivo di sostenere le competenze di

	operatori/trici, attraverso strumenti comuni (ad es. di tipo informatico, attraverso protocolli condivisi) e di coinvolgere il privato sociale che promuove cultura e servizi per le donne.
--	---

6. Banca del Tempo - Coordinamento cittadino	La Banca del Tempo è un istituto di credito del tutto particolare, dove non si amministra denaro ma tempo. Le persone associate mettono a disposizione e ricevono attività, servizi e conoscenze, rievocando il micro-sistema basato sul baratto di servizi e beni, molto diffuso nei paesi anglosassoni. Lo scopo di una Banca del Tempo è essenzialmente quello di sviluppare il senso di solidarietà fra le persone che partecipano, creare legami sociali e consolidare quelli esistenti alla luce di un principio: il tempo viene liberato dal senso del profitto e dedicato alla volontà di ampliare i propri orizzonti, sociali, culturali, umani. Attive sul territorio veronese nel 2018 n. 4 Banche: “OraXora” Circoscrizione 2^ “La Clessidra” Circoscrizione 5^ “Neltempoinsieme” Circoscrizione 6^ “ScambiaTempo” Circoscrizione 8^	Adesione al Regolamento comunale delle Banche del Tempo. Ogni Banca del Tempo cittadina definisce modalità di iscrizione e scambio.
---	--	---

7. Partecipazione ad azioni di sistema sul territorio	<u>Recepimento di indirizzi</u> provenienti da linee guida regionali / nazionali / sovranazionali. <u>Tavoli tra istituzioni</u> (es. Conferenza dei Sindaci, Consulta delle Associazioni Femminili; percorso Rosa costruito con diversi soggetti tra cui la Prefettura; tavolo sull'immigrazione; tavolo provinciale sulla mediazione culturale tra istituzioni comunali, sanitarie e scolastiche). <u>Lavoro in rete sul territorio comunale ed extracomunale con soggetti pubblici e privati</u> (es. specifiche progettualità come	Secondo programmazione periodica. Su convocazione (da bimestrale ad annuale). Secondo programmazione periodica.
--	---	--

	Programma Territoriale di Integrazione, Rete QUIDonna, Alleanza Locale per la Famiglia di Verona, Sportello Famiglia).	
--	--	--

8. Promozione dei concetti di cultura delle differenze e di parità	<u>Informazione, sensibilizzazione e diffusione</u> – Programmazione e progettazione di iniziative, dirette o patrocinate, volte a promuovere occasioni di confronto, approfondimento e riflessione sulle tematiche (es. conferenze, mostre tematiche, incontri con testimonial, presentazione di libri, ...). A. <u>Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne: 25 novembre</u> – Settimana di proposte socioculturali mirate al tema, rivolte all'intera cittadinanza B. <u>Giornata internazionale per i diritti delle donne: 8 marzo</u> – Programma mensile di proposte socioculturali mirate al tema dei diritti delle donne, rivolte all'intera cittadinanza.	Secondo programmazione periodica. Eventi legati al mese di novembre. Eventi legati al mese di marzo.
---	--	---

9. Identificazione e reperimento fonti di finanziamento per progetti finalizzati alla cultura delle differenze e alle pari opportunità	A. <u>Adesione annuale a bandi Regionali.</u> B. <u>Rapporti con Istituzioni del territorio e con l'associazionismo per accedere a fondi ministeriali nazionali e/o europei, come capofila o come partner.</u>	Secondo programmazione periodica.
---	--	--

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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	24 ora /settimana medie 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 Sito aggiornato entro un giorno lavorativo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo; materiali plurilingue Aggiornamento sito Internet	Revisione entro il semestre o al bisogno Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 3 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 5 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 Previsione della spesa dei servizi	Almeno 80% di n. domande soddisfatte/n. domande pervenute Pareggio tra spesa programmata e spesa sostenuta
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)	Verifica semestrale degli standard Numero giornate di formazione per operatore	Relazione annuale azioni svolte rispetto agli standard prefissati Mediamente 1 giorno/bimestre
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa servizi antiviolenza	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza entro 5 Risposta telefonica immediata; appuntamento gestito secondo il grado di emergenza
	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 per i servizi antiviolenza	Modalità orientata all'ascolto attivo

	Cortesia (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 comune Gestione utenza servizi antiviolenza	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa Garanzia 100% di possibilità di anonimato ove prevista; garanzia 100% di segretezza del colloquio e dei luoghi di tutela

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it.

Dall'home page i contenuti descritti possono essere raggiunti da diversi percorsi di navigazione. I principali sono:

Home page > in evidenza: Sportello integrato informativo del sociale > navigare in: Principali informazioni su Servizi e Interventi sociali

Home page > Servizi > Diritti e pari opportunità > Pari opportunità

Home page > Servizi > Politiche sociali > Protezione donne

Home page > Servizi > Politiche sociali > Famiglia e minori

Home page > Servizi > Politiche sociali > Stranieri

Home page > Verona per > Donne

Home page > Verona per > Stranieri

Home page > Il Comune > Struttura organizzativa > Area Servizi Sociali > in evidenza: Cultura delle Differenze Pari Opportunità

Home page > cerca: cultura differenze

Home page > cerca: centro antiviolenza

Home page > cerca: ascolto uomini

Home page > cerca: ramia

Home page > cerca: sportello donna
Home page > cerca: banche tempo

Sport e Tempo libero

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

- collabora nell'organizzazione di 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 nel fanno richiesta;
- concede la Sala Lucchi per riunioni di carattere sportivo, del tempo libero e culturali;
- 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;
- riceve le richieste per il rilascio del parere della Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo;
- rilascia a singoli cittadini l'autorizzazione ad accedere alle piste di atletica comunali;
- rilascia tessere per l'accesso gratuito nelle piscine comunali a persone portatori di handicap;
- concede contributi e patrocini alle associazioni sportive riguardo singole manifestazioni o all'attività annuale;
- garantisce la manutenzione degli impianti sportivi da un punto di vista strutturale e idraulico e realizza e/o collabora alla realizzazione di nuove strutture

2. Obiettivi

Favorire e incentivare la pratica sportiva a tutti i livelli nel territorio comunale, dando importanza a tutti gli sport e con un occhio di riguardo alle attività rivolte ai diversamente abili;

garantire lo svolgimento di manifestazioni sportive e del tempo libero sia a livello territoriale che di importanza nazionale ed internazionale.

3. Attività e destinatari

- Manifestazioni sportive e del tempo Libero: la Direzione Sport collabora attivamente con le Associazioni per l'organizzazione delle manifestazioni sul territorio tenendo i rapporti con gli altri Uffici Comunali e gli altri Enti pubblici interessati favorendo in ogni modo possibile la realizzazione degli eventi;
- Nella gestione delle strutture sportive la Direzione Sport assicura il soddisfacimento delle richieste delle Società sportive in modo da garantire il maggior numero di attività possibili relativamente agli spazi a disposizione. Collabora con le società per un miglior coordinamento dell'utilizzo;
- La Sala Lucchi dà la possibilità alle Associazioni richiedenti di avere uno spazio a tariffa vantaggiosa per proprie riunioni o per l'organizzazione di piccoli convegni;
- I cittadini di Verona in possesso di verbale di invalidità possono accedere gratuitamente alle piscine comunali con apposita tessera rilasciata dalla Direzione Sport;

- Le Associazioni Sportive comunali possono richiedere appositi contributi con cui l'Assessorato allo Sport contribuisce alla realizzazione di loro iniziative o semplicemente all'attività annuale;
- Le Società Sportive utilizzatrici degli impianti possono rivolgersi alla Direzione Sport per la manutenzione degli impianti sportivi da loro utilizzati

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo Largo Divisione Pasubio, 6 – 37121 Verona - Primo piano

Tel. 045 8078521 – 045 8077692 - **Fax** 045 8078524

Email: sport@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

5. 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 strutture sportive: le diverse tariffe vengono approvate con Delibera di Giunta

C. I servizi offerti

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/ standard
1. Manifestazioni	Collaborazione nell'organizzazione di manifestazioni sportive e del tempo libero e concessione Patrocini. Acquisizione pareri di altri uffici comunali.	30 giorni standard – massimo 90 gg. se necessario parere della Soprintendenza
2 Rilascio tessere a persone disabili per accesso gratuito agli impianti natatori di Verona	Il rilascio avviene previa presentazione della documentazione attestante l'invalidità, certificato medico che attesti la necessità del nuoto e di una fototessera. La persona richiedente deve essere residente nel Comune di Verona.	Rilascio immediato
3. Contributi	Accettazione della domanda con verifica criteri di ammissione, acquisizione parere di Giunta, predisposizione determina di concessione, acquisizione e verifica dei bilanci consuntivi delle associazioni beneficiarie, liquidazione del contributo concesso.	La conclusione del procedimento è subordinata alla presentazione del bilancio consuntivo dell'iniziativa/attività oggetto di contributo
4.Patrocini	Il rilascio avviene previa presentazione della documentazione richiedente e dopo la decisione della Giunta Comunale su Decreto di concessione rilasciato dal Sindaco	30 giorni
5. Concessione Locali	Acquisizione pareri uffici competenti , relazione di Giunta , determina di concessione con protocollazione contratto di concessione	30 / 90 giorni
6. Assegnazione impianti	Assegnazione degli impianti sportivi a seguito di espressa richiesta da parte delle associazioni sportive. Le richieste vengono evase salva disponibilità degli spazi richiesti ed in generale riguardano tutta la stagione sportiva, salvi gli eventi occasionali	30/90 giorni
7.Tessere piste di atletica	Il rilascio avviene previa presentazione di richiesta scritta unitamente alla ricevuta di pagamento della tariffa prevista	Immediato 3 giorni
8. Utilizzo Sala Lucchi	l'assegnazione della struttura congressuale avviene dietro richiesta scritta con pagamento della prevista	7 giorni

	tariffa oraria	
9. Attivazione della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali di Pubblico Spettacolo	Ricezione delle richieste e avvio delle procedure per il rilascio del parere della Commissione di Vigilanza sui locali di Pubblico Spettacolo.	20/30 giorni
10. Manutenzione impianti sportivi	Ricezione delle richieste di manutenzione; sopralluoghi; gare per individuazione della ditta cui assegnare i lavori.	
11. Realizzazione nuove opere	Studio di Fattibilità dell'opera, inserimento nel programma triennale delle opere, progettazione, gara pubblica, realizzazione dell'opera, fine lavori, collaudo	

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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 contattabile 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
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction	85%
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction	85%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Customer Satisfaction	90%

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet è https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=879

Turismo sociale

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il Servizio Turismo Sociale, appartenente all'Area Servizi Sociali, ad oggi prioritariamente si occupa dell'offerta di iniziative rivolte a soggetti anziani e alle famiglie con figli minori; in particolare organizza:

➤ per gli over 60

- soggiorni climatici in strutture alberghiere marine e termali;
- gite di uno o più giorni;
- veglione di Capodanno presso Veronafiere;

➤ per le famiglie con minori

- vacanze in appartamento, in campeggio con casette attrezzate e in case per ferie in pensione completa;
- gite di uno o più giorni;
- Capodanno al mare per famiglie con minori;

2. Obiettivi

Promuovere le attività e le iniziative rivolte agli anziani per garantire il mantenimento della salute psico-fisica e conservare l'indipendenza dei soggetti attraverso soggiorni climatici e attività ricreative, sociali, culturali.

Proseguire ed ampliare l'offerta di soggiorni estivi e di gite giornaliere per famiglie con minori, rivolti ai nuclei familiari più deboli e maggiormente bisognosi di supporto.

3. Attività e destinatari

SOGGIORNI CLIMATICI OVER 60

Il Turismo Sociale del Comune di Verona organizza soggiorni climatici marini e termali, gite e attività ricreative per gli anziani finalizzati a favorirne la socializzazione e l'apertura al mondo esterno; in particolare si rivolge a chi, a causa di condizioni di disagio, si trova in difficoltà a sviluppare rapporti interpersonali.

Ai soggiorni estivi possono partecipare tutti i cittadini veronesi che hanno superato il 60° anno di età al momento della presentazione della domanda di partecipazione.

Le iscrizioni, anche per evitare disagi ed inutili perdite di tempo agli utenti, oltre che di persona, vengono effettuate telefonicamente e con sistema di prenotazioni on-line.

La quota di partecipazione copre l'intero costo del servizio e comprende il viaggio di andata e ritorno in pullman o aereo, il trattamento di pensione completa in camera doppia o singola in hotel 3 o 4 stelle e il servizio spiaggia per le località marine.

GITE DI UNO O PIU' GIORNI

L'Ufficio organizza anche gite di uno o più giorni sia per gli anziani che per le famiglie, rivolte soprattutto a coloro che non vogliono rinunciare al piacere di trascorrere piacevoli momenti ricreativi in compagnia, concentrati in poco tempo, alla scoperta dei luoghi più belli e interessanti del nostro Paese con iniziative accattivanti, proposte a prezzi popolari sempre particolarmente vantaggiosi.

SERVIZI PER FAMIGLIE CON MINORI

Il Comune di Verona, uno dei pochi a livello nazionale, organizza ormai da molti anni vacanze rivolte espressamente a tutto il nucleo familiare e non solamente ai minori, utilizzando strutture selezionate e ritenute idonee a soddisfare al meglio le loro esigenze (appartamenti, case mobili in campeggi/villaggi e case per ferie).

Le iniziative sono destinate principalmente ai nuclei familiari più deboli e maggiormente bisognosi di supporto, nonché ai Centri Diurni, Comunità Alloggio e Cooperative con minori in affidamento seguiti dai Servizi Sociali.

Per le vacanze in appartamento la tariffa è modulata sulla base dell'indicatore ISEE. Tale servizio consente pertanto ai minori in situazione di disagio sotto il profilo sociale ed economico di trascorrere un periodo di vacanza insieme ai componenti del nucleo familiare di appartenenza o agli educatori, con evidenti benefici dal punto di vista del benessere psico-fisico.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Via Adigetto 10 - 37122 -Verona

Ubicazione ufficio: Palazzo Anagrafe Piano terra

Tel. +39 0458078635 - Tel. +39 0458077472 - Tel. +39 0458077056

Fax +390458078638

Email: turismo.sociale@comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì: 9:00 -12:00

Mercoledì: 9:00 -12:00

Venerdì: 9:00 -12:00

Anche il Martedì e Giovedì, mattina e/o pomeriggio nei periodi di iscrizioni.

5. Personale

Dirigente,

n.1 responsabile tecnico organizzativo

n. 3 operatori

6. Costo del servizio

Le varie iniziative vengono offerte a prezzi mediamente più vantaggiosi rispetto a quelli analoghi offerti dal mercato, frutto delle procedure di affidamento dei servizi e dell'intervento economico a sostegno della socialità.

Per i soggiorni in appartamento è previsto un beneficio economico calcolato in base all'indicatore economico ISEE.

I gruppi di minori seguiti dai Servizi Sociali del Comune di Verona sono esonerati dal pagamento della tariffa.

C. I servizi offerti

- Soggiorni in appartamento per famiglie con minori;
- Soggiorni in campeggio/pensione completa per famiglie con minori;
- Soggiorni in hotel per la terza età;
- Gite di un giorno ed eventi per la terza età;
- Rimborso tariffe versate per soggiorni terza età e soggiorni famiglie con minori.

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Turismo Sociale	○ Ammissione ai soggiorni in appartamento per famiglie con minori	30 gg
	○ Ammissione ai soggiorni in campeggio e in pensione completa per famiglie con minori	30 gg
	○ Ammissione alle gite di uno o più giorni per famiglie con minori	30 gg
	○ Ammissione ai soggiorni in hotel per la terza età	40 gg
	○ Ammissione alle gite di uno o più giorni e a eventi per la terza età	30 gg
	○ Rimborso tariffe versate per soggiorni terza età e soggiorni famiglie con minori	30 gg

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

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 contattabile 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. 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
	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 caso di segnalazione di non conformità.
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%

E. Altre informazioni utili

Il servizio Turismo Sociale nel sito del Comune

Il sito internet del Comune di Verona è [www.comune.verona.it /turismo sociale](http://www.comune.verona.it/turismo%20sociale)

Territorio

Commercio Attività produttive

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione Commercio Attività Produttive, 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.).

2. Obiettivi

- Garantire l'attività di informazione e consulenza in materia di commercio sia che esso si svolga su aree private (negozi, centri commerciali) che sul suolo pubblico (mercati) ed il ricevimento del pubblico;
- Mantenere lo standard dei diversi servizi erogati inerenti alle attività produttive e risolvere le situazioni di criticità, adottando i necessari provvedimenti coercitivi;

- Elaborare, adottare, adeguare o aggiornare gli atti di regolamentazione e programmazione relativi alle attività economiche e commerciali;
- Concedere porzioni di suolo pubblico per finalità diverse;
- Gestire manifestazioni commerciali, mercatini e altre iniziative per la promozione delle attività economiche del territorio;
- Effettuare la raccolta e l'inserimento dei dati delle attività produttive e la trasmissione all'Anagrafe tributaria centrale;
- Effettuare controlli a campione su dichiarazioni (autocertificazioni) rese dagli utenti nella modulistica;
- Eliminare le situazioni di abusivismo o di illiceità mediante l'adozione di meccanismi sanzionatori.

3. Attività e destinatari

La Direzione Commercio Attività Produttive autorizza ed abilita l'esercizio dell'attività di gran parte delle realtà economiche e produttive nel territorio del Comune di Verona quali:

- Acconciatori, barbieri, estetisti, tatuatori e piercers
- Agenzie d'affari
- Attività funebre
- Attività ricettiva: alberghiera (albergo, hotel, villaggio-albergo, residenza turistico-alberghiera, albergo diffuso); complementare (alloggi turistici, case per vacanze, unità abitative ammobiliate ad uso turistico, bed and breakfast); all'aperto (campeggio); agriturismo e turismo rurale; fattoria didattica
- Botteghe storiche
- Bricolage – Manifestazioni di Associazioni no profit per la “raccolta di fondi”
- Commercio al dettaglio in area privata (esercizio di vicinato, medie e grandi strutture di vendita, centri commerciali, parco commerciale, vendite straordinarie e temporanee)
- Commercio al dettaglio su area pubblica (posteggio di tipo A, itinerante di tipo B, temporaneo, fiere, vendita ambulante, hobbisti e altre fattispecie)
- Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita
- Commercio – Altre attività
- DE.CO – Marchio di attestazione geografica dei prodotti tipici
- Direttore/istruttore di tiro
- Fochino (brillamento mine)
- Giochi leciti e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento
- Impianti di distribuzione di carburanti
- Occupazioni di suolo pubblico di durata pluriennale
- Panificio
- Parafarmacia
- Plateatici
- Postazioni sul suolo pubblico per partiti politici, associazioni e artisti di strada
- Pubblico spettacolo, trattenimenti pubblici
- Ristoranti tipici
- Sale da ballo, discoteche, trattenimenti danzanti

- Sale giochi (ex art. 86 T.U.L.P.S.)
- Somministrazione di alimenti e bevande (bar, ristoranti, pizzerie, osterie; circoli aderenti o non aderenti a organizzazioni nazionali; al domicilio del consumatore; interna a particolari strutture o attività; per mezzo di distributori automatici; temporanea in occasione di manifestazioni, eventi e simili)
- Spettacoli viaggianti (giostre, luna park, circhi, attrazioni varie)
- Strutture sportive e di intrattenimento (piscine, parchi gioco e minigolf, locali di intrattenimento e svago)
- Tintolavanderie e lavanderie a gettone
- Trasporti (taxi, noleggio veicoli con conducente; noleggio autobus con conducente; noleggio veicoli senza conducente; servizio di piazza con veicoli a trazione animale; rimesse e trasporto turistico)
- Vendite e attività varie.

La Direzione segue anche le iniziative di promozione del commercio organizzate dall'Assessorato alle Attività economiche in particolare nel periodo natalizio.

I destinatari della propria attività sono:

- titolari di attività, società, enti e professionisti, in genere il mondo imprenditoriale interessato all'attività commerciale;
- associazioni di categoria;
- cittadini interessati ad ottenere informazioni o visionare documenti e/o pratiche nel rispetto della normativa in materia di accesso agli atti e di accesso generalizzato.

Si effettuano le seguenti prestazioni:

- informazioni generali e tecniche;
- consulenza sulle attività e sulle modalità di presentazione.

In particolare gli Uffici forniscono, tramite gli addetti:

- le informazioni necessarie per presentare in modo chiaro e completo l'istanza;
- i nominativi dei dipendenti e le rispettive attribuzioni nella gestione della pratica;
- l'iter del procedimento ed i normali tempi di conclusione;
- le indicazioni per la trasparenza nell'iter di una pratica e sui diritti di partecipazione e di accesso alla documentazione;
- in caso di diniego, l'Autorità cui l'utente può presentare ricorso.

4. 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

PEC SUAP: SUAP@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, il portale telematico della Camera di Commercio Industria Artigianato

www.impresainungiorno.gov.it

con esclusione dei seguenti procedimenti:

- Trasporti non di linea (autorimessa e noleggio con o senza conducente, taxi, trasporto turistico);
- Plateatici – O.S.A.P..

Modalità di accesso agli uffici: libero negli orari di apertura al pubblico.

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì: ore 9.00 - 13.00

Martedì: ore 15.00 - 17.00

Mercoledì: solo su appuntamento

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.

5. Personale

La Direzione Commercio Attività Produttive si compone attualmente di 22 dipendenti, oltre al Dirigente.

6. 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. I servizi offerti

La molteplicità dei servizi, la pluralità delle informazioni, le frequenti variazioni nella normativa comportano una continua evoluzione di cui si forniscono aggiornamenti in modo tempestivo e trasparente tramite il sito internet e gli altri canali informativi.

Per volontà del legislatore nazionale (decreti legislativi 30 giugno 2016 n. 126 e 25 novembre 2016 n. 222) è stata avviata una "dematerializzazione" dei processi, rendendo accessibile in ogni momento uno sportello on-line mediante collegamento telematico (il citato Portale della Camera di Commercio Industria Artigianato www.impresainungiorno.gov.it).

La quasi totalità delle pratiche può quindi essere presentata dall'Operatore economico (direttamente o tramite un proprio procuratore) ed acquisita dagli Uffici solo per via telematica e secondo una modulistica unificata e standardizzata a livello nazionale e regionale.

In materia trova applicazione quanto previsto dalla sezione I della tabella A – Attività Commerciali e Assimilabili del decreto legislativo n. 222/2016 (cosiddetto decreto "SCIA 2") e dal Portale della Regione Veneto cui si fa rinvio, data la loro natura estremamente tecnica-specialistica e la complessità delle tipologie delle attività produttive.

Tutte le pratiche inviate con tale modalità arrivano allo Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) del Comune di Verona.

Per ogni servizio e procedimento vengono di seguito illustrati in linea generale:

- la tipologia e le caratteristiche del servizio inteso come "attività";
- il regime amministrativo (Autorizzazione/Licenza, Concessione, SCIA, Comunicazione);
- il percorso telematico di individuazione del servizio nel portale telematico www.impresainungiorno.gov.it che, al suo interno, articola ogni attività in tre grandi macro-categorie: "avvio", "gestione" "cessazione" dell'attività.

Si precisa che il portale è soggetto a periodici aggiornamenti; di conseguenza i percorsi indicati potranno subire delle variazioni;

- il percorso telematico o la modalità di presentazione dell'istanza in caso di servizi gestiti direttamente dalla Direzione.

Per quanto concerne invece il termine previsto dalla vigente normativa per la conclusione dei procedimenti amministrativi va precisato che:

- in caso di AUTORIZZAZIONE/CONCESSIONE l'operatore economico presenta apposita domanda/istanza. L'attività può essere avviata solamente dopo il rilascio del provvedimento autorizzatorio/concessorio per il quale è previsto un normale termine di 60/90 giorni;
- in caso di presentazione di SCIA l'operatore economico è immediatamente legittimato all'esercizio dell'attività. L'Amministrazione dispone di un termine di 60 giorni per effettuare la verifica istruttoria della documentazione e per adottare, ricorrendone i presupposti, un provvedimento di diniego all'esercizio dell'attività, in caso di carenza non sanabile di uno o più requisiti essenziali, o una motivata richiesta di conformazione dell'attività in presenza di irregolarità sanabili;
- nel caso di presentazione di una SCIA CONDIZIONATA l'operatore economico, per avviare l'attività, deve attendere il rilascio degli atti autorizzatori;
- la COMUNICAZIONE produce effetto al momento della sua presentazione allo Sportello Unico. Anche in questo caso l'Amministrazione, ricorrendone i presupposti, può dichiararla inefficace, ovvero improduttiva di effetti giuridici.

Alcuni procedimenti sono gestiti direttamente dalla Direzione (senza l'interfaccia dello Sportello Unico) in quanto presentano caratteristiche peculiari della realtà veronese o non sono attualmente "mappati" nel citato Portale (botteghe storiche, bricolage, postazioni su suolo pubblico, ecc.). Le relative istanze possono essere presentate sia in modalità cartacea che tramite posta elettronica certificata.

I nominativi del responsabile dell'adozione del provvedimento finale, del responsabile del procedimento e dell'istruttoria sono disponibili nelle apposite pagine web reperibili sul portale del Comune di Verona.

Si fornisce di seguito una sintesi schematica per tipologie di attività:

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati	Regime Amministrativo
----------	--	-----------------------

ACCONCIATORI, BARBIERI, ESTETISTI, TATUATORI E PIERCERS		
Acconciatori, barbieri, estetisti, tatuatori e piercers	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	
	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	
	Apertura di Casa del commiato	AUTORIZZAZIONE
	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 della denominazione e/o 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	
	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 anticendio		
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 anticendio	

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 anticendio	
	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 Attività Produttive → Servizi → Botteghe storiche → Procedura per rilascio dei riconoscimenti. Domanda in bollo da inviare alla Direzione Commercio Attività Produttive 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 Attività Produttive → 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 Attività Produttive.		
Termine del procedimento: entro 60 giorni dalla presentazione della domanda		

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
	Proroga dei termini dell'attivazione	
	Trasformazione tipologia dell'esercizio da singolo a Medio Centro Commerciale	+ AUTORIZZAZIONE
	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 Centro commerciale con superficie di vendita (compresa tra 251 e 1500 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	
	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 Centro commerciale con 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 Centro commerciale con 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
	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."

Parco Commerciale	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro in un esercizio singolo situato all'interno	COMUNICAZIONE
	Ampliamento della superficie di vendita	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Modifica della ripartizione interna	SCIA
	Trasformazione tipologia dell'esercizio da grande struttura di vendita in grande Centro o Parco Commerciale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	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" → "Parco Commerciale"	

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 → Tutti gli uffici → C - D → Commercio Attività Produttive → Servizi → Commercio 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 + AUTORIZZAZIONE
	Inizio dell'attività come precario nelle fiere	
	Miglioria di posteggio	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Estensione del settore merceologico	RICHIESTA
	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 commecio@pec.comune.verona.it		
Percorso telematico con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio Attività Produttive → Servizi → Commercio su aree pubbliche → Procedura per rilascio di una autorizzazione temporanea per il commercio su aree pubbliche		

Tesserino di riconoscimento come operatore non professionale (cd. hobbista)	Tesserino di riconoscimento come operatore non professionale (cd. hobbista)	DOMANDA + RILASCIO TESSERINO
Istanza cartacea da presentarsi alla Direzione Commercio Attività Produttive. 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 Produttive - 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 e versando € 0,52 per i diritti di segreteria.		
Percorso telematico con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio Attività Produttive → Servizi → Commercio su aree pubbliche → Procedura per rilascio del tesserino di riconoscimento per operatori non professionali – hobbisti		

Partecipazione come operatore non professionale (cd. hobbista) al mercatino dell'Antiquariato di San Zeno della prima domenica del mese	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 Attività Produttive. 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 Attività Produttive - 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 Attività Produttive → 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 Attività Produttive.		
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 Attività Produttive - 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 Attività Produttive → 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
	Subentro nell'attività di vendita		COMUNICAZIONE
	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	
	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”	

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. (marchio di attestazione geografica dei prodotti tipici)	Attribuzione della De.Co.	DOMANDA
	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 Attività Produttive → Servizi → Istituzione De.Co. → Domanda per attribuzione della De.Co. Domanda in bollo da inviare alla Direzione Commercio Attività Produttive 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"		

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, case da gioco” → “Giochi leciti, sale bingo, scommesse, video lotterv (VLT) e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e		

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	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
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 +
	Rinnovo autorizzazione per il prelievo di carburanti	AUTORIZZAZIONE
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	

Richieste di imprese (occupazioni varie)	Cessazione	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
	Istanza di occupazione	DOMANDA + CONCESSIONE
	Subentro	
	Modifica	
	Rinnovo	COMUNICAZIONE
	Cessazione	
	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 Attività Produttive → 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		

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"		

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
	Domanda di variazione della concessione per occupazione di suolo pubblico	DOMANDA + CONCESSIONE
	Comunicazione per cessazione definitiva di occupazione suolo pubblico	COMUNICAZIONE
	Subentro nelle titolarità della concessione	SCIA
	Variazione della ragione sociale, sede legale, rappresentante legale	SCIA
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
	Domanda di subentro nella titolarità del nulla osta	
	Domanda di modifica del nulla osta (ampliamento o riduzione superficie/modifica o integrazione arredi)	+ NULLA OSTA
	Domanda di modifica del periodo di utilizzo del plateatico	DOMANDA + PRESA D’ATTO
	Rinnovo del nulla osta	COMUNICAZIONE
	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 Attività Produttive → 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 Attività Produttive		
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 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 Attività Produttive → Servizi → Iscrizione nell'elenco dei ristoranti tipici di Verona → Domanda di iscrizione nell'elenco. Domanda in bollo da inviare alla Direzione Commercio Attività Produttive 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	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.)

SALE GIOCHI			
Sale Giochi	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)	
	Orario di apertura	COMUNICAZIONE	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	DOMANDA +	
	Trasferimento della sede dell'attività	AUTORIZZAZIONE (Licenza)	
	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, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE	
	Nomina del rappresentante		
	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, case da gioco" → "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	DOMANDA +

tutela dalla programmazione comunale	AUTORIZZAZIONE
Ampliamento della superficie in zone NON tutelate	SCIA
Ampliamento della superficie in zone tutelate	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
Riduzione della superficie in zone NON tutelate	SCIA
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 AUTORIZZAZIONE	+
	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"			

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, 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”		

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”		

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 con 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 Attività Produttive 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, modifiche societarie)	

	modifiche societarie)	
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Trasporto e magazzinaggio" → "Trasporto" → "Rimessa e parcheggio"		

TRASPORTO TURISTICO		
Trasporto turistico (bus/trenino)	Richiesta di autorizzazione (a seguito di comparazione pubblica)	DOMANDA (partecipazione comparazione) + AUTORIZZAZIONE
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	

Percorso telematico: la pratica va inviata alla pec commercio@pec.comune.verona.it

Nel caso di espletamento procedura concorsuale il termine del procedimento è di 180 giorni

VENDITE E ATTIVITA' VARIE

Vendita di latte crudo tramite distributori automatici	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni strutturali dell'attività	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Attuale percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Agricoltura, allevamento, pesca e attività estrattive" → "Allevamento" → "Produzione di latte"		

Attività florovivaistica	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'attività	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Variazioni in attività già esistenti	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
Attuale percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Agricoltura, allevamento, pesca e attività estrattive" → "Riproduzione piante" → "Attività florovivaistica"		

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista una rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive oppure, in casi eccezionali, potrà essere erogato un indennizzo se espressamente richiesto.

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 Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	10 ore settimanali (nelle giornate di lunedì e venerdì mattina e martedì pomeriggio) 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	10 giorni
		Media dei giorni richiesti per il rilascio di autorizzazioni/concessioni	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 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 fisse per abbattere i tempi di attesa e per la scelta della postazione	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
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

2. Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elaborerà e si pubblicherà sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione (quando effettuata);
- i reclami presentati dagli utenti;
- le eventuali azioni correttive intraprese.

E. Altre informazioni utili

1. La Direzione Commercio Attività Produttive nel sito del Comune

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

La Direzione Commercio Attività Produttive è presente sul sito istituzionale con tutte le informazioni di primo contatto (sede, orari, recapiti), con pagine dedicate alla modulistica e ad approfondimenti tematici per ognuno dei servizi offerti.

Partendo dalla homepage del sito, il percorso di navigazione è il seguente:

scegliere "Tutti gli uffici" → le lettere "C-D" → "Commercio Attività Produttive".

La sezione contiene anche un apposito spazio dedicato alle "Comunicazioni ed avvisi" di interesse per la generalità degli operatori quali, ad esempio, l'entrata in vigore di una nuova disciplina normativa o la notizia di manifestazioni o eventi rivolti a tutta la cittadinanza.

2. Obblighi degli Utenti

Per l'erogazione del servizio richiesto alla Direzione Commercio Attività Produttive, nel rispetto di quanto previsto dalla presente Carta, è indispensabile la collaborazione dell'utente. Per l'efficienza del servizio, anche in termini di "tempo", si richiede all'utente:

- di consultare preliminarmente le informazioni disponibili sul portale www.impresainungiorno.gov.it e sul sito del Comune di Verona;
- di impegnarsi nella compilazione, precisa e completa, della "pratica telematica" o cartacea;
- di produrre tutta la necessaria documentazione.

In caso di necessità di informazioni, chiarimenti, o di integrazione dell'istanza o della documentazione, l'Ufficio ne dà comunicazione all'utente che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica stessa.

Pianificazione e Progettazione Urbanistica

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione Pianificazione e Progettazione Urbanistica opera, per la corretta gestione del territorio comunale, su due livelli distinti.

Ad un livello più generale ha competenza in materia di pianificazione urbanistica comunale, che si esplica mediante il Piano Regolatore Comunale (PRC), lo strumento di governo del territorio che si coordina con i livelli superiori di pianificazione e che è articolato in disposizioni strutturali (PAT) e disposizioni operative (PI). In questo ambito le competenze riguardano l'elaborazione del Piano e delle sue varianti, la gestione del Sistema Informativo Territoriale e il rilascio delle Autorizzazioni paesaggistiche.

Ad un livello più puntuale si occupa di tutte le attività connesse alla concretizzazione, all'interno del territorio comunale, della pianificazione urbanistica generale vigente. Gli Uffici, attraverso l'analisi preliminare delle proposte attuative, l'istruttoria di Piani Urbanistici previsti nei diversi ambiti territoriali del Comune, il supporto tecnico ai professionisti e committenti privati, realizzano, nella Città, la traduzione fattiva delle previsioni urbanistiche generali, dettate dalla Pianificazione di livello superiore.

La Direzione predispone poi pareri urbanistici sia per gli Enti esterni che per gli uffici interni all'Amministrazione e rilascia Certificati di Destinazione Urbanistica. Si tratta, in entrambi i casi, di rendere esplicite le previsioni urbanistiche vigenti nelle specifiche aree oggetto di parere o di istanza di CDU.

2. Obiettivi

- Predisporre gli elaborati di Variante a PAT e PI e, quando di propria competenza, curarne il procedimento di approvazione;
- aggiornare gli elaborati cartografici e documentali relativi al territorio comunale;
- definire gli accordi tra soggetti pubblici e privati ai sensi dell'art. 6 della L.R. 11/2004 s.m.i.;
- rilasciare autorizzazioni paesaggistiche;
- gestire i procedimenti di approvazione dei Piani Urbanistici Attuativi, dalla consulenza propedeutica alla presentazione dell'istanza, all'istruttoria del Piano, alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria;
- gestire i procedimenti di approvazione delle Opere di Urbanizzazione relativa ai Piani Urbanistici Attuativi, sino al rilascio del permesso di costruire;
- prevedere, in collaborazione con gli altri Uffici del Comune competenti, le necessarie attività di sorveglianza e verifica sulla realizzazione delle Opere di Urbanizzazione, sino al collaudo ed alla successiva presa in carico delle Opere all'interno del patrimonio comunale;
- predisporre la documentazione relativa al DUP, nella parte di competenza relativa alle Opere di Urbanizzazione a scomputo degli oneri di urbanizzazione ed alle Opere Pubbliche a scomputo del contributo di sostenibilità;
- effettuare l'attività di monitoraggio richiesta dal MEF in relazione alle Opere di Urbanizzazione a scomputo degli oneri, di importo sotto soglia comunitaria, ai sensi del Codice dei Contratti;

- predisporre analisi dettagliate e redigere report su richiesta degli amministratori;
- collaborare con tutti gli Uffici comunali, in relazione alle competenze della Direzione;
- rilasciare Certificati di Destinazione Urbanistica (CDU).

3. Attività e destinatari

- Cittadini
- Uffici comunali
- Enti pubblici e privati
- Amministratori e consiglieri

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Pallone, 9. Primo e secondo piano.

Telefono: 045 8077535

Fax: 045 8077511

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

Orari di apertura:

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

I tecnici dei PUA vengono ricevuti previo appuntamento, per permettere agli Uffici di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro.

5. Personale

A novembre 2020 è presente il seguente personale:

1 Dirigente

4 Posizioni organizzative

12 Istruttori tecnici cat. C (4 part time)

10 Istruttori direttivi tecnici cat. D

1 Istruttore direttivo amministrativo Cat. D

3 istruttori amministrativi cat. C

1 Esecutore servizi generali cat. B

6. Costo del servizio (facoltativo: si può indicare nei singoli servizi)

- 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)

- 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).

- 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.

- per le autorizzazioni paesaggistiche € 32 di imposta di bollo (€16, 00 per l'istanza e € 16,00 per il rilascio del provvedimento)

- i restanti servizi sono gratuiti.

C. I servizi offerti

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Pianificazione Attuativa	○ Approvazione dei Piani Urbanistici Attuativi	Entro termini di legge
	○ Approvazione delle Opere di Urbanizzazione di PUA	Entro termini di legge
2. Rilascio certificazioni e pareri	○ Rilascio Certificati di Destinazione Urbanistica	30 giorni termine ordinario e per CDU storico. 5 giorni per CDU urgente
	○ Rilascio Pareri Urbanistici	Entro termini di legge
3. Programmazione e rendicontazione	○ Aggiornamento Documento Unico di Programmazione nella parte relativa alle OO.UU.	Entro termini di legge
	○ Monitoraggio CUP relativi alle Opere di Urbanizzazione	Entro termini di legge
	○ Reportistica on demand per uffici e amministratori	5 giorni salvo elaborazioni dati complesse
4. Autorizzazioni Paesaggistiche	• Accertamento compatibilità ambientale	60 gg
	• Autorizzazioni paesaggistico ambientali	90 gg.
	• Autorizzazioni paesaggistico ambientali semplificate	50 gg.
5. Pianificazione Territoriale	• Aggiornamento d'ufficio elaborati piano degli interventi	7 gg.-
	• Aggiornamento cartografici e documentali del Piano degli	60 gg.

	Interventi conseguenti all'approvazione di variante generale o varianti parziali	
	Monitoraggio del Piano degli Interventi per verifica condizioni di sostenibilità	360 gg.
	Stesura e approvazione di variante al Piano degli Interventi	180 gg.
	Definizione accordi tra soggetti pubblici e privati ai sensi dell'art. 6 L.R. 11/2004	120 gg.
	Progettazione Piani di rischio aeroporti Catullo e Boscomantico	360 gg.
	Affidamento servizi e forniture di importo inferiore a 40.000,00 euro	35 gg.

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

Dimensione qualità	di	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 24 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze
		Accessibilità fisica		Gli uffici sono accessibili
	Accessibilità multicanale		Modalità di contatto	Segreteria e tecnici sono contattabili direttamente, in sede; telefonicamente e tramite e-mail.
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale		Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale		Tempestivo aggiornamento
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta		
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio		100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)			
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini		100%
	Criteri di economicità e risparmio	Sportello informatico per PUA e OO.UU.		Gestione solo informatizzata di tutte le procedure
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)			
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)			
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)			

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

L'ID per accedere direttamente alle pagine dedicate è 780.

Attività edilizia SUAP SUEP

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione Attività Edilizia SUAP – SUEP è 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. La Direzione coordina le istruttorie e le verifiche tecniche o amministrative.

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 sportelli di front-office o consulenze tecniche.

Il servizio di presentazione delle pratiche e comunicazioni avviene tramite lo Sportello Telematico Edilizia.

2. Obiettivi

L'obiettivo primario generale del servizio Attività Edilizia SUAP – SUEP è la gestione dal punto di vista edilizio dell'intero territorio comunale, attuata attraverso il controllo e la promozione della qualità costruttiva (architettonica, energetica ecc...) di tutti gli interventi edilizi da effettuare, attraverso un corretto recupero del tessuto esistente ed un ordinato sviluppo del nuovo, il tutto nel rispetto delle normative vigenti e della pianificazione territoriale comunale.

Gli obiettivi principali e fondamentali a cui si ispirano gli sportelli nel loro agire sia tecnico che amministrativo sono i seguenti:

- fornire le informazioni e l'assistenza necessaria ai privati e ai professionisti per la presentazione e le relative procedure per ottenere tutti i necessari titoli autorizzativi necessari per la realizzazione degli interventi edilizi;
- rilasciare i provvedimenti autorizzativi in materia edilizia nel rispetto della tempistica prevista dalla normativa;
- controllare che gli interventi edilizi progettati siano realizzati in conformità alla legislazione vigente in materia edilizia ed alle norme speciali di settore collegate come ad esempio in materia di vincoli paesaggistici e monumentali, ambiente, risparmio energetico, salubrità, sicurezza e sempre nel rispetto della pianificazione territoriale locale;
- controllare il territorio verificando i singoli interventi o attività, anche attraverso le segnalazioni di privati cittadini, associazioni od altri enti, circa eventuali attività edilizie eseguite abusivamente;
- consentire una fattiva partecipazione dei destinatari del servizio, che avviene:
 - al momento dell'erogazione del servizio confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore tecnico o l'amministrativo incaricati;
 - al momento dell'istruttoria del procedimento, esercitando i diritti di accesso agli atti per visione e/o per estrazione di copia, oppure presentando memorie e documenti sia in qualità di titolari, sia di controinteressati;
 - in generale, in qualsiasi momento, accettando i vari contributi proposti volti al miglioramento della gestione dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, tenendo conto delle note, suggerimenti verbali o scritti, e-mail o memorie scritte alle quali il responsabile dà riscontro;

3. Attività e destinatari

Il servizio Attività Edilizia SUAP – SUEP 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 Attività Edilizia SUAP – SUEP offre i seguenti servizi:

SERVIZIO		ORARI APERTURA
1	Consulenza con tecnici specializzati in edilizia residenziale: informazioni e consulenza; preistruttoria su pratiche edilizie in zone residenziali; piano casa; oneri	lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9 alle 12 consulenza telefonica dalle 9.00 alle 10.30 su appuntamento per pratiche in corso
2	Consulenza con tecnici specializzati in edilizia produttiva e residenziale in zone produttive: informazioni e consulenza; preistruttoria su pratiche edilizie piano casa; oneri	mercoledì, venerdì dalle 9 alle 12 consulenza telefonica dalle 9.00 alle 10.30 su appuntamento per pratiche in corso
3	Sportello Agibilità consulenza e preistruttoria per la presentazione della SC per Agibilità	lunedì e mercoledì su appuntamento accedendo al Portale del Comune di Verona
4	Sportello OSAP cantieri edili informazioni e consulenza riguardo alla presentazione/rilascio/rinnovo/ ampliamento della Concessione di suolo pubblico per cantieri edili	lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9 alle 12 tel 045 8079902 - 9806
5	Sportello accesso agli atti • presentazione domande di accesso • ricerche • prese visione e copie	lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9 alle 12
6	Sportello oneri pratiche edilizie presentate ai sensi del Piano Regolatore Generale vigente in precedenza	mercoledì solo su appuntamento via e-mail
7	Sportello front-office – Protocollo • informazioni sulla presentazione di pratiche edilizie Cil, Cila, Scia, Pdc, Domanda Unica, Validazioni, autorizzazioni, cambi di intestazione, istanze di rimborso, DURC online • protocollazione di integrazioni DI documenti a pratiche cartacee, manutenzioni ordinarie, istanze rimborso	lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9 alle 12 tel 045 8079844-9800-9812

8	Sportello gestione cantiere • collaudo e denuncia opere in cemento armato • dichiarazione di inizio lavori per PDC • dichiarazione di fine lavori (solo per interventi che non necessitano della Segnalazione Certificata di Agibilità) • cambio dell'impresa costruttrice • cambio del Direttore lavori • proroga dell'inizio/fine lavori	lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9 alle 12
9	Condono edilizio • accesso agli atti per solo condono • consulenza su condoni edilizi ancora aperti o conclusi e su procedimenti collegati • informazioni per l'agibilità delle opere condonate	Tecnico istruttore Savoia Andrea (dal lunedì al mercoledì) tel. 045 8079860 andrea.savoia@comune.verona.it Sportello amministrativo Tamos Mariangela (dal lunedì al venerdì 9-12) tel. 045 8079893 mariangela.tamos@comune.verona.it
10	Controllo edilizio - Impianti • accertamento di abusi edilizi e loro sanzioni anche in materia paesaggistico-ambientale • disagio abitativo e sovraffollamento • situazioni di pericolo contingibile	lunedì e venerdì dalle 9 alle 12 tel. 045 8079867 – 9865 controllo.edilizio@comune.verona.it
11	Sportello attività sanitaria - veterinaria • consulenza per Scia sanitaria/veterinaria per nuova attività, rinnovo subentro o ampliamento di strutture che esercitano attività sanitaria o veterinaria (LRV n.22/2002)	lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9 alle 12 tel. 045 8079807
12	Sportello ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici • Attribuzione matricola • Fermo impianto	dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 tel. 045 8079901
13	Sportello SUAP per enti terzi – impresainungiorno.gov.it • informazioni ed assistenza per i procedimenti gestiti col portale di impresainungiorno.gov.it; • AUA provinciali – nulla osta allo scarico in fognatura (Acque Veronesi) – classificazione strutture alberghiere e complementari - registrazioni ULSS9 – Regione – VV.FF. - Questura	dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 tel. 045 8079819-9901

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sportello Unico Edilizia
Lungadige Capuleti 7 – 37121 Verona
e-mail edilizia.privata@comune.verona.it
PEC edilizia.online@pec.comune.verona.it
Tel. 045 8079857 - 045 8079858

Sportello Unico Attività Produttive
 Lungadige Capuleti 7 – 37121 Verona
 e-mail sportello.unico@comune.verona.it
 PEC SUAP@pec.comune.verona.it
 Tel. 045 8079857 - 045 8079858

I singoli sportelli seguono gli orari di apertura e le modalità di accesso specificati nella tabella di cui sopra. Per i recapiti telefonici, e-mail o servizi online per la prenotazione degli appuntamenti è necessario consultare il sito internet del Comune che è costantemente aggiornato.

C. I servizi offerti

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 con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da Attività Edilizia SUAP - SUEP	Servizio	Termine di conclusione procedimento/ standard Salvo sospensioni e interruzioni
- nuova costruzione (articolo 3, comma 1, lettere e) del D.P.R. n. 380/2001 - interventi di ristrutturazione urbanistica (articolo 3, comma 1, lettera f) del D.P.R. n. 380/2001 - varianti in corso d'opera - PIANO CASA	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 agli strumenti urbanistici	120 gg.
- realizzazione ristrutturazione riconversione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione delle opere di fabbricati adibiti a uso impresa	AUTORIZZAZIONE UNICA D.P.R. 160/2010	60 gg.
- interventi di manutenzione straordinaria (pesante) - Interventi di restauro e risanamento	SCIA EDILIZIA (segnalazione certificata di inizio attività)	30 gg.

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 a 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		
- 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 o dei prospetti, ovvero che, limitatamente agli immobili compresi nelle zone omogenee A, comportino mutamenti della destinazione d'uso, nonché gli interventi che comportino modificazioni della sagoma 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	30 gg.

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 boschiva - autorizzazioni idrauliche - concessioni idrauliche - pareri idraulici - passi carrabili	SCIA EDILIZIA CONDIZIONATA O SCIA ALTERNATIVA AL PERMESSO DI COSTRUIRE (PDC) CONDIZIONATA	Efficace dal momento della sua presentazione, nulla osta o autorizzazione richiesta
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	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	PERMESSO DI COSTRUIRE PER CAMBIO DI INTESTAZIONE DEL TITOLO EDILIZIO	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)	COMUNICAZIONE	30 gg.
parere preventivo preliminare al progetto definitivo 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.

per gli interventi di nuova costruzione, di ricostruzioni o sopraelevazioni, totali o parziali ed in tutti i casi di interventi su edifici esistenti che abbiano modificato le condizioni sicurezza, igiene, salubrità, risparmio energetico degli edifici e degli impianti	SCIA per Agibilità'	30 gg.
nuova attività/rinnovo/subentro o ampliamento di strutture che esercitano attività sanitarie	SCIA Sanitaria (LRV n.22/2002)	60 gg.
nuova attività/rinnovo/subentro o ampliamento di strutture che esercitano attività veterinaria	SCIA Veterinaria (LRV n.22/2002)	60 gg.
esercitare il diritto di accesso ai documenti della Pubblica Amministrazione, specificamente di titoli abilitativi di competenza dello Sportello Unico Edilizia e Imprese	VISIONE ED ESTRAZIONE COPIA DI ATTI AMMINISTRATIVI	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 dal Piano degli Interventi: - per il decoro degli edifici - per la città storica - 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	30 gg.
installazione, modifica o riconfigurazione di infrastrutture e reti di comunicazione elettronica con potenza inferiore o uguale 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. 45/85	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 - Condono edilizio L. 326/2001 (c.d. Statale) – L.R.V. 21/04 (c.d. Regionale)	PERMESSO IN SANATORIA	2 anni
- manutenzione straordinaria (leggera) - restauro e risanamento conservativo (leggero) - eliminazione barriere architettoniche (pesanti) - CILA Interventi residuali - tutti gli interventi 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 - attività di ricerca nel sottosuolo in aree interne centro edificato - movimenti di terra non inerenti l'attività agricola - serre mobili stagionali (con strutture in muratura) - pertinenze minori	CILA COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI ASSEVERATA	mero deposito
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 90 giorni	CIL – COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI	mero deposito
- cambio intestazione CILA / SCIA / DIA - comunicazione al Comune di nomina del nuovo direttore dei lavori - comunicazione di nomina impresa esecutrice - comunicazione al Comune di cambio dell'impresa esecutrice - comunicare l'inizio lavori - comunicazione fine lavori - comunicazioni di edilizia libera - comunicazione di nomina del nuovo direttore dei lavori o cambio dell'impresa esecutrice	COMUNICAZIONE	mero deposito
- denuncia opere in conglomerato cementizio armato normale e precompresso ed a struttura metallica (art. 65 D.P.R. 380/2001) - deposito documentazione integrativa della denuncia di deposito dei cementi armati e delle strutture - 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 per gli interventi locali sulle costruzioni esistenti 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	DENUNCIA - DEPOSITO	mero deposito
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	90 gg

penale	emissione di ordinanza di demolizione o irrogazione della sanzione pecuniaria (art. 37 D.P.R. 380/01)	
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
Irregolarità/mancata presentazione del DURC	Regolarizzazione e irrogazione della sanzione pecuniaria	30 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. 47 e 48 R.E.)	60 gg
Regolarità impiantistica	Procedimento di accertamento regolarità impiantistica con emissione di ordinanza dirigenziale per la regolarizzazione (art. 47 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

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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 - Accoglienza anticipata nel salone per agevolare l'attesa agli utenti
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - Sportello telematico - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono Impresa in un giorno o.gov.it	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30; - postazione pc a servizio dell'utenza nel salone di attesa per consultazione online dei servizi; - eliminacode per accesso ordinato con chiamata vocale e con QR code pagina web per visualizzare in tempo reale i tempi di attesa per singolo sportello che consente di vedere l'ultimo numero chiamato, quanti utenti sono in attesa e quanti biglietti sono ancora disponibili
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso per la distribuzione dei biglietti e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento)
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 - Accesso sportello telematico - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online, consultazione sedute della CLP) - Accesso alle pratiche ed archivio - Approfondimenti su: piano casa – contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico

	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 - 100% delle richieste
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione	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
	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	- 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

Rassicurazio ne	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 e negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle
	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 cortesìa 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
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati possibili anche in occasione delle

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

(Inserire i principali percorsi di navigazione riferiti alle pagine internet del servizio, per poter prendere visione di: sedi, procedimenti, modulistica, servizi *on line*)

[Attività Edilizia SUAP - SUEP](#) Home Page » VERONA PER... » Professionisti » Attività SUAP - SUEP - SUR

[Organizzazione e orari Sportello Unico Edilizia](#) Home Page » VERONA PER... » Professionisti » Attività SUAP - SUEP - SUR » Attività Edilizia SUAP - SUEP » Recapiti e Contatti

[Procedimenti amministrativi](#) Home Page » Il Comune » Procedimenti amministrativi

[Modulistica](#) Home Page » VERONA PER... » Professionisti » Attività SUAP - SUEP - SUR » Attività Edilizia SUAP - SUEP » Modulistica

[Servizi on line](#) Home Page » VERONA PER... » Professionisti » Attività SUAP - SUEP - SUR » Attività Edilizia SUAP - SUEP » Servizi on line Edilizia

[News](#) Home Page » VERONA PER... » Professionisti » Attività SUAP - SUEP - SUR » Attività Edilizia SUAP - SUEP » News

[Normativa edilizia](#) Home Page » VERONA PER... » Professionisti » Attività SUAP - SUEP - SUR » Attività Edilizia SUAP - SUEP » Normativa edilizia - Approfondimenti

Ambiente

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, la Direzione Ambiente fa parte dell'Area Gestione del Territorio.

Si occupa della prevenzione dall'inquinamento e degli interventi in materia di aria, rumore, acqua, suolo, onde elettromagnetiche, delle tematiche inerenti gli animali e la loro tutela.

Si occupa inoltre di sostenibilità ambientale e di riuso di materiali attraverso la promozione di eventi e la realizzazione di progetti per le scuole e la cittadinanza.

È possibile rivolgersi agli uffici della Direzione Ambiente per richiedere pareri su progetti aventi ricadute ambientali, segnalare situazioni, richiedere alcuni tipi di autorizzazioni e per informazioni sulle iniziative di educazione ambientale.

ARPAV (Agenzia Regionale Ambientale del Veneto), in base alla legge regionale del 18 ottobre 1996 n.32, effettua i controlli tecnico/scientifici.

2. Obiettivi

La Direzione Ambiente ha come obiettivo quello di operare per lo sviluppo sostenibile e la tutela del territorio e dell'ambiente, per quanto riguarda aria, rumore, acqua, suolo, onde elettromagnetiche, animali, educazione ambientale, riuso e riciclo.

3. Attività e destinatari

Le attività riguardanti la tutela dell'ambiente e degli animali, vengono erogate presso la sede di Via Pallone 9.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Direzione Ambiente

Uffici Tutela Suolo, Rumore, Aria, Pareri

Via Pallone, 9 - piano terra e primo piano

37121 Verona

tel. 045 8078794

fax 045 8004488

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

<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 tramite il servizio di prenotazione on-line (con diritto di priorità); martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 (esclusivamente su appuntamento tramite il servizio di prenotazione on-line).

Ufficio Tutela e Affari degli 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

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

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

C. I servizi offerti

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti dalla Direzione Ambiente, delle loro caratteristiche e dei tempi entro i quali l'Ufficio si impegna a concludere i procedimenti.

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

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

1. Tutela da rumore	L'ufficio inquinamento acustico ha il compito di: • ricevere le segnalazioni dei cittadini per disturbi causati da attività o attrezzature rumorose; • curare i procedimenti amministrativi nei casi di inquinamento acustico accertato dall'ARPAV; • rilasciare i nulla osta per l'esercizio di attività rumorosa per pubblici esercizi, discoteche, circoli privati e altri luoghi di ritrovo non temporanei; • rilasciare i pareri allo Sportello Unico al fine del rilascio di permessi di costruire o altre autorizzazioni edilizie; • rilasciare le autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art. 6, comma 1, lettera h) della Legge Quadro 26 ottobre 1995 n. 447 per manifestazioni temporanee in luogo pubblico o aperto al pubblico; • accogliere / negare le Segnalazioni Certificate di Inizio Attività (SCIA) per attività rumorose di cantiere. L'ufficio è competente ad attivare procedimenti per inquinamento acustico solo nel caso in cui l'inconveniente segnalato sia dovuto a rumore prodotto da impianti, attrezzature ecc. connessi con esigenze produttive, commerciali o professionali alla luce di quanto previsto dal DPCM 14 novembre 1997 relativo alla "Determinazione dei valori limite delle sorgenti sonore". Sono esclusi dalla tutela, ai sensi dell'art. 1 comma 3 del Regolamento comunale per la disciplina delle attività rumorose, i comportamenti rumorosi in luoghi privati diversi dai circoli privati, quando non attengono alla sfera pubblicistica, causati ad esempio da strepiti di animali, radio e TV, l'utilizzo di strumenti musicali per diletto, giochi di bambini, immissioni prodotte da sorgenti di rumore occasionali, non ripetibili, imprevedibili ecc., ferme restando, in tali casi, le disposizioni di cui all'art. 659 del Codice Penale e per gli aspetti relativi alla normale tollerabilità di cui all'art. 844 del Codice Civile.
----------------------------	--

L'ufficio non è competente per i problemi causati da attività rumorose all'interno dei condomini. In questi casi la persona che si ritiene danneggiata potrà richiedere l'intervento dell'Amministratore e/o attivare un procedimento in sede civile presso l'Autorità Giudiziaria.

Nei casi in cui l'Ufficio è competente, i cittadini possono presentare la segnalazione scritta, direttamente alla Direzione Ambiente - Ufficio Inquinamento Acustico - Via Pallone, 9 - 37121 Verona, in orario di apertura al pubblico, tramite posta, via fax al n. 045/8004488 oppure via PEC con firma digitale. Per consentire un esame corretto della problematica segnalata e rendere il procedimento più rapido, si dovrà compilare l'apposito modulo dove si forniranno tutte le informazioni relative all'inquinamento acustico (causa dell'inquinamento, soggetto responsabile della sorgente sonora rumorosa, periodo, orari). All'arrivo dell'esposto l'ufficio potrà:

- avviare un procedimento per accertamento di primo livello;
- attivare gli organi di controllo;
- avviare un procedimento finalizzato all'emanazione di un provvedimento accertati i presupposti;
- trasmettere l'esposto agli enti competenti.

Qualora non vengano riscontrate violazioni, verrà posto in carico all'esponente il corrispettivo dovuto per l'effettuazione delle visite di sopralluogo e/o relative misurazioni scaturite dalle segnalazioni, secondo il tariffario vigente.

Nel caso di richiesta di rilascio di autorizzazione in deroga ai limiti acustici per manifestazioni temporanee in luogo pubblico o aperto al pubblico, è attivo inoltre un servizio di sms che avverte l'utente della disponibilità dell'atto per il ritiro presso gli uffici.

Tipologia e caratteristiche dei servizi erogati	Termine di conclusione procedimento
• Autorizzazione in deroga per attività musicali temporanee in luogo pubblico o aperto al pubblico.	45 giorni
• Pareri preventivi per procedimenti negli ambiti di competenza inerenti normative e regolamenti in materia ambientale (nulla osta pubblici esercizi per riproduzione musicale).	90 giorni
• Procedimento a seguito di esposto o segnalazione di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale finalizzato all'emanazione di eventuale ordinanza.	90 giorni
• Segnalazione Certificata Inizio Attività di cantiere in deroga ai	60 giorni

	limiti acustici.	
	Sospensione dell'attività musicale.	90 giorni

2. Tutela dell'aria e risparmio energetico	L'Ufficio Tutela dell'aria e Risparmio energetico svolge le funzioni di competenza del Comune nell'ambito dell'inquinamento urbano tipico delle aree molto popolate. Promuove ed attua numerose azioni volte al risparmio energetico e alla maggiore efficienza. L'Ufficio è impegnato con servizi relativi a: - adesione alle iniziative ministeriali/regionali di incentivazione o programmazione di incentivi comunali in tema ambientale; - ordinanza sindacale per la prevenzione e il contenimento dell'inquinamento atmosferico; - esposti e segnalazioni relative a problematiche da emissioni odorose moleste; - pianificazione in tema di miglioramento della qualità dell'aria, con il Piano di azione e risanamento della Qualità dell'Aria (PQA), un documento coerente e condiviso, frutto di un accordo tra i 18 Comuni dell'area metropolitana di Verona, la Provincia di Verona, ARPAV e ULSS, per fronteggiare in maniera strutturale la situazione dell'inquinamento atmosferico a Verona; - pianificazione in tema di risparmio energetico e sviluppo sostenibile, tramite il Piano Energetico Ambientale Comunale (PEAC) e il Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES), con l'obiettivo di ridurre di oltre il 20% le proprie emissioni di gas serra attraverso politiche e misure locali che aumentino il ricorso alle fonti di energia rinnovabile.		
	Tipologia e caratteristiche dei servizi erogati	Termine di conclusione procedimento	
	Pareri preventivi per procedimenti negli ambiti di competenza inerenti normative e regolamenti in materia ambientale.	90 giorni	
	Procedimento a seguito di esposto o segnalazione di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale finalizzato all'emanazione di eventuale ordinanza.	90 giorni	

3. Tutela del suolo e delle acque - elettromagnetismo	Per tutela del suolo si intende la tutela e salvaguardia del territorio e delle acque. La Direzione Ambiente, si occupa in particolare delle attività di: • escavazioni in conformità alla legge vigente; • abbandono di rifiuti e attività di bonifica; • autorizzazioni allo scarico in suolo o in corpo idrico superficiale delle acque reflue domestiche, laddove di competenza; • esposti e segnalazioni relative a problematiche ambientali in tema di rifiuti, scarichi, amianto.	
	Tipologia e caratteristiche dei servizi erogati	Termine di conclusione procedimento
	• Autorizzazione allo scarico in corpo recettore diverso dalla fognatura - rilascio o rinnovo.	60 giorni
	• Bonifiche in procedura ordinaria.	150 giorni
	• Ordinanze finalizzate all'esecuzione delle procedure operative e amministrative in caso di inquinamento delle acque o del suolo.	60 giorni
	• Parere su progetto per la gestione ed il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti da rendere a Enti esterni.	90 giorni
	• Parere sulla proposta di indagine preliminare per la rimozione di serbatoi e cisterne interrate.	30 giorni
	• Pareri preventivi per procedimenti negli ambiti di competenza inerenti normative e regolamenti in materia ambientale.	90 giorni
	• Procedimento a seguito di esposto o segnalazione di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale finalizzato all'emanazione di eventuale ordinanza.	90 giorni
	• Procedimento a seguito di esposto o segnalazione di Enti di controllo per presentazione relazione Indice Degrado manufatti in amianto.	90 giorni
	• Provvedimento per l'esecuzione	90 giorni

	d'ufficio in caso di mancata ottemperanza da parte dei destinatari a quanto precedentemente ordinato.	
4. Tutela e Affari degli Animali	L'Ufficio Tutela e Affari degli Animali, sulla base delle competenze attribuite al Sindaco dagli artt. 823 e 826 del Codice Civile e dalla normativa vigente, coordina le attività di tutela delle specie animali che vivono stabilmente o temporaneamente sul territorio comunale e di vigilanza, a mezzo degli organi competenti, sui maltrattamenti, sugli atti di crudeltà e sull'abbandono degli animali presenti allo stato libero nel territorio comunale. L'ufficio non si occupa soltanto di informare i cittadini sui diritti degli animali ma agisce direttamente a tutela degli stessi, applicando le normative vigenti con ferma volontà di reprimere quei comportamenti che ledono la dignità degli animali e provocano loro sofferenza o morte: • raccoglie le segnalazioni da parte dei cittadini ed interviene nei casi di maltrattamento di animali in sinergia con il Corpo di Polizia Municipale, le forze dell'Ordine e le Guardie Zoofile; • interviene in casi d'emergenza necessari sia per gli animali liberi che per quelli di proprietà; • informa sulla normativa vigente in materia di animali; • con l'intento di garantire ufficialità alle colonie di gatti liberi e alle persone che si prendono cura di loro, tiene aggiornato il loro censimento ed esercita la loro tutela contro ogni forma di abuso o maltrattamento; • vigila per quanto di competenza sulla gestione degli animali selvatici e sull'attività venatoria; • promuove campagne di informazione e organizza incontri e convegni su tematiche animaliste; • ha affidato a ditte specializzate i servizi di derattizzazione, per il controllo numerico sulla popolazione dei topi, e di disinfestazione da zanzare.	
	Tipologia e caratteristiche dei servizi erogati	Termine di conclusione procedimento
	• Ammissione alla concessione di contributi ad associazioni aventi scopo di tutela o educazione ambientale.	30 giorni
	• Procedimento a seguito di esposto o segnalazioni di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia di tutela degli animali finalizzato all'emanazione di eventuale ordinanza.	90 giorni

5. SAM Sportello Telematico Ambiente	-	Lo Sportello Telematico Ambiente - SAM è un servizio che permette ai professionisti la presentazione in modalità telematica e in formato digitale di: • SCIA per attività di cantiere edile • istanza di Nulla osta Impatto/Clima Acustico • dichiarazione sostitutiva di Impatto Acustico • autorizzazione agli scarichi domestici, o assimilati, in corpo recettore diverso dalla fognatura • rinnovo autorizzazione agli scarichi reflui assimilati ai domestici sul suolo • autorizzazione per feste e concerti aperti al pubblico I professionisti possono registrarsi con il proprio dispositivo di firma digitale seguendo apposite istruzioni. La nuova modalità di presentazione consente di: • inviare documenti esclusivamente in formato digitale pdf.p7m; • visualizzare in tempo reale la ricevuta di protocollo attestante la data e ora di avvenuta presentazione; • verificare formalmente la ricevibilità dei documenti presentati; • inviarli direttamente agli uffici istruttori competenti; • vedere ridotti i tempi del procedimento.	
		Tipologia e caratteristiche dei servizi erogati	Termine di conclusione procedimento
		• Segnalazione Certificata Inizio Attività di cantiere in deroga ai limiti acustici.	60 giorni
		• Nulla osta impatto acustico.	90 giorni
		• Autorizzazione allo scarico in corpo recettore diverso dalla fognatura - rilascio o rinnovo.	60 giorni
		• Autorizzazione in deroga per attività musicali temporanee in luogo pubblico o aperto al pubblico.	45 giorni

6. Prenotazione on-line appuntamenti	Il servizio di prenotazione on-line degli appuntamenti presso la Direzione Ambiente, dopo una prima fase sperimentale riservata all'Ufficio Tutela da rumore, è stato esteso ad altre tematiche ambientali dal 1 marzo 2017. Il programma propone le date disponibili per la prenotazione a partire dal secondo giorno dalla data di consultazione dell'agenda e non oltre il mese successivo. E' possibile prenotare appuntamenti nei giorni di lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00, martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00. La conferma della prenotazione avverrà mediante avviso mail all'indirizzo di posta elettronica fornito al momento della richiesta di prenotazione. E' inoltre disponibile un servizio per cancellare la prenotazione effettuata, qualora si fosse impossibilitati a rispettare l'appuntamento preso. Il servizio è disponibile per le seguenti tematiche ambientali: • tutela da rumore: per esposti, presentazione di istanze di autorizzazione, pratiche di impatto acustico, clima acustico, requisiti acustici passivi e richieste di informazioni in materia di tutela da rumore; • tutela suolo e acque: per esposti, presentazione di istanze di autorizzazione e richieste di informazioni in materia di tutela del suolo e delle acque; • tutela aria e risparmio energetico: per esposti e richieste di informazioni in materia di tutela dell'aria e risparmio energetico; • ufficio pareri: per informazioni sugli aspetti ambientali nelle pratiche edilizie ed urbanistiche o su pareri rilasciati dalla Direzione Ambiente nelle pratiche edilizie ed urbanistiche.
---	---

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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	12 ore settimanali
		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 adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli chiari e aggiornati
			Targa di denominazione del servizio all'entrata
			Area parcheggio pubblico
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	Almeno tre volte all'anno
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 <i>on-line</i>	Erogazione almeno n. 5 servizi tramite lo Sportello Telematico Ambiente
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

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

All'interno del sito internet del Comune di Verona, le sezioni relative alla Direzione Ambiente sono raggiungibili attraverso i seguenti link:

- Direzione Ambiente: <http://ambiente.comune.verona.it>
- Ufficio Tutela e Affari degli Animali: <http://animali.comune.verona.it>
- Ecosportello e Centro di Riuso Creativo: <http://ecosportello.comune.verona.it>
- Parco dell'Adige: www.parcodelladige.it

Dai menu che si trovano nella parte superiore della pagina si può accedere a:

- *Il Comune > Procedimenti Amministrativi > Filtra per: Struttura Organizzativa: Ambiente*, per vedere l'elenco dei procedimenti amministrativi con la normativa di riferimento, il termine di conclusione in giorni e altre informazioni utili;
- *Tutti gli uffici > A-B > Ambiente* per raggiungere la sezione del sito internet dedicata alla Direzione Ambiente;
- *Modulistica > Filtra per: Ufficio: Ambiente > Cerca, per le Relazioni con il Pubblico > Cerca*, per visionare, stampare e compilare i moduli afferenti alle attività della Direzione Ambiente
- *Tutti gli uffici > A-B > Ambiente > Servizi > SAM – Sportello Telematico Ambiente*, per raggiungere lo sportello dedicato alla trasmissione telematica della documentazione;
- *Tutti gli uffici > A-B > Ambiente > Comunicazioni e Avvisi > Prenotazione on-line degli appuntamenti presso la Direzione Ambiente*, per raggiungere la pagina dedicata alla prenotazione on-line degli appuntamenti per diverse tematiche ambientali.

Dai menu a destra nella pagina si può accedere a:

- *Servizi on line > Richiesta informazioni > Newsletter > Ambiente Informa*, per ricevere il notiziario via posta elettronica

Amministrativo urbanistica

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L' 'Unità Organizzativa Amministrativo Urbanistica ERS - PEEP fa parte dell' [Area Gestione del 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.

2. Obiettivi

L'Unità Organizzativa Amministrativo Urbanistica Ers Peep ha lo scopo di fornire il proprio supporto ai cittadini e alle Imprese cercando di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai propri servizi.

Gli obiettivi di carattere generale consistono nell'assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni e una migliore fruizione dei servizi attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Gli obiettivi specifici consistono nel dare la possibilità al cittadino di 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.

3. Attività e destinatari

L'U.O. Amministrativo Urbanistica Ers Peep si occupa di informare ed orientare il cittadino sui servizi offerti, consegna moduli, riceve dichiarazioni, rilascia certificati e documenti. Nello specifico l'Ufficio gestisce 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;
- 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.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede dell'U.O. Amministrativo Urbansitica Ers Peep è la seguente

Indirizzo:

via Pallone 9 (ingresso lungo le mura)
secondo Piano

Telefono
+39 045 8077830
+39 045 8077095
+39 045 8077494

Fax
+39 045 8077511

e-mail: servizioamministrativourbanisticapeep@comune.verona.it
pec: amministrativo.urbanistica.peep@pec.comune.verona.it

Orari di apertura uffici:
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. I servizi offerti

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti dall' U.O. Amministrativo Urbanistica Ers Peep, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento.

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dall'U.O. Amministrativo Urbanistica Ers Peep	Termine di conclusione procedimento/ standard
1. Rilascio prezzo massimo di vendita/canone massimo di locazione	Gli alloggi costruiti nel PEEP possono essere venduti/locati secondo le modalità contenute nelle specifiche convenzioni stipulate tra la ditta assegnataria ed il Comune. In generale il primo acquirente non può rivendere né locare l'alloggio acquistato per un periodo di 5 o 10 anni decorrenti dalla data di acquisto, salvo per giustificati e documentati gravi motivi, che saranno valutati dall'Unità Organizzativa Amministrativo Urbanistica ERS - PEEP. Il prezzo massimo di vendita/canone massimo di locazione dell'alloggio sarà sempre determinato dall'Unità Organizzativa Amministrativo Urbanistica ERS - PEEP, secondo quanto previsto dalla specifica	30 giorni

	convenzione.	
2. Modifica della convenzione originaria ed eventuale rimozione dei vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione.	Chi desidera modificare i vincoli relativi alla vendita e locazione degli alloggi ceduti in proprietà deve versare al Comune un corrispettivo di RISCATTO PARZIALE e sottoscrivere una convenzione della durata di 20/30 anni, meno il tempo già trascorso dalla originaria convenzione (che non è il rogito di acquisto, ma il contratto con cui il Comune concede/cede l'area all'impresa o Cooperativa). Con la nuova convenzione, durante il residuo periodo di validità, il cittadino si impegna a vendere e affittare il proprio immobile a prezzi determinati dal Comune. Decorso tale termine, non esistono più vincoli di sorta sulla casa. I proprietari possono, prima dei 20/30 anni, pagando un ulteriore corrispettivo di RISCATTO TOTALE, stipulare un'unica convenzione per sostituire la convenzione stipulata per gli alloggi ceduti in proprietà ed eliminare completamente i vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione e del canone massimo di locazione. (vedasi delibera di Consiglio Comunale n. 28 del 16.05.2013).	90 giorni
3. 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	I proprietari di un alloggio o altra unità immobiliare PEEP costruito su terreno concesso in diritto di superficie possono diventare proprietari del suolo. Chi desidera convertire il diritto di superficie in piena proprietà deve versare al Comune un corrispettivo di RISCATTO PARZIALE e sottoscrivere una convenzione della durata di 20/30 anni, meno il tempo già trascorso dalla originaria convenzione (che non è il rogito di acquisto, ma il contratto con cui il Comune concede/cede l'area all'impresa o Cooperativa). Con la nuova convenzione, durante il residuo periodo di validità, il cittadino si impegna a vendere e affittare il proprio immobile a prezzi determinati dal Comune. Decorso tale termine, non esistono più vincoli di sorta sulla casa. I proprietari possono, prima dei 20/30 anni, pagando un ulteriore corrispettivo di RISCATTO TOTALE, stipulare un'unica convenzione per trasformare il diritto di superficie ed eliminare completamente i vincoli relativi alla	90 giorni

	determinazione del prezzo massimo di cessione e del canone massimo di locazione. (vedasi delibera di Consiglio Comunale n. 28 del 16.05.2013).	
4. Rimozione del vincolo relativo al prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione	I proprietari che avessero già provveduto alla sottoscrizione dell'atto notarile di sostituzione di convenzione/di trasformazione del diritto di superficie in piena proprietà, al fine di rendere l'alloggio libero da qualsiasi vincolo possono, prima dello scadere di tale convenzione, pagando un ulteriore corrispettivo di RISCATTO TOTALE, stipulare un atto per eliminare completamente i vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione e del canone massimo di locazione. (vedasi delibera di Consiglio Comunale n. 28 del 16.05.2013).	90 giorni
5. Verifica requisiti soggettivi per ottenere il nulla osta acquisto	Gli alloggi costruiti in aree P.E.E.P., per i quali non è stata modificata la convenzione ai sensi dell'art. 31, commi 45 e seguenti, della Legge 448/98 possono essere ceduti/locati esclusivamente a soggetti aventi i prescritti requisiti. Il controllo di tali requisiti sarà effettuato dall'Unità Organizzativa Amministrativo Urbanistica ERS - PEEP.	30 giorni
6. Verifica requisiti soggettivi per l'accesso ai finanziamenti regionali	La Regione Veneto concede dei contributi e finanziamenti per la realizzazione o il recupero di alloggi da destinare alla locazione ed alla proprietà a canoni e prezzi agevolati attraverso l'emanazione, da parte della Giunta regionale, di appositi bandi. Hanno diritto all'incentivazione regionale gli assegnatari degli alloggi finanziati in possesso di specifici requisiti soggettivi previsti dal bando stesso. L'accertamento di tali requisiti viene effettuato dall'Unità Organizzativa Amministrativo Urbanistica ERS - PEEP.	30 giorni
7. Vendita /locazione anticipata degli alloggi	Gli alloggi costruiti in edilizia economica e popolare e quelli ricadenti nell'ERS in generale non possono essere rivenduti né locati per un periodo di 5 o 10 anni decorrenti dalla data del primo acquisto, salvo per giustificati e documentati gravi motivi disciplinati dalla circolare della Regione Veneto n. 10 del 22 giugno 2001, che saranno valutati dall'Unità	90 giorni

	Organizzativa Amministrativo Urbanistica ERS - PEEP.	
8. Accesso agli atti	L'Unità Organizzativa Amministrativo Urbanistica ERS - PEEP assicura l'accesso agli atti come disposto dalla normativa vigente. Per poter esercitare il diritto di accesso, come previsto dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche ed integrazioni, gli interessati devono presentare specifica domanda (sono a disposizione appositi moduli). Non appena la pratica sarà disponibile (tempo necessario per le ricerche) e comunque entro 30 giorni (termine di legge) potrà essere effettuata la visura e/o l'estrazione di copie.	30 giorni

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

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 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 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

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

Dai menu che si trovano nella parte superiore della pagina si può accedere a:

Tutti gli Uffici > A-B > Amministrativo Urbanistica Ers Peep

Nella pagina dedicata all'Ufficio nel menù a sinistra si può accedere ai:

- Recapiti e contatti
- Servizi
- Eventi
- Comunicazioni e avvisi
- Moduli
- Procedimenti

Cultura e Turismo

Musei Civici di Verona

B. Presentazione del servizio

Il sistema dei Musei Civici di Verona si configura come un museo multiplo, composto dai Musei d'Arte, dai Museo Archeologici, dal Museo di Storia Naturale e dai Monumenti afferenti:

Anfiteatro Arena

Museo Lapidario Maffeiano

Museo Archeologico al Teatro Romano

Museo di Castelvecchio

Museo degli Affreschi G.B. Cavalcaselle alla Tomba di Giulietta

Casa di Giulietta

Galleria d'Arte Moderna "Achille Forti"

Museo di Storia Naturale

Arche Scaligere

Chiesa di San Giorgetto

Chiesa di San Domenico Quadreria

Loggia del Consiglio al Palazzo della Prefettura Cappella dei Notai presso Palazzo della Ragione.

Missione e Finalità

La Direzione dei Musei Civici di Verona individua nella definizione di «museo» formulata dall'ICOM (International Council of Museums) la propria missione pubblica di "istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, di educazione, di diletto". A partire da questa definizione indirizza le proprie azioni, in ordine alla sua natura civica, alle categorie di oggetti di pertinenza e agli ambiti disciplinari di riferimento, con particolare riguardo alla storia e alla cultura della città di Verona, dalle origini fino alla contemporaneità, ed ai suoi rapporti con altri centri artistici e culturali nazionali e internazionali.

La Carta dei Servizi

La *Carta dei Servizi* è il documento con cui il Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti:

- elenca al pubblico le proprie sedi
- stabilisce e rende pubblici i servizi che intende erogare e fissa le modalità per usufruirne
- determina gli standard di qualità che intende perseguire e i criteri per la loro valutazione
- indica gli strumenti a disposizione del pubblico e di quanti accedono a diverso titolo per partecipare al miglioramento delle prestazioni garantendone recepimento e trasparenza
- si impegna al rispetto dei criteri fissati e al loro continuo miglioramento anche attraverso un periodico monitoraggio

Riferimenti giuridici

- Decreto ministeriale (D.M 113/2018) "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (D.Lgs. n. 42/2004) e successive modifiche ed integrazioni
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001 «Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei» in attuazione dell'art. 150, comma 6 D.L. n. 112/1998
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 21 febbraio 2018 «Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale» n. 113/2018
- Raccomandazione per la Protezione e promozione dei musei e delle collezioni, UNESCO, 2015
- Legge Regionale del Veneto 50/1984 «Norme in materia di Musei, Biblioteche, Archivi di Enti locali o di interesse locale»
- Legge Regionale per la Cultura del 16 maggio 2019 n. 17
- Statuto del Comune di Verona
- Codice Etico dell'ICOM per i Musei, 2009
- Codice di deontologia professionale ICOM - UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla XV assemblea generale di ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986 e successive modifiche

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi del Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti del Comune di Verona recepisce i principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994:

Eguaglianza e imparzialità

Tutti gli utenti hanno diritto di accedere alle medesime condizioni ai servizi offerti dai Musei Civici di Verona, che devono garantire parità di trattamento, imparzialità e obiettività. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione da cui consegue l'impegno ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Il Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti si impegna a segnalare tempestivamente i casi di sospensione del servizio, a fornirne adeguata giustificazione pubblica e ad adottare tutti i provvedimenti necessari ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Partecipazione

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio pubblico deve essere garantita per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione. L'utente può proporre osservazioni e segnalare delle esigenze, formulare suggerimenti o comunicare reclami, rispetto ai quali è dovuto un riscontro entro il termine di trenta giorni dalla ricezione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in

possesso dell'Amministrazione come da normativa vigente.

Efficacia ed efficienza

Il Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti deve essere costantemente impegnato al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, perseguendo l'adozione delle soluzioni tecnologiche e delle procedure più funzionali al conseguimento di tale obiettivo.

C. I servizi offerti

Sussidi alla visita

Il Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti, al fine di garantire la piena fruibilità di ciascun Museo o Monumento, mette a disposizione degli utenti strumenti a sussidio della visita quali:

- pannelli e schede mobili nelle sale di ogni Museo
- audioguide a pagamento
- apparecchi-guida fissi a parete a pagamento
- guide brevi a pagamento

Si rimanda alle schede dei singoli musei, presentate di seguito, per i servizi specifici di ogni sito.

Servizi educativi e mediazione

Servizi educativi e mediazione Le attività educative e formative sono rivolte al pubblico di tutte le fasce scolastiche ed in particolare alle scuole del Comune di Verona per le quali sono disponibili percorsi didattici gratuiti fino ad esaurimento della disponibilità. Sono previste visite-laboratorio che seguono percorsi tematici il cui contenuto e livello di approfondimento sono flessibili in funzione della fascia di età dei ragazzi. Vengono proposti inoltre laboratori da svolgersi nelle scuole (servizio disponibile solo per le scuole del Comune di Verona).

Responsabile del servizio: Margherita Bolla

Per informazioni e prenotazioni:

Segreteria didattica del Comune di Verona

dal lunedì al venerdì

ore 9.00-13.00 e 14.00-16.00

Tel 045 8036353, Fax 045 597140

segreteria didattica@comune.verona.it

Per informazioni sull'offerta dei laboratori didattici su tematiche proposte, fasce di età interessate e costi è possibile consultare la sezione Didattica nei siti tematici dei musei con le informazioni riguardanti servizi e attività educative e formative, con percorsi e laboratori per le scuole, le famiglie e il pubblico più ampio.

Bookshop, riproduzioni di arte e oggettistica, attività editoriale

Il servizio è presente presso le biglietterie del Museo di Castelvecchio, del Museo degli Affreschi G. B. Cavalcaselle, del Museo Archeologico al Teatro Romano, della Casa di Giulietta, del Museo di Storia Naturale e della GAM Galleria d'Arte Moderna Achille Forti ed è attivo durante l'orario di apertura al pubblico.

Il personale addetto alla vendita è a conoscenza di almeno un'altra lingua oltre all'italiano. Presso i bookshop è possibile reperire guide e mappe, anche in lingua inglese, nonché molte altre

pubblicazioni inerenti le collezioni del sistema dei Musei Civici di Verona. Si possono, inoltre, acquistare cataloghi di mostre, pubblicazioni d'arte, riproduzioni, oggettistica, souvenirs.

Mostre temporanee

Il sistema dei Musei Civici di Verona organizza presso le proprie sedi esposizioni temporanee in collaborazione con esperti nei diversi settori e con istituzioni sia pubbliche che private.

Le mostre organizzate nelle sedi museali possono avere una bigliettazione separata da quella del museo ospitante.

Promozione e divulgazione

Le informazioni relative al calendario ed agli orari degli eventi quali mostre, convegni e aperture straordinarie organizzati dal sistema dei Musei Civici di Verona sono pubblicizzati attraverso la stampa, il portale internet, i social network, dépliant e locandine e media televisivi.

I materiali divulgativi sono disponibili presso le biglietterie, nelle sedi delle principali istituzioni culturali cittadine e nei centri di informazione turistica.

Aperture straordinarie

Aperture straordinarie per organizzare visite fuori orario o altre attività culturali dedicate alla valorizzazione delle collezioni in una delle sedi dei Musei Civici di Verona possono essere concesse dalla Direzione, previa richiesta formale di permesso, fatte salve le valutazioni sulla salvaguardia delle opere e dei materiali esposti e sul rispetto delle norme di sicurezza.

La richiesta di permesso deve essere inviata per iscritto a: Direzione dei Musei Civici di Verona Corso Castelvechio, 2 - 37121 Verona o tramite mail all'indirizzo: castelvechio@comune.verona.it

Aperture speciali sono previste in occasione di eventi particolari, conformi ai principi normativi per la salvaguardia e la valorizzazione delle collezioni dei musei e monumenti.

Pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria e pronto intervento

In caso di ostruzione di bagni o lavandini, di perdite d'acqua da rubinetti e tubi, corto circuiti e altri danni elettrici, viene garantito il pronto intervento per rimediare a guasti e/o danni possibilmente entro 24 ore e, comunque, nel minor tempo possibile.

I lavori straordinari di manutenzione delle sedi museali e dei monumenti – quali stuccature e tinteggiature di muri e soffitti, sostituzione di interruttori, sostituzione di serrature e maniglie, sostituzione di lampadine – che richiedono montaggio di impalcature e altri interventi analoghi vengono programmati in modo da limitare al massimo il disagio per il pubblico.

Servizi di ricerca e studio

I servizi del Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti relativi alle attività di studio e ricerca, Biblioteca e Archivio Storico, si trovano presso il Museo di Castelvechio. L'Archivio di catalogo e l'Archivio fotografico sono suddivisi, in base alle relative competenze, tra il Museo Archeologico al Teatro Romano, il Museo di Castelvechio e il Museo degli Affreschi «G.B. Cavalcaselle».

Biblioteche specialistiche

I Musei d'Arte sono dotati di una Biblioteca specializzata, la cui sede si trova presso il Museo di Castelvechio. La Biblioteca d'arte è fornita di circa 40.000 volumi e riviste dedicate all'arte,

all'archeologia, all'architettura e al design, con sala di lettura con venti posti, fornita dei principali dizionari e periodici disponibili a scaffale aperto. La Biblioteca non effettua servizio di prestito librario.

Per informazioni: biblioteca.castelveccchio@comune.verona.it

Orario: martedì - venerdì, 9.00-18.00; sabato 9.00-14.00; chiuso il lunedì

Il Museo Civico di Storia Naturale è dotato di una Biblioteca specializzata che si trova presso la sede di Palazzo Pompei. La Biblioteca è fornita di circa 40.000 volumi nei settori di competenza. La Biblioteca non effettua servizio di prestito librario.

Responsabile del servizio: Stefano Scala

Per informazioni: biblioteca.mcsnat@comune.verona.it

Orario: lunedì - venerdì, 9.00-13.00

La Galleria d'Arte Moderna è dotata di una Biblioteca specializzata che si trova presso la sede del Palazzo della Ragione. La Biblioteca è fornita di circa 7.000 volumi nei settori di competenza. La Biblioteca effettua servizio di prestito librario su appuntamento.

Responsabile del servizio: Stefano Scala

Per informazioni: gamforti@comune.verona.it

Tutte le biblioteche specialistiche offrono servizi di:

- consulenza bibliografica
- servizio di fotocopie
- catalogo cartaceo per autori e soggetti
- catalogo online
- Archivio Bibliografico Veronese: <http://abv.comune.verona.it>
- consultazione di fondi speciali.

Archivio fotografico e diritti d'immagine

Il sistema dei Musei Civici di Verona è dotato di un importante Archivio fotografico. Si forniscono immagini per studio, ricerca, pubblicazioni, scopi di promozione turistica e commerciali sulla base della normativa vigente e secondo modalità e tariffe stabilite dal Regolamento per la riproduzione di beni culturali della Direzione dei Musei Civici di Verona. La consultazione dell'archivio e la richiesta di fotocopie sono concesse previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale indirizzata alla Direzione dei Musei Civici di Verona.

Per informazioni: castelveccchio@comune.verona.it

Archivio storico

L'Archivio storico conserva i documenti sulle attività del sistema dei Musei Civici di Verona, raccolti in buste e fascicoli ordinati cronologicamente. Per informazioni: castelveccchio@comune.verona.it
La consultazione dei documenti è concessa su appuntamento previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale indirizzata alla Direzione dei Musei Civici di Verona.

Ufficio catalogo delle collezioni

La consultazione dei documenti è concessa su appuntamento previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale alla Direzione dei Musei Civici di Verona.

Archivio "Carlo Scarpa"

L'Archivio "Carlo Scarpa" conserva disegni e altri materiali sull'attività del maestro veneziano. È consultabile all'indirizzo internet <http://www.archiviocarloscarpa.it/>

Responsabile del servizio: arch. Alba Di Lieto

Per informazioni: castelveccchio@comune.verona.it

La consultazione dei materiali conservati nell'archivio è concessa su appuntamento previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale indirizzata alla Direzione del Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti.

Esame diretto di opere o oggetti

L'accesso diretto ad opere o oggetti (esposti o non esposti) per motivi di studio richiede una specifica autorizzazione da parte del responsabile della collezione ed avverrà su appuntamento; gli interessati dovranno pertanto inoltrare una richiesta formale indirizzata alla Direzione dei Musei Civici di Verona, che contenga le finalità della ricerca e l'elenco degli oggetti da visionare:

- Responsabile per le Collezioni archeologiche: Margherita Bolla
- Responsabile per la Collezione numismatica: Antonella Arzone
- Responsabile per le collezioni di arte contemporanea: Patrizia Nuzzo
- Responsabile per le collezioni preistoriche: Nicoletta Martinelli
- Responsabile per le collezioni botaniche: Sebastiano Andreatta
- Responsabile delle collezioni zoologiche: Leonardo Latella

Stage e tirocini

Il sistema dei Musei Civici di Verona ospita studenti universitari e volontari interessati ad effettuare un periodo di stage o di tirocinio riconosciuto, secondo un elenco di progetti consultabili sul sito web del Comune di Verona, pagina dell'ufficio:

Promozione Lavoro

via Ponte Aleardi, 15 - 37121 Verona

tel. 045 8078782

e-mail: lavoro@comune.verona.it

Servizio Civile Nazionale

Il sistema dei Musei Civici di Verona partecipa ai progetti di Servizio Civile Nazionale dell'Area Cultura del Comune di Verona, rendendosi disponibile ad ospitare volontari.

Responsabile del servizio: Antonella Arzone

Per avere informazioni, per conoscere i progetti e la scadenza delle domande rivolgersi all'ufficio:

Politiche Giovanili del Comune di Verona

via Ponte Aleardi 15 - 37121 Verona

tel. 045 8078787 o 045 8078789

e-mail: politiche.giovanili@comune.verona.it.

Standard di qualità

Il Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti del Comune di Verona fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, e le peculiarità, che permettono la misurazione della qualità dei servizi perseguita da questa *Carta*.

Per ciascun indicatore sono determinati i valori standard di riferimento garantiti (vedi Allegato 2).

Accessibilità

Tutti i siti museali e monumentali afferenti al Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti sono raggiungibili con i mezzi pubblici.

Accessibilità ai disabili motori

Il Sistema dei Musei d'Arte e Monumenti dispone di due carrozzine per disabili, una di tipo pieghevole standard presso la biglietteria della Casa di Giulietta, ed una pieghevole leggera presso la biglietteria del Museo di Castelvecchio.

I disabili che volessero raggiungere i siti museali e monumentali possono chiamare il servizio Radiotaxi Verona al numero 045 532666.

Nelle schede dei singoli musei, presentate di seguito, vengono indicati i servizi specifici di ogni sito.

Biglietteria e accoglienza

Presso le biglietterie sono esposte informazioni generali, anche in lingua inglese, sul sistema dei Musei Civici di Verona, sui singoli musei e monumenti, sugli eventi e sulle manifestazioni ospitate o correlate, in particolare:

- orari tariffe dei biglietti
- categorie degli aventi diritto ai biglietti ridotti e gratuiti
- segnalazione delle promozioni
- segnalazione di eventuali disservizi
- informazioni sui servizi

In prossimità della biglietteria è inoltre a disposizione materiale informativo, in lingua italiana e inglese, contenente:

- depliant informativi sui monumenti e sulle collezioni
- orari delle altre sedi dei Musei Civici di Verona
- pianta di orientamento
- manifestazioni in corso a Verona e provincia
- Carta dei Servizi
- modulo reclami
- regolamento

Accoglienza assistenza e custodia

Nei siti museali è assicurata la vigilanza ed il costante controllo diretto delle collezioni; il personale di custodia fornisce ai visitatori informazioni su percorsi, servizi ed eventi del museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali.

Segnaletica

In prossimità dei Musei Civici di Verona, sono presenti pannelli informativi graficamente uniformati e cromaticamente differenziati in base ai siti di appartenenza. In essi si trovano indicati, in lingua italiana e inglese, gli accessi e gli orari di apertura.

All'interno dei Musei Civici di Verona è presente la segnaletica relativa ai servizi essenziali.

Portale internet

I Musei Civici di Verona sono presenti anche sul web, con un sito internet dedicato:

<http://museicivici.comune.verona.it/>

Da questo portale si accede alle pagine dei singoli musei:

- Museo di Castelvecchio (museodicastelvecchio.comune.verona.it)
- Museo Lapidario Maffeiano, con una sezione dedicata interamente all'Anfiteatro Arena (museomaffeiano.comune.verona.it)
- Museo Archeologico al Teatro Romano (museoarcheologico.comune.verona.it)
- Museo degli Affreschi "G.B. Cavalcaselle" (museodegliaffreschi.comune.verona.it)
- Casa di Giulietta (casadigiulietta.comune.verona.it)
- Museo di Storia Naturale (museodistorianaturale.comune.verona.it)
- GAM Galleria d'Arte Moderna Achille Forti (gam.comune.verona.it)

Qui è possibile trovare tutte le informazioni sui siti museali, reperibili ai link:

- Museo, con notizie sulla storia, sui percorsi espositivi, sulle attività e sull'organizzazione dell'ente
- Collezioni, con la descrizione delle raccolte civiche e una selezione di immagini delle opere o oggetti più importanti e conosciuti
- Mostre ed eventi, con tutte le news su iniziative e manifestazioni in corso
- Servizi, con indicazioni sulle attività rivolte ai visitatori e agli utenti
- Servizi educativi, con le informazioni riguardanti i percorsi didattici e le altre proposte per le scuole e le famiglie
- Informazioni, con indicazioni su orari, tariffe e modalità di raggiungimento dei musei.

I siti dei Musei Civici d'Arte e Monumenti

I siti qui di seguito elencati fanno parte dei Civici Musei d'Arte e Monumenti presso i quali si applica la *Carta dei Servizi*:

- Museo di Castelvecchio
- Museo Lapidario Maffeiano
- Museo Archeologico al Teatro Romano
- Museo degli Affreschi «G.B. Cavalcaselle» alla Tomba di Giulietta
- Casa di Giulietta
- Anfiteatro Arena
- Arche Scaligere
- Chiesa di San Giorgetto
- Galleria d'Arte Moderna "Achille Forti"
- Museo di Storia Naturale

MUSEO DI CASTELVECCHIO

Indirizzo: corso Castelvecchio, 2 – 37121 Verona

Telefono: 045 8062611

Fax: 045 8062652

E-mail: castelvecchio@comune.verona.it

Orario di apertura

martedì-domenica 8.30-19.30; lunedì 13.30-19.30;

Chiusura della biglietteria 18.45

Chiuso il lunedì mattina, la mattina dell'1 gennaio e il 25 dicembre

Prezzi

biglietto intero: € 6,00

biglietto ridotto gruppi (sup. 15 unità), agevolazioni, anziani sup. 60:	€ 4,50
biglietto ridotto scuole (dalle elementari alle superiori) e ragazzi (8-14 anni, solo accompagnati):.....	€ 1,00
biglietto cumulativo musei Castelvecchio/Maffeiano intero.....	€ 7,00
biglietto cumulativo musei Castelvecchio/Maffeiano ridotto.....	€ 5,00

ingresso gratuito:

- anziani con età superiore a 65 anni residenti nel Comune di Verona
- portatori di handicap e loro accompagnatori
- con VeronaCard

Da ottobre a maggio, prima domenica del mese tariffa unica: € 1,00 (in caso di mostre in corso si applicano le tariffe ordinarie di ingresso).

Servizi

biglietteria e accoglienza
guardaroba
audioguide
bookshop
percorsi didattici
visite guidate

Accesso disabili: SI (con assistenza)

Barriere architettoniche: presenza di ghiaia nel cortile del museo

Ascensore: SI, permette l'accesso al primo piano per visitare la Galleria dei dipinti

Ausili alla visita: percorso per non vedenti e possibilità di usufruire di una carrozzina a rotelle

Servizi igienici per disabili motori: all'interno degli uffici amministrativi (presenza di alcuni gradini per accedere alla zona delle toilette)

MUSEO LAPIDARIO MAFFEIANO

Indirizzo: Piazza Bra, 28 – 37121 Verona

Telefono: 045 590087

Fax: 045 8062652

E-mail: castelvecchio@comune.verona.it

Orario di apertura

martedì-domenica 8.30-14.00,
Chiusura della biglietteria 13.00
Chiuso il lunedì, l'1 gennaio e il 25 dicembre

Prezzi

biglietto intero:	€ 4,50
biglietto ridotto gruppi (sup. 15 unità), agevolazioni, anziani sup. 60:	€ 3,00
biglietto ridotto scuole (dalle elementari alle superiori) e ragazzi (8-14 anni, solo accompagnati):.....	€ 1,00
biglietto cumulativo musei Maffeiano/Arena intero	€ 11,00
biglietto cumulativo musei Maffeiano/Arena ridotto	€ 8,00
biglietto cumulativo musei Maffeiano/Castelvecchio intero.....	€ 7,00

biglietto cumulativo musei Maffeiano/Castelvecchio ridotto € 5,00

ingresso gratuito:

- anziani con età superiore a 65 anni residenti nel Comune di Verona
- portatori di handicap e loro accompagnatori
- con VeronaCard

Da ottobre a maggio, prima domenica del mese tariffa unica: € 1,00 (in caso di mostre in corso si applicano le tariffe ordinarie di ingresso).

Servizi

biglietteria e accoglienza
bookshop (guida breve al museo in cinque lingue)
percorsi didattici
visite guidate

Accesso disabili: SI (con assistenza, presenza di un gradino all'ingresso)

Ascensore: SI

MUSEO ARCHEOLOGICO AL TEATRO ROMANO

Indirizzo: Regaste Redentore, 2 – 37121 Verona

Telefono: 045 8000360

Fax: 045 8062652

E-mail: castelvecchio@comune.verona.it

Orario di apertura

martedì-domenica 8.30-19.30; lunedì 13.30-19.30;
Chiusura della biglietteria 18.45
Chiuso il lunedì mattina, l'1 gennaio e il 25 dicembre

Prezzi

biglietto intero: € 4,50

biglietto ridotto gruppi (sup. 15 unità), agevolazioni, anziani sup. 60: € 3,00

biglietto ridotto scuole (dalle elementari alle superiori)

e ragazzi (8-14 anni, solo accompagnati): € 1,00

ingresso gratuito:

- anziani con età superiore a 65 anni residenti nel Comune di Verona
- portatori di handicap e loro accompagnatori
- con VeronaCard

Da ottobre a maggio, prima domenica del mese tariffa unica: € 1,00 (in caso di mostre in corso si applicano le tariffe ordinarie di ingresso).

Servizi

biglietteria e accoglienza
bookshop (guide brevi di esposizioni tenutesi al Museo Archeologico)
percorsi didattici

visite guidate

Accesso disabili: Solo al Teatro (ingresso da Vicolo Botte con assistenza)
Servizi igienici per disabili motori: nell'area archeologica.

MUSEO DEGLI AFFRESCHI G.B. CAVALCASELLE ALLA TOMBA DI GIULIETTA

Indirizzo: Via del Pontiere, 35 – 37121 Verona

Telefono: 045 8000361

Fax: 045 8062652

E-mail: castelvechio@comune.verona.it

Orario di apertura

martedì-domenica 8.30-19.30; lunedì 13.30-19.30;

Chiusura della biglietteria 18.45

Chiuso il lunedì mattina, l'1 gennaio e il 25 dicembre

Prezzi

biglietto intero:	€ 4,50
biglietto ridotto gruppi (sup. 15 unità), agevolazioni, anziani sup. 60:	€ 3,00
biglietto ridotto scuole (dalle elementari alle superiori) e ragazzi (8-14 anni, solo accompagnati):.....	€ 1,00
biglietto cumulativo musei Tomba/Casa di Giulietta intero	€ 7,00
biglietto cumulativo musei Tomba/Casa di Giulietta ridotto	€ 5,00

ingresso gratuito:

- anziani con età superiore a 65 anni residenti nel Comune di Verona
- portatori di handicap e loro accompagnatori
- con VeronaCard

Da ottobre a maggio, prima domenica del mese tariffa unica: € 1,00 (in caso di mostre in corso si applicano le tariffe ordinarie di ingresso).

Servizi

biglietteria e accoglienza

bookshop

percorsi didattici

visite guidate

apparecchi-guida fissi a parete a pagamento

Accesso disabili: SI alle sale espositive

Ascensore: SI

Servizi igienici per disabili motori: SI

Accesso alla tomba di Giulietta: NO, la rampa di scale è percorribile da disabili con sufficiente livello d'indipendenza motoria e con assistenza.

CASA DI GIULIETTA

Indirizzo: Via Cappello, 23 – 37121 Verona

Telefono: 045 8034303

Fax: 045 8062652

E-mail: castelvechio@comune.verona.it

Orario di apertura

martedì-domenica 8.30-19.30; lunedì 13.30-19.30;
Chiusura della biglietteria 18.45
Chiuso il lunedì mattina, la mattina dell'1 gennaio e il 25 dicembre

Prezzi

biglietto intero: € 6,00
biglietto ridotto gruppi (sup. 15 unità), agevolazioni, anziani sup. 60: € 4,50
biglietto ridotto scuole (dalle elementari alle superiori)
e ragazzi (8-14 anni, solo accompagnati): € 1,00
biglietto cumulativo musei Tomba/Casa di Giulietta intero € 7,00
biglietto cumulativo musei Tomba/Casa di Giulietta ridotto € 5,00

ingresso gratuito:

- anziani con età superiore a 65 anni residenti nel Comune di Verona
- portatori di handicap e loro accompagnatori
- con VeronaCard

Da ottobre a maggio, prima domenica del mese tariffa unica: € 1,00 (in caso di mostre in corso si applicano le tariffe ordinarie di ingresso).

Servizi

biglietteria e accoglienza
bookshop
apparecchi guida a pagamento
audioguide
apparecchi-guida fissi a parete a pagamento
postazione multimediale
visite guidate

Accesso disabili NO, ingresso e visita percorribili da disabili con sufficiente livello d'indipendenza motoria e con assistenza, limitatamente al piano con il balcone.

Ausili alla visita: possibilità di usufruire di una carrozzina a rotelle

Servizi igienici per disabili motori: SI.

ANFITEATRO ARENA

Indirizzo: Piazza Bra – 37121 Verona
Telefono: 045 8003204
Fax: 045 8062652
E-mail: castelvechio@comune.verona.it

Orario di apertura

martedì-domenica 8.30-19.30; lunedì 13.30-19.30;
Chiusura della biglietteria 18.30
Chiuso il lunedì mattina, la mattina dell'1 gennaio e il 25 dicembre (nel periodo estivo da luglio a settembre l'Anfiteatro è aperto anche il lunedì mattina, con variazioni nell'orario di apertura pomeridiano per consentire l'allestimento degli spettacoli serali)

Prezzi

biglietto intero:	€ 10,00
biglietto ridotto gruppi (sup. 15 unità), agevolazioni, anziani sup. 60:	€ 7,50
biglietto ridotto scuole (dalle elementari alle superiori) e ragazzi (8-14 anni, solo accompagnati):.....	€ 1,00
biglietto cumulativo musei Maffeiano/Arena intero	€ 11,00
biglietto cumulativo musei Maffeiano/Arena ridotto	€ 8,00
ingresso per residenti nel Comune di Verona.....	€ 1,00

ingresso gratuito:

- anziani con età superiore a 65 anni residenti nel Comune di Verona
- portatori di handicap e loro accompagnatori
- con VeronaCard

Da ottobre a maggio, prima domenica del mese tariffa unica: € 1,00 (in caso di mostre in corso si applicano le tariffe ordinarie di ingresso).

Servizi

biglietteria e accoglienza
apparecchi-guida fissi a parete a pagamento
percorsi didattici
visite guidate

Accesso disabili: SI (con assistenza)

Servizi igienici per disabili: SI

ARCHE SCALIGERE

Indirizzo: Piazza Santa Maria Antica – 37121 Verona

Telefono: 045 8062611

Fax: 045 8062652

E-mail: castelvechio@comune.verona.it

Orario di apertura:

Apertura limitata ai mesi di giugno, luglio, agosto e settembre in collaborazione con Legambiente.
martedì-domenica 10.00-13.00 e 14.00-18.00;
Chiuso il lunedì

Prezzi

biglietto intero:	€ 1,00
biglietto ridotto gruppi (sup. 15 unità), agevolazioni, anziani sup. 60:	€ 1,00
biglietto ridotto scuole (dalle elementari alle superiori) e ragazzi (8-14 anni, solo accompagnati):.....	€ 1,00
anziani con età superiore a 65 anni residenti nel Comune di Verona	Gratis
possessori di VeronaCard	Gratis

Servizi

biglietteria e accoglienza

Accesso disabili: SI (con assistenza)

CHIESA DI SAN GIORGETTO

Indirizzo: Piazza Sant'Anastasia – 37121 Verona

Telefono: 045 8062611

Fax: 045 8062652

E-mail: castelvechio@comune.verona.it

Orario di apertura (in collaborazione con Legambiente)

dal 1 luglio al 30 settembre: sabato e domenica dalle 14.00 alle 18.00;

dal 1 ottobre al 31 ottobre: sabato e domenica dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00;

dal 1 novembre al 31 marzo: sabato e domenica dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00;

dal 1 aprile al 30 giugno: giovedì e venerdì dalle 14.00 alle 18.00 e sabato e domenica dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Prezzi

Ingresso: offerta libera per Legambiente

Servizi

biglietteria e accoglienza.

Accesso disabili: SI (rampa per i gradini d'ingresso in fase di allestimento)

GALLERIA D'ARTE MODERNA ACHILLE FORTI

Indirizzo: Cortile Mercato Vecchio 6, Ingresso dalla Scala della Ragione nel Cortile del Mercato Vecchio

Telefono: 045 8001903

Fax: 045 8031394

E-mail: gamforti@comune.verona.it

Orario di apertura:

Biglietteria:

Galleria d'Arte Moderna Achille Forti + Torre dei Lamberti

Intero: 8,00 €

Ridotto: 5,00 €

Scolaresche: 1,00 €

Hanno diritto al biglietto ridotto: gruppi superiori a 15 persone; ragazzi dagli 8 ai 14 anni; studenti dai 14 ai 30 anni (con tessera studenti o libretto universitario); adulti oltre i 60 anni di età; possessori delle apposite convenzioni.

Ingresso gratuito: bambini fino a 7 anni, residenti nel Comune di Verona con più di 65 anni, portatori di handicap e accompagnatori, insegnanti accompagnatori di scolaresche (due per ogni classe indipendentemente dal numero di studenti), possessori tessera ICOM, AMACI, "Amici della GAM".

Galleria d'Arte Moderna Achille Forti

Intero: 4,00 €

Ridotto: 2,50 €

Scolaresche: 1,00 €

Hanno diritto al biglietto ridotto: gruppi superiori a 15 persone; ragazzi dagli 8 ai 14 anni; studenti dai 14 ai 30 anni (con tessera studenti o libretto universitario); adulti oltre i 60 anni di età; possessori delle apposite convenzioni.

Ingresso gratuito: bambini fino a 7 anni, residenti nel Comune di Verona con più di 65 anni, portatori di handicap e accompagnatori, insegnanti accompagnatori di scolaresche (due per ogni classe indipendentemente dal numero di studenti).

MUSEO DI STORIA NATURALE

Indirizzo: sede di Palazzo Pompei Lungadige Porta Vittoria, 9 - Verona

Telefono: 045 8079400

Email: mcsnat@comune.verona.it

Orario di apertura:

Da martedì a venerdì 9.00-17.00

Sabato, domenica e festivi 14.00-18.00

La biglietteria chiude 30 minuti prima

Chiuso il lunedì

Biglietteria:

Museo Civico di Storia Naturale

Intero: 4,50 €

Ridotto: 3,00 €

Scolaresche: 1,00 €

Hanno diritto al biglietto ridotto: gruppi superiori a 15 persone; ragazzi dagli 8 ai 14 anni; studenti dai 14 ai 30 anni (con tessera studenti o libretto universitario); adulti oltre i 60 anni di età; possessori delle apposite convenzioni.

Ingresso gratuito: bambini fino a 7 anni, residenti nel Comune di Verona con più di 65 anni, portatori di handicap e accompagnatori, insegnanti accompagnatori di scolaresche (due per ogni classe indipendentemente dal numero di studenti).

Agevolazioni per tutti i siti

Hanno diritto all'ingresso agevolato (biglietto ridotto gruppi):

- gruppi superiori alle 15 unità;
- anziani superiori al 60° anno
- studenti singoli, con tessera studenti o libretto universitario, dal 14° al 30° anno di età;
- studenti singoli con tessera o libretto universitario, dal 14° al 30° anno di età
- militari e volontari del Servizio Civile Nazionale (in servizio)
- possessori della VeronaCard per le mostre temporanee non comprese nel biglietto cumulativo
- iscritti all'Università della Terza Età del Comune di Verona
- ragazzi dagli 8 ai 14 anni accompagnati da genitori o adulti responsabili
- i membri/soci delle Associazioni qui di seguito che presenteranno in biglietteria la tessera sociale valida per l'anno in corso: ACI Automobile Club Italia, ANUSCA Ass. Naz. Ufficiali di Stato Civile e d'Anagrafe, ARCI Nazionale e Comitato territoriale Verona, AreaArte, Associazione Amici del Teatro Stabile di Brescia CTB, AUSER Servizi Museali, Circolo dipendenti Cattolica Assicurazioni, Club del PleinAir, Club UNESCO Cangrande Verona, CNP Circolo Numismatico Patavino, CRAL Comune di Verona, CTG Centro Turistico Giovanile, DLF Associazione Nazionale Dopolavoro Ferroviario, FAI Fondo per l'Ambiente Italiano, Fondazione G. Toniolo, ISIC International Student Identity Card – ITIC International Teacher Identity Card – IYTC International Youth Identity Card, Istituto di

cultura italo tedesca/Goethe- Zentrum Verona, NOI Verona, Ordine degli Architetti Pianificatori Paesaggisti e Conservatori, Provincia di Verona Turismo – Verona Giovani Card, TCI Touring Club italiano, UNPLI Unione Nazionale Pro Loco Italia, Vivicamper Associazione Culturale, Welcom Card – Provincia di Verona Turismo, SBAV - Società Belle Arti di Verona

Hanno diritto all'ingresso ridotto 1 Euro:

- scolaresche (dalle scuole elementari alle superiori) di qualsiasi nazionalità accompagnate dagli insegnanti (con lettera di accompagnamento del Preside o Direttore Didattico con l'elenco di studenti e insegnanti);
- i residenti nel Comune di Verona per ingresso all'anfiteatro Arena

Hanno diritto all'ingresso libero:

- bambini fino ai 7 anni accompagnati da genitori o adulti responsabili;
- anziani residenti nel Comune di Verona dopo il compimento del 65° anno (su presentazione del documento di identità);
- portatori di handicap e loro accompagnatori;
- autorità: Prefetto – Vice Prefetto – Questore – Vice Questore – Comandante e Vice Comandante Provinciale dell'Arma dei Carabinieri – Comandante e Vice Comandante Gruppo Guardia di Finanza di Verona – Sindaco – Assessori e Consiglieri del Comune di Verona – Presidente della Regione Veneto – Presidente dell'Amministrazione Provinciale di Verona – Parlamentari e Consiglieri Regionali – Appartenenti al Corpo Diplomatico;
- ospiti dell'Amministrazione Comunale con eventuale visita guidata a carico del Settore richiedente;
- Soprintendenti, Direttori o Ispettori e altri funzionari degli organi periferici del Ministero per i Beni e le Attività Culturali
- possessori tessera ICOM (International Council of Museum);
- giornalisti;
- Vigili del fuoco
- Carabinieri, Polizia, Polizia Municipale, appartenenti alla Guardia di Finanza;
- Associazione ex Consiglieri Comunali Città di Verona;
- guide turistiche nell'esercizio della propria attività professionale, previa esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità;
- insegnati accompagnatori di scolaresche (2 per ogni classe indipendentemente dal numeri di studenti);
- persone con specifica autorizzazione rilasciata dalla Direzione Museale di riferimento;
- attività di scambi internazionali direttamente organizzati dall'Amministrazione Comunale;
- ai soci dell'Associazione Amici di Castelvecchio e dei Civici Musei d'Arte di Verona

D. Standard e valutazione

Ad ogni servizio esaminato nella seguente tabella è stato attribuito un valore numerico compreso in una scala da 0 a 5, nell'ambito della quale il requisito minimo per valutare il servizio come sufficiente è stato a $\geq 2,10$ su 5.

Dimensione	Indicatore	Standard
Accessibilità	Orari	100% apertura dei musei e dei monumenti secondo gli orari indicati
	Disabili	Assistenza per l'accesso e per la visita degli spazi museali su prenotazione e ove consentito

	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Erogazione servizi	Orari	Durante apertura ordinaria dei musei e dei monumenti, e durante mostre. Durante apertura straordinaria ed eventi
Risorse umane	Formazione	Monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati, o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro sulla qualità e sulla carta dei servizi
Biglietteria	Tecnologia	Presenza di impianti tecnologici regolarmente verificati con garanzia di pronto intervento entro almeno 48 ore dalla segnalazione del guasto. In caso di guasto le biglietterie sono tenute ad erogare i biglietti a mano
	Informazioni	Informazioni aggiornate scritte in italiano e inglese relative a: orari, tariffe dei biglietti e dei servizi (audio guide e visite didattiche), categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti e segnalazione eventuali disservizi
	Dati	Rilevazione oggettiva del numero di visitatori
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Comunicazione primaria esterna	Segnaletica	Presenza di standardi e/o targhe presso l'accesso
	Web	Aggiornamento dati su base settimanale o entro 24 ore prima dell'introduzione di un nuovo servizio o evento
	Accessibilità al Web	Mancato accesso max 120 ore/anno
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Comunicazione primaria interna	Segnaletica essenziale di informazione	In tutti i musei si incontrano pannelli in lingua italiana e inglese con indicazioni servizi essenziali, quali: ascensori, aree di sosta, toilette, caffetterie e librerie
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Area accoglienza	Informazioni sui musei e monumenti e sugli eventi ospitati	Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura
	Materiale cartaceo	Tempestività nel rifornimento. Materiale informativo aggiornato almeno in italiano e inglese su: - cenni storici e artistici - orari - tariffe biglietti - audio guida, didattica - condizioni di accesso -servizi attivati

		- eventuali aperture straordinarie - calendario trimestrale con eventi e didattica - carta dei servizi
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Guardaroba	Condizione	Servizio gratuito
	Ritiro oggetti	Presenza di almeno un operatore durante l'apertura dei musei e dei monumenti
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Visite guidate	Condizioni	Le visite per i gruppi sono fornite dalle guide turistiche autorizzate entro due giorni dalla richiesta
	Condizione	Le attività didattiche per le scuole sono gratuite soltanto per le scolaresche del Comune di Verona, fino ad esaurimento del budget disponibilità nel bilancio comunale.
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Libreria (bookshop)	Prodotti editoriali	Disponibilità di guide brevi sulle collezioni museali e monumenti
	Servizio	Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura
	Trasparenza prezzi	Il listino prezzi dei prodotti in vendita è esposto alle casse
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Mostre	Clima ed illuminazione	95% rispetto degli standard ambientali definiti dall'Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e gli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Pronto intervento	Tempi di intervento	95% degli interventi urgenti (quali sostituzione lampadine, ripristino bagni, allagamenti) entro almeno 48 ore dalla segnalazione del guasto
Pulizia	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Aperture straordinarie	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Reclami/ suggerimenti	Tempi di risposta	Entro 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione del reclamo

Servizio bibliotecario comunale

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Missione del Servizio Bibliotecario Comunale

Il Comune di Verona garantisce il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendo la crescita culturale e assicurando il pieno esercizio dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

A tal fine il Comune istituisce il Servizio Bibliotecario Comunale come punto di accesso locale al sapere universale e come strumento di acquisizione, organizzazione e uso pubblico dell'informazione e della documentazione.

Si ritiene che la biblioteca svolga un ruolo fondamentale come luogo della memoria collettiva, quale patrimonio di conoscenza che la comunità ha espresso nel corso della sua storia, e come strumento di trasmissione del sapere per tutta la popolazione.

La missione della biblioteca si sviluppa di conseguenza in una duplice funzione: quella di conservare la documentazione in tutte le sue espressioni, affinché venga trasmessa alle nuove generazioni, e quella di garantire l'accesso alle fonti di conoscenza in modo effettivamente libero ed aperto a tutti, contribuendo a produrre ulteriore arricchimento culturale. Fornire alle diverse componenti sociali le risorse informative - senza distinzioni o discriminazioni - aumenta infatti la qualità della vita individuale e collettiva.

Valorizzazione della tradizione culturale, sviluppo dell'innovazione, incentivo alla ricerca e diffusione dell'informazione, sono dunque i valori fondanti che connotano il Servizio Bibliotecario Comunale nella comunità veronese.

I valori ideali ai quali il Servizio Bibliotecario Comunale ispira la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001), che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

In particolare, nell'erogare i propri servizi, le biblioteche si impegnano a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

Uguaglianza: i servizi vengono forniti nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

Imparzialità e continuità: i servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. Nel rispetto delle leggi vigenti, è garantita la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.

Accessibilità: gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. Il Servizio Bibliotecario Comunale si impegna ad eliminare nelle sue sedi le barriere architettoniche.

Diritto di scelta: le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società e incoraggiano il dialogo interculturale. Il Servizio Bibliotecario Comunale incentiva gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse informative disponibili sul territorio provinciale, nazionale e sulla rete telematica.

Efficacia ed efficienza - misurazione e comunicazione: il Servizio Bibliotecario Comunale ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza) e di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato). La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

Professionalità: il Servizio Bibliotecario Comunale persegue l'impegno dell'aggiornamento professionale costante del personale tecnico bibliotecario garantendo interventi organici e regolari. I bibliotecari operano in piena autonomia professionale nella organizzazione tecnica del servizio, nel rispetto dei principi della deontologia bibliotecaria e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione. Formazione permanente e aggiornamento professionale sono compiti del bibliotecario che ad essi si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Gratuità: il Servizio Bibliotecario Comunale offre l'accesso alle sedi, la consultazione e il prestito documentario in regime di gratuità. L'applicazione di tariffe, a titolo di rimborso spese, sono previste solo per l'erogazione di alcuni servizi aggiuntivi quali stampa o fotocopiatura di testi, riproduzione di immagini su supporti digitali, spedizione per prestito interbibliotecario, e simili.

2. Attività e destinatari

Il Servizio Bibliotecario Comunale viene erogato grazie alle attività svolte da:

- U.O. Biblioteca Civica
- U.O. Biblioteche Pubblica Lettura

Le due Unità Organizzative perseguono gli obiettivi comuni previsti dal Regolamento e dalla Carta dei Servizi. A questi si aggiunge la partecipazione alle attività dell'Area Cultura e Turismo e la cooperazione con altre Direzioni, U.O. e Uffici del Comune di Verona attivi in ambito culturale, al fine di raggiungere in modo economico, efficace ed efficiente gli obiettivi dell'Ente, con particolare riferimento alle competenze bibliotecaria e archivistica.

Il Servizio Bibliotecario Comunale collabora altresì con altri enti pubblici e con soggetti privati attraverso apposite convenzioni, accordi programmatici o stipula d'intenti, nel rispetto delle leggi nazionali e regionali, dello Statuto e dei regolamenti dell'Ente locale.

Tali collaborazioni con biblioteche, archivi, musei, mediateche, centri di documentazione, pubblici e privati, con comuni e amministrazioni provinciali e regionali, con scuole pubbliche e private, università, fondazioni bancarie e associazioni private, costituiscono un corredo importante

dell'attività del Servizio Bibliotecario Comunale poiché realizzano una rete di interrelazioni che amplificano grandemente la sua efficacia.

Biblioteca Civica

La Biblioteca Civica, per la storia che la connota e per le caratteristiche del patrimonio, è un istituto con tradizione prevalentemente orientata alla conservazione. A seguito dell'epocale ristrutturazione edilizio-funzionale iniziata nel 2005 e conclusasi nel 2011, ai tradizionali compiti di raccolta, tutela e valorizzazione del patrimonio librario antico e moderno, manoscritto e a stampa o su diverso supporto - che si confermano - si affiancano i ruoli di una moderna biblioteca pubblica. Perciò, oltre ad ampliare il proprio pubblico a tutte le categorie sociali (bambini, ragazzi, "semplici" lettori, studenti di tutte le età, studiosi specialistici, ecc.), la Biblioteca Civica si qualifica come punto di riferimento culturale per tutta la città grazie ad un'intensa attività di produzione editoriale di bibliografie, di organizzazione di mostre, conferenze, incontri, corsi, laboratori e spettacoli, svolti autonomamente o in partnership con altri enti o associazioni private.

Il focus della Biblioteca Civica si è dunque allargato: al ruolo di depositaria della memoria storica di quanto direttamente o indirettamente correlato a Verona e al suo territorio, si aggiunge la funzione di promozione della lettura, di incentivo all'approfondimento, di stimolo alla riflessione su ogni aspetto individuale o sociale della vita.

Alla stregua dell'esperienza londinese degli Idea Stores, che hanno saputo rinnovare ed amplificare il ruolo storico delle biblioteche locali, anche la Biblioteca Civica di Verona diviene un "magazzino di idee" in continua acquisizione e produzione.

Biblioteche Pubblica Lettura

Le Biblioteche Pubblica Lettura sono distribuite in undici sedi nel territorio comunale. La loro dislocazione nei vari quartieri, vicina ai luoghi dove abitano i cittadini, contribuisce in modo determinante alla diffusione capillare del servizio bibliotecario. Esso è reso efficace grazie alla consultazione online del catalogo dell'intero Servizio Bibliotecario Comunale a cui si abbina un servizio di trasporto che permette di consegnare il libro nella sede dove è stato richiesto entro pochissimi giorni. In questo modo è superato il limite fisico della capienza libraria di ogni singola biblioteca di quartiere. L'insieme dei libri disponibili al prestito delle undici biblioteche di quartiere e della Biblioteca Civica ammonta complessivamente, a novembre 2018, ad un patrimonio di 283.556 libri.

Oltre a questo le biblioteche di quartiere svolgono compiti di informazione della vita culturale cittadina, promuovono la lettura e collaborano con scuole e associazioni del territorio per diffondere la conoscenza del servizio oltre che a tutta la popolazione, in particolare tra bambini e ragazzi.

3. Panoramica dei servizi

Si elencano di seguito i servizi e le attività principali del Servizio Bibliotecario Comunale con le relative modalità di accesso e fruizione. La loro descrizione è pubblicata anche nell'opuscolo "Guida ai servizi bibliotecari" distribuito in tutte le sedi ed è consultabile nel sito Internet <biblioteche.comune.verona.it>. Specifiche informazioni sono ottenibili direttamente dai bibliotecari in servizio di accoglienza.

Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, audiovisivi, giornali e riviste, sostare per studiare o leggere negli appositi spazi, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

I bibliotecari in servizio sono disponibili, secondo le competenze professionali specifiche, ad orientare e coadiuvare il lettore nelle sue ricerche in modo qualificato, assiduo e discreto.

Con provvedimenti motivati il Direttore del Servizio può escludere, in modo permanente o temporaneo, sezioni o singole opere dalla consultazione o consentirla solo per specifiche motivazioni e con particolari condizioni di vigilanza, al fine di garantirne la tutela.

Prestito a domicilio

Per utilizzare il servizio di prestito a domicilio è necessaria l'iscrizione da effettuarsi compilando l'apposito modulo e presentare documento d'identità valido e codice fiscale. Per i minori è richiesta l'autorizzazione del genitore o, in caso di impossibilità, di altro adulto che si renda responsabile. Il prestito librario è personale e non può essere trasferito a terzi.

Ogni utente è ammesso al prestito contemporaneamente a non più di 20 documenti, tra cui non più di 8 libri. La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e riviste (rinnovabile una sola volta per altri 30 giorni) e di 7 giorni per CD e DVD (non rinnovabili).

Il rispetto delle scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito è fondamentale per garantire il diritto al servizio da parte di tutti gli altri utenti. Perciò la restituzione in ritardo è sanzionata con la sospensione dal servizio di prestito per un periodo proporzionato al ritardo.

Prestito interbibliotecario

Le biblioteche del Servizio Bibliotecario Comunale erogano il servizio di prestito interbibliotecario in collaborazione con altri istituti bibliotecari nazionali od esteri che ammettono la reciprocità del prestito. Attraverso questo servizio è possibile richiedere in prestito o in riproduzione opere non presenti nelle biblioteche del Servizio, realizzando così un'estensione notevole della capacità di risposta alle esigenze di studio e lettura degli utenti.

La richiesta va presentata tramite messaggio di posta elettronica all'indirizzo bibliotecacivica.ill-dd@comune.verona.it, oppure personalmente all'Ufficio di Prestito Interbibliotecario della Biblioteca Civica di Verona (tel. 045/8079703).

Sono ammesse non più di tre richieste per utente. Il tempo di consegna non è predeterminabile (varia mediamente da 8 a 25 giorni). La durata del prestito interbibliotecario e i relativi costi di spedizione e riproduzione, dovuti a titolo di rimborso spese, sono variabili a discrezione della biblioteca che fornisce i documenti. Testi di particolare pregio o deperibilità dovranno essere consultati in sede. Per usufruire di questo servizio è necessaria l'iscrizione al Servizio Bibliotecario Comunale.

Informazione e consulenza

Il Servizio Bibliotecario Comunale offre servizio di consulenza bibliografica e di assistenza alla ricerca personalmente tramite i bibliotecari presenti in ogni sede. È anche possibile ottenere consulenza tramite il modulo online "Chiedi al bibliotecario" disponibile nel sito Internet biblioteche.comune.verona.it al quale viene data risposta con messaggio di posta elettronica.

Catalogo online e cataloghi cartacei

Il Servizio Bibliotecario Comunale è dotato di un catalogo pubblico online (OPAC) consultabile nel sito Internet <abv.comune.verona.it>. Esso è consultabile in modalità semplificata (*google-like*), inserendo una o più parole in un'unica casella, oppure con lo strumento “ricerca avanzata” che consente di selezionare autore, titolo, argomento, anno, editore, collana, ecc. combinando tra loro questi e molti altri componenti della scheda di catalogo con gli operatori booleani (AND OR NOT). Il risultato della ricerca visualizza in quale biblioteca è presente l'opera desiderata, quante copie esistono e, se in prestito, quando è previsto il rientro.

L'OPAC ABV consente anche la ricerca nell'ambito delle risorse digitali (libri elettronici o e-book) con il collegamento alla piattaforma nazionale MLOL (MediaLibraryOnLine) che dà accesso al servizio di prestito digitale.

La registrazione della propria utenza nel sito dell'OPAC ABV, ottenuta con la semplice iscrizione al Servizio Bibliotecario Comunale, apre ad un ulteriore servizio online chiamato MyDiscovery che permette, in un'area personale riservata, di prenotare il prestito di un'opera, memorizzare le proprie ricerche, consultare lo “storico” dei propri prestiti, prorogare - nei tempi e modi ammessi - la durata del prestito in corso, e molto altro.

Nel menù principale dell'OPAC sono disponibili anche l'elenco delle nuove acquisizioni, bibliografie specifiche su argomenti particolari, stilate dai bibliotecari in occasione di eventi specifici, o dedicate a bambini e ragazzi oppure ancora che rimandano, ad esempio, al materiale per la lettura facilitata, agli audiovisivi, ai fondi e alle sezioni delle biblioteche del Servizio Bibliotecario Comunale, ecc.

Nei cataloghi speciali a schede cartacee presenti in Biblioteca Civica si possono invece ricercare le schede dei materiali storici ancora non presenti nell'OPAC, tra cui le fotografie, le stampe, le incisioni, i manoscritti, i fondi antichi e i carteggi.

Il Servizio Bibliotecario Comunale mette a disposizione nel proprio OPAC ABV anche il catalogo di altre biblioteche comunali e private presenti nel territorio veronese ed afferenti ad enti e associazioni diverse. Ognuna di loro mette a disposizione i rispettivi materiali secondo propri regolamenti.

Servizi online

Il Servizio Bibliotecario Comunale oltre all'OPAC ABV (abv.comune.verona.it) sopra descritto, gestisce anche il sito Internet di comunicazione ufficiale <biblioteche.comune.verona.it> dal quale è possibile ottenere diverse informazioni:

- orari, sedi e descrizione dei servizi, recapiti telefonici, modulistica, report statistici, ecc;
- aggiornamento sul programma di iniziative culturali promosse dal Servizio Bibliotecario Comunale.

In tutte le sedi del Servizio Bibliotecario Comunale (tranne la “G. Caliri” di Borgo Roma per problemi di cablaggio indipendenti dall'Amministrazione comunale per superare i quali si sta lavorando) è possibile accedere gratuitamente a Internet tramite WiFi grazie ad una iniziativa dell'Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Verona, in collaborazione con AGSM.

Inoltre in tutte le sedi bibliotecarie sono presenti postazioni fisse per la consultazione Internet accessibili gratuitamente per 60 minuti al giorno dietro presentazione di un documento d'identità.

Una sezione informativa particolare è dedicata anche ai c.d. social network con diffusione delle informazione nei principali media quali Facebook, Twitter e Instagram.

Servizi di fotocoproduzione

Il Servizio Bibliotecario Comunale consente la fotocoproduzioni di stampe, fotografie o periodici da parte dell'utente con mezzi propri o a cura della Biblioteca. Le domande, compilate su apposito modulo, devono essere motivate e contenere gli specifici riferimenti di ogni opera. La riproduzione se effettuata con mezzi propri è gratuita, se curata dalla Biblioteca, avviene solo dopo la corresponsione del relativo importo preventivato a titolo di rimborso spese. Nel caso di manoscritti e altre opere rare o di particolare pregio, la riproduzione è soggetta al parere favorevole della Direzione del Servizio.

Proposte d'acquisto e donazioni

Ogni cittadino può sottoporre alla Direzione del Servizio l'acquisto o la donazione di materiale documentario sia storico che di recente produzione editoriale. L'accoglimento della proposta è di esclusiva discrezione della Direzione, l'eventuale diniego è motivato per iscritto. Nel sito <biblioteche.comune.verona.it/media//_Biblioteche/Moduli/2018_Modulo_donazione_BCVR.pdf>

è pubblicato il modulo da compilare per le donazioni. In esso sono specificati gli usi a cui può venire destinata la donazione: acquisizione al patrimonio bibliotecario; vendita; scambio; dono; scarto. Sono inoltre elencate le tipologie di materiale non accettabili: opere incomplete, obsolete o in cattivo stato di conservazione; edizioni scolastiche; enciclopedie; pubblicazioni a carattere confessionale di qualsiasi religione e cultura; videocassette. Rimane inoltre precluso ogni diritto sui documenti donati, compresa la restituzione.

Attività promozionale della biblioteca, del libro e della lettura

Il Servizio Bibliotecario Comunale promuove il libro e la lettura evitando ogni coinvolgimento con interessi commerciali delle case editrici e nel rispetto della diverse categorie di utenti reali e potenziali. Una particolare attenzione è dedicata alla fascia d'età 0-6 anni con l'adesione al Progetto Nati per Leggere, in supporto ai genitori, per la promozione della lettura precoce fin dai primi mesi di vita.

Numerose altre iniziative sono rivolte a bambini e ragazzi sia della fascia dell'obbligo scolastico che delle scuole superiori con visite guidate organizzate per diffondere la conoscenza del servizio bibliotecario nel suo insieme e nello specifico per la particolarità del patrimonio storico conservato dalla Biblioteca Civica. Si tratta di percorsi tematici, adattabili a seconda delle esigenze degli insegnanti, che intendono dare consapevolezza della risorsa biblioteca e del patrimonio storico conservato.

Le visite sono organizzate anche per gruppi informali di adulti che vogliano conoscere servizi, storia e materiali della Biblioteca Civica.

Attività culturali

Il Servizio Bibliotecario Comunale organizza incontri, conferenze, dibattiti, mostre, laboratori, tutti volti a promuovere la conoscenza e l'utilizzo delle proprie collezioni, incentivare la lettura, diffondere l'informazione, stimolare all'educazione permanente, nel rispetto della pluralità degli interessi dei suoi utenti reali e potenziali.

Il calendario degli eventi, costantemente aggiornato, è consultabile nel sito delle Biblioteche del Comune di Verona <biblioteche.comune.verona.it> e divulgato tramite newsletter trasmessa per posta elettronica e distribuita in cartaceo in tutte le biblioteche.

Alcune iniziative sono corredate dalla pubblicazione di bibliografie che elencano le principali opere di riferimento disponibili nelle biblioteche .

Gli spazi delle varie sedi bibliotecarie, ove possibile, sono messi a disposizione anche per incontri collettivi e attività culturali varie a cura di associazioni o gruppi, tramite specifici accordi.

In particolare, per l'utilizzo di sala Farinati della Biblioteca Civica sono previste specifiche disposizioni di utilizzo che prevedono il pagamento della tariffa di € 120,00 (IVA compresa) qualora l'iniziativa sia organizzata da soggetti privati che non abbiano ottenuto il patrocinio del Comune di Verona.

4. Recapiti e orari

Biblioteca Civica Via Cappello, 43 37121 Verona Tel +39 045 8079700 Fax +39 045 8079797 bibliotecacivica@comune.verona.it	Lunedì: 14.00 - 19.00 Martedì - Venerdì: 9.00 - 19.00 Sabato: 9.00 - 14.00
Biblioteca Ponte Crencano Via Fogazzaro, 3 37124 Verona Tel +39 045 914024 Fax +39 045 8079797 sbupc@comune.verona.it	ORARIO INVERNALE Lunedì - Mercoledì - Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00 ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.
Biblioteca San Massimo Piazza Risorgimento 15b 37139 Verona Tel +39 045 8900600 Fax +39 045 8079797 sbuma@comune.verona.it	ORARIO INVERNALE Lunedì - Mercoledì -Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00 ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.
Biblioteca Santa Lucia Via Mantovana 66 37137 Verona Tel +39 045 8620098 Fax +39 045 8079797 sbul@comune.verona.it	ORARIO INVERNALE Lunedì - Mercoledì - Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00 ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.
Biblioteca Golosine	ORARIO INVERNALE

Via Piccono della Valle 10/b 37136 Verona Tel +39 045 501837 Fax +39 045 8079797 sbug@comune.verona.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00 ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.
Biblioteca "G. Caliani" Borgo Roma Via Porto Tolle, 1 37135 Verona Tel +39 045 585734 Fax +39 045 8079797 sbur@comune.verona.it	ORARIO INVERNALE Lunedì - Mercoledì - Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00 ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.
Biblioteca Cadidavid Piazza Roma 6 37135 Verona Tel +39 045 8550570 Fax +39 045 8079797 sbud@comune.verona.it	ORARIO INVERNALE Lunedì - Mercoledì - Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00 ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.
Biblioteca "A. Mondadori" Borgo Trieste Via M. Della Torre 2 37131 Verona Tel +39 045 523385 Fax+39 045 8079797 sbuv@comune.verona.it	Mattino: il martedì e il giovedì dalle 09.00 alle 13.00 Pomeriggio: da lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 19.00
Biblioteca San Michele Piazza Madonna di Campagna 1a 37132 Verona Tel +39 045 8921941 Fax +39 045 8079797 sbumi@comune.verona.it	ORARIO INVERNALE Lunedì - Mercoledì - Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00 ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.
Biblioteca Porto S. Pancrazio Via Conegliano 6 37133 Verona Tel +39 045 8401168 Fax +39 045 8079797 sbup@comune.verona.it	ORARIO INVERNALE Lunedì - Mercoledì - Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00 ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.
Biblioteca Montorio Piazza Penne Nere 1 37141 Verona	ORARIO INVERNALE Lunedì - Mercoledì - Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00

Tel +39 045 8869938 Fax +39 045 8079797 sbum@comune.verona.it	ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.
Biblioteca Quinto Via Valpantena 40 37142 Verona Tel +39 045 8709357 Fax +39 045 8079797 sbuqt@comune.verona.it	ORARIO INVERNALE Lunedì - Mercoledì - Venerdì 14.30-18.30 Martedì - Giovedì 9.00-13.00 ORARIO ESTIVO (da metà Giugno a metà Settembre) Come l'orario invernale fino al giovedì. Il venerdì l'apertura è al mattino.

C. I servizi in dettaglio

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.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Servizio Bibliotecario Comunale	Termine di conclusione procedimento/ standard
----------	--	---

1. Consultazione e lettura in sede, prestito a domicilio	Iscrizione al prestito	Tempo di registrazione immediato
	Prestito di documenti a scaffale aperto	Tempo di registrazione immediato
	Prestito di documenti a magazzino o in magazzino esterno	Alla consegna del documento prestito immediato

2. Prestito interbibliotecario	Prestito tra le biblioteche del Servizio Bibliotecario Comunale (Biblioteca Civica e 11 biblioteche di quartiere)	Entro cinque giorni lavorativi
	Prestito in ambito nazionale e internazionale: richiesta dell'utente	Inoltro della richiesta entro tre giorni lavorativi
	Prestito in ambito nazionale e internazionale: richiesta da altre biblioteche	Risposta entro tre giorni lavorativi
	Richiesta di prestito di materiali rari e preziosi per mostre esterne	Risposta entro tre giorni lavorativi

3. Distribuzione dei documenti	Distribuzione dei documenti conservati nei depositi interni	Entro 15 minuti dalla richiesta
	Distribuzione dei documenti conservati in depositi esterni	Entro tre giorni dalla richiesta

4. Informazioni	Informazioni generali su spazi e servizi	In orario di apertura
	Consulenza bibliografica specifica	Diretta o via posta elettronica entro tre giorni dalla richiesta
	Newsletter settimanale	Invio settimanale

5. Servizi online	Consultazione Internet su postazioni fisse	A richiesta in sede
	Cataloghi bibliografici online	Libera su postazioni in sede e in rete
	Sito web	Consultazione libera in rete

6. Visite guidate	Per ogni biblioteca specifiche visite destinate a scuole o a gruppi	Su prenotazione
-------------------	---	-----------------

7. Attività di promozione della lettura	Iniziative progettate e realizzate dalla biblioteca	Programma di attività
---	---	-----------------------

8. Attività culturali	Proposte direttamente dalle biblioteche	Programma di attività
	Concessione sala Farinati e altri spazi ad esterni (associazioni, autori, editori)	Su prenotazione

9. Servizio di fotoreproduzione	Fotocopiatura	A richiesta e a pagamento
	Riproduzione fotografica e digitale	A pagamento se realizzata dal servizio interno; libera se realizzata con strumenti dell'utente

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità 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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Assenza di barriere	Eliminare eventuali barriere ancora residue nella sede
	Accessibilità multicanale	Sito web e cataloghi on line	Miglioramento del sito, aggiornamento del catalogo, mantenere la newsletter e la presenza nei social
	Informazioni per l'accesso	Presenza di cartellonistica	Aggiornare la cartellonistica
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento cataloghi, sito web e newsletter	Mantenere aggiornate le informazioni sulle raccolte e sui servizi
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	giorni	Per le segnalazioni via mail 2 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero dipendenti	Eventuale integrazione con personale di cooperativa
	Conformità	Competenza del	Formazione permanente e corsi

	(capacità di prestare il servizio come richiesto)	personale	specifici
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Aggiornamento delle raccolte bibliografiche	Gruppo di lavoro specifico, budget a disposizione
	Criteri di economicità e risparmio	Documenti non duplicati	Verifica che non esistano inutili doppi acquisti nelle varie sedi
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Numero postazioni reference	Mantenere l'attuale numero di postazioni reference
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	(inserire indicatore)	(inserire obiettivo o standard quantitativo)
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	(inserire indicatore)	(inserire obiettivo o standard quantitativo)

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it

Il sito internet del Servizio Bibliotecario Comunale del Comune di Verona è https://biblioteche.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=17009

Il sito internet del catalogo in linea (OPAC) del Servizio Bibliotecario Comunale del Comune di Verona è <http://abv.comune.verona.it/>

Università Educazione Permanente

B. Presentazione del servizio

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.

Gli adempimenti formali inerenti ai collegamenti e rapporti tra le attività dell'UEP e l'Amministrazione Comunale sono curati da apposita segreteria composta esclusivamente da funzionari e impiegati comunali dipendenti dall'area Cultura e Turismo del Comune di Verona.

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'attività dell'UEP si articola in: corsi, conferenze, laboratori, iniziative e manifestazioni culturali autonome o collaterali ai corsi (convegni, scambi con altre istituzioni similari), uscite di studio (della durata di uno o più giorni) che, su iniziativa dei docenti, possono essere organizzate allo scopo di approfondire sul campo gli insegnamenti e gli argomenti trattati durante le lezioni - la programmazione e la gestione delle uscite di studio farà capo al docente di ogni corso o ad un suo rappresentante che ne curerà, in modo autonomo e responsabile l'attuazione, secondo la normativa vigente.

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.

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.

Rettore, Coordinatori di Dipartimento e Docenti collaborano quali volontari.

Organi rappresentativi degli iscritti - con poteri consultivi - sono infine l'Assemblea e il Comitato di partecipazione degli iscritti (composto da nove membri elettivi).

La carta dei servizi (prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) si propone di favorire un rapporto diretto tra l'Università dell'Educazione Permanente e i propri utenti informando sui servizi forniti, sugli standard di qualità che si intendono raggiungere e sulle garanzie offerte agli utenti di intervenire con suggerimenti e proposte di miglioramento.

I principi cui si ispira l'UEP

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.

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.

C. I servizi offerti

Sede

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 della capienza di circa 150 posti a sedere ciascuna, attrezzate di impianti audio video e segnaletica interna.

Gli spazi ad uso del pubblico, sono adeguati rispetto alle esigenze degli utenti ed agli standard di riferimento.

Recapiti, orari e modalità di accesso

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 mattino e pomeriggio durante lo svolgimento delle lezioni.

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il personale opera in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale, nell'organizzazione del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione Comunale titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal Dirigente dell'Area Cultura e Turismo.

Modalità di accesso ai servizi

L'accesso al servizio è consentito a cittadini maggiorenni, residenti nel Comune di Verona e regolarmente iscritti all'UEP - il servizio è a pagamento - l'importo è stabilito dall'Amministrazione Comunale.

Per iscriversi è necessario presentare in Segreteria UEP (1° piano) Piazzetta Santa Eufemia, 1 - VR (nel mese di settembre di ogni anno) il modulo-domanda compilato in ogni sua parte, (una foto tessera (solo per coloro che si iscrivono per la prima volta e/o per coloro che avessero smarrito la tessera dell'anno precedente) assieme alla ricevuta di versamento della tassa di iscrizione, a mezzo conto corrente postale intestato al Comune di Verona - riscossioni varie - servizio tesoreria. È attiva la modalità di iscrizione on-line, (pagamento con carta di credito) collegandosi al sito: www.comune.verona.it (cultura - servizi - università dell'educazione permanente - pagamenti on-line).

Attività e destinatari

L'Università dell'Educazione Permanente (UEP) è un servizio culturale e di educazione permanente destinato ai cittadini che desiderano occupare il proprio tempo libero frequentando corsi di studio e di aggiornamento, partecipando ad attività culturali di vario genere, mettendo eventualmente a disposizione la propria esperienza e preparazione nei vari settori ai fini dell'organizzazione e realizzazione delle iniziative dell'UEP.

L'UEP si propone i seguenti scopi:

- effettuazione di corsi di studio e di aggiornamento in varie discipline sui temi di carattere scientifico, neuropsichiatrico e psicologico, letterario, umanistico e storico, artistico, linguistico e giuridico e sui problemi sociali;
- organizzazione di attività culturali di vario genere, anche a carattere ricreativo, purché collegate ai corsi di cui ai punti precedenti
- promozione di eventi e iniziative nella città, in collaborazione con i Consigli di Circoscrizione e le associazioni di volontariato operanti nel territorio comunale
- effettuazione di rapporti di cooperazione e di interscambi socio-culturali con analoghe istituzioni di Verona, della Provincia, italiane ed estere.

Al fine di favorire la partecipazione degli utenti alla vita del servizio e di conferire ad esso un carattere il più possibile volontaristico e di autogestione, l'UEP è dotata dei seguenti organi di gestione:

- Assemblea degli iscritti
- Comitato di Partecipazione degli iscritti
- Presidente del Comitato di di partecipazione
- Collegio dei Docenti
- Giunta dei Docenti
- Rettore.

L'UEP:

- risponde direttamente e telefonicamente alla richiesta dei cittadini (iscritti e non) di informazioni varie relative ai corsi ed iniziative collegate all'attività dell'UEP
- raccoglie ed elabora segnalazioni, reclami e suggerimenti degli iscritti
- pubblica sul sito l'organizzazione, il Regolamento, la programmazione e le eventuali modifiche e variazioni del calendario dell'attività dell'UEP
- comunica e consegna materiale informativo relativo ad iniziative e servizi promossi da altre Unità Organizzative del Comune di Verona con i quali collabora
- accoglie le domande di iscrizione e rilascia la tessera di iscrizione all'UEP
- su richiesta degli iscritti rilascia un attestato di frequenza che, in ogni caso, non ha valore giuridico.
- accoglie gli iscritti che, su presentazione della tessera, partecipano all'attività didattica frequentando i corsi, le conferenze e i laboratori in programma per ogni anno accademico, previste da apposito calendario; le lezioni si tengono nelle aule situate al piano terra della Sede di Piazzetta S. Eufemia, 1 - Verona e, alcuni corsi, presso sedi esterne - per inderogabili esigenze di sicurezza l'accesso alle aule è consentito solo fino ad esaurimento dei posti a sedere.

D. Standard e valutazione

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente l'UEP, dotarlo di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire e in considerazione delle risorse complessivamente disponibili;
- approvare annualmente gli obiettivi delle attività e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili.

garantire all'utente le norme che regolano l'utilizzo della struttura e dei suoi servizi;

assistere l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

L'utente deve:

- rispettare il regolamento del servizio;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale, il divieto di fumare e di utilizzare telefono cellulare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Forme di partecipazione

Agli utenti è garantito l'accesso all'informazione e la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati. Chiunque voglia esporre negli spazi dell'UEP materiale pubblicitario a stampa, su attività culturali o comunque di interesse pubblico, deve chiedere la preventiva autorizzazione al personale che darà risposta immediata attenendosi alle norme di legge e regolamentari pertinenti.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome.

Il personale dell'UEP può allontanare chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso e chi non rispetta le regole per la conservazione degli arredi e della strumentazione.

Comportamento degli utenti

Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi offerti dall'UEP a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.

Non è consentito l'accesso ai locali alle persone non regolarmente iscritte.

Gli utenti sono tenuti ad osservare un comportamento educato, corretto e rispettoso delle altre persone.

E' vietato, fumare, consumare cibi o bevande, dormire, parlare e o disturbare durante lo svolgimento delle lezioni, danneggiare qualsiasi cosa, tenere atteggiamenti non consoni all'ambiente e alle finalità dell'U/EP.

E' vietato connettersi alle prese erogatrici di energia elettrica con apparecchiature proprie.

E' facoltà dei responsabili del servizio allontanare chi disturba o non osserva le presenti norme.

I danni provocati a qualsiasi titolo ai materiali prestati, alle attrezzature, agli arredi ed alla struttura saranno addebitati al responsabile.

Privacy

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal D.Lgs. 196/200. Tale privacy deve essere rispettata anche nelle modalità di comportamento degli operatori e nell'articolazione funzionale degli spazi destinati al pubblico.

E. Altre informazioni utili

Il servizio dell'Università dell'Educazione Permanente nel sito del Comune

Il sito internet del Comune di Verona è www.comune.verona.it/cultura (alla voce cerca digitare UEP)

I reclami

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi, vengono previste *procedure di reclamo*.

Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Verona, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo

Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1). Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite posta elettronica.

L'URP inoltra i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri Enti di competenza, i quali provvederanno a effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo, reperibilità, di colui che lo inoltra. reclami anonimi o esclusivamente offensivi non sono presi in considerazione.

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

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.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

I reclami orali e telefonici possono anche essere indirizzati direttamente al dirigente del Area Cultura e Turismo, al quale l'UEP fa diretto riferimento. La direzione riferisce all'utente con massima celerità circa gli accertamenti compiuti, cercando di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Centro Audiovisivi

B. Presentazione del servizio

Il Centro Audiovisivi del Comune di Verona è una struttura di servizio pubblico per la diffusione della cultura dell'immagine cinematografica.

Garantisce ai cittadini la possibilità di accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

Si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile, indispensabile per la continua formazione culturale in tutte le fasce d'età per soddisfare le esigenze di conoscenza nel lavoro, nello studio, nel tempo libero.

Il Comune di Verona, Area Cultura e Turismo, gestisce direttamente il Centro Audiovisivi tenendo conto delle disposizioni di legge nazionali e regionali e delle specifiche esigenze locali.

La carta dei servizi (prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) si propone di favorire un rapporto diretto tra il Centro Audiovisivi e i propri utenti informando sui servizi forniti, sugli standard di qualità che si intendono raggiungere e sulle garanzie offerte agli utenti di intervenire con suggerimenti e proposte di miglioramento.

I principi cui si ispira il Centro Audiovisivi

Uguaglianza

I servizi del Centro Audiovisivi sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.

Ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni.

Una particolare attenzione è posta nei confronti di quegli utenti che, per qualsiasi ragione o condizione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari.

Le raccolte, i servizi e le attività del Centro Audiovisivi non sono soggetti ad alcun tipo di censura o discriminazione ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali, ma tendono a privilegiare filmografie e proposte culturali di qualità.

Il Centro Audiovisivi rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

I servizi sono rivolti a tutti i cittadini che si rivolgano al Centro Audiovisivi, con eventuali limitazioni in relazione a particolari servizi, atte a garantire un equo utilizzo da parte di tutti i cittadini relativamente alla collettività di riferimento.

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

Il Centro Audiovisivi effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita, nel rispetto della legislazione regionale in materia e degli standard di qualità indicati.

E' garantita la totale accessibilità della struttura ed il superamento delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

Le raccolte documentarie e filmiche, su qualunque supporto disponibili, cercano di spaziare in ogni campo del sapere, riflettendo gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, e di fornire filmografie complete sulla storia del cinema e sui maggiori autori della settima arte.

La pluralità dei servizi culturali del Centro Audiovisivi è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati.

Il Centro Audiovisivi si adopera con politiche di orientamento e formazione degli utenti ai fini della diffusione della cultura dell'immagine e dell'acquisizione delle conoscenze di base e della consapevolezza nell'uso delle fonti informative e degli strumenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Partecipazione e trasparenza

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

Il Centro Audiovisivi promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Efficienza, Efficacia, Comunicazione

Il funzionamento del Centro Audiovisivi si ispira a principi di efficienza, nell'utilizzo delle risorse e nella ricerca attiva di collaborazioni, e di efficacia dei risultati, attuando anche forme di monitoraggio dei bisogni dell'utenza.

Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti, in relazione alle risorse disponibili.

La comunicazione del Centro Audiovisivi è improntata a chiarezza e trasparenza.

C. I servizi offerti

Sede

Il Centro Audiovisivi ha sede in una struttura dedicata, pensata e progettata per l'erogazione dei servizi, la fruizione e la conservazione del suo patrimonio.

L'edificio non presenta barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica interna.

Gli spazi ad uso del pubblico, i posti a sedere e le postazioni video e informatiche disponibili, sono adeguati rispetto alle esigenze degli utenti ed agli standard di riferimento.

Identificazione e collocazione del materiale

Tutto il materiale **video** è catalogato secondo le regole dell'International Standard Bibliographic Description - Non Book Material – (ISND - NBM) riporta un codice a barre identificativo ed il logo del Centro Audiovisivi, e non è direttamente disponibile al pubblico.

Gli utenti potranno consultare il catalogo informatizzato attraverso l'utilizzo di apposite postazioni, o il catalogo cartaceo (o i raccoglitori di copertine) presenti e disponibili in Videoteca e richiedere il materiale audiovisivo disponibile al personale preposto.

Il materiale librario è ordinato secondo la Classificazione Decimale Dewey e descritto nel catalogo informatizzato (OPAC) secondo le regole ISBD (International Standard Bibliographic Description) ed è collocato a scaffale aperto.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio del Centro Audiovisivi è costituito da materiale multimediale disponibile su vari supporti e librario specialistico del settore audio e video.

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Il Centro Audiovisivi garantisce il costante incremento del proprio patrimonio, effettuato sulla base della disponibilità di bilancio, in modo tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento.

La selezione del materiale avviene, nell'ambito degli indirizzi stabiliti e nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale, in base a criteri di validità culturale, di completezza, armonia e versatilità delle collezioni, di opportunità di documentare la produzione editoriale corrente.

Il Centro Audiovisivi riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.

Richieste degli utenti

Gli utenti possono segnalare titoli o argomenti di loro interesse sull'apposito registro dei "desiderata", collocato in modo visibile negli spazi aperti al pubblico; tali richieste vengono prese in considerazione ed inserite negli acquisti se coerenti con gli indirizzi di cui sopra.

Donazioni

Il Centro Audiovisivi accetta donazioni giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni a giudizio dei responsabili del Centro

Il materiale accolto e successivamente non inserito a catalogo potrà essere donato a qualche ente o associazione assistenziale locale, previo consenso rilasciato dal donatore.

Scarto

Il Centro Audiovisivi opera lo scarto del materiale multimediale in cattivo stato di manutenzione e nel rispetto degli obiettivi di bilancio provvede al suo riacquisto.

Provvede inoltre allo scarto delle pubblicazioni cartacee divenute obsolete per contenuti o in cattivo stato di conservazione.

Tale opera di scarto viene attuata in modo strettamente coordinato alle politiche di acquisto, nel rispetto della normativa in materia e dei criteri biblioteconomici che regolano l'attività di scarto.

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il personale opera in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (AIB - Associazione Italiana Biblioteche) e internazionali (IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions), nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione Comunale titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal Dirigente del Centro di Responsabilità Cultura.

Il Centro Audiovisivi provvede all'aggiornamento professionale permanente del personale.

Modalità di accesso ai servizi

Per accedere ai servizi offerti è necessaria l'iscrizione che sarà effettuata gratuitamente previa esibizione di un documento d'identità personale in corso di validità. Ogni variazione dei dati indicati

sul modulo d'iscrizione dovrà essere comunicata al Centro Audiovisivi. In caso d'inadempienza l'utente sarà sospeso dalla possibilità di fruire dei servizi. Potrà essere riabilitato solo ad avvenuto aggiornamento dei suoi dati.

Iscrizione

L'accesso al servizio è gratuito e libero per tutti i cittadini in possesso di uno dei seguenti requisiti che potranno avere un'iscrizione regolare (un anno) o provvisoria (per la sola consultazione):

- *Residenti o domiciliati (per un periodo non inferiore ad un mese) nel Comune e nella Provincia di Verona.*
- *Studenti o docenti in grado di documentare l'iscrizione presso una scuola pubblica o privata legalmente riconosciuta presente nel territorio del Comune o della Provincia di Verona;*
- *Chiunque lavora nel territorio del Comune o nella Provincia di Verona in grado di documentare lo stato di lavoro dipendente o libero professionista;*
- *Giornalisti, studiosi e ricercatori.*

Prestito materiale

Può essere concesso il prestito di un massimo di 2 film, 2 documentari, 3 libri **e 2 riviste**.

La durata del prestito per gli audiovisivi è di un massimo di 7 giorni ed è rinnovabile solo per gli insegnanti ed una sola volta. Il materiale audiovisivo non può essere prenotato (solo nel caso sia presente in Videoteca può essere tenuto a disposizione di chi ne faccia richiesta telefonica per 24 ore).

La durata del prestito per il materiale librario è di un massimo di 30 giorni. Può essere prorogata di ulteriori 30 giorni se il libro non è stato prenotato da altri utenti.

Il ritiro del materiale può essere effettuato dal titolare della tessera o da un suo delegato in possesso della tessera.

Ogni utente può richiedere materiale in prestito per sè e/o per un solo altro utente che lo abbia delegato consegnandogli la propria tessera.

Sono oggetto di prestito tutti i volumi del Centro Audiovisivi ad eccezione dei dizionari, delle enciclopedie, dei testi oggetto d'esame universitario e, in generale, delle opere di frequente consultazione, di particolare valore commerciale o di difficile reperimento sul mercato.

I periodici dell'emeroteca sono disponibili al prestito ad eccezione dell'ultimo numero.

Prenotazione del materiale

Non è consentita la prenotazione del materiale audiovisivo, mentre è consentita una sola prenotazione nominativa per il materiale librario.

Eventuale riserva del materiale è ammessa solo per comprovate esigenze culturali quali l'organizzazione di eventi e conferenze da parte del Comune di Verona o di associazioni o enti autorizzati dal Comune di Verona.

Cura del materiale

Tutti i documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura, non possono essere rovinati, danneggiati, in modo particolare: le pagine dei libri, periodici, riviste e opuscoli non possono essere sottolineate o strappate; cd, cd rom, VHS, DVD, non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti ad umidità o a fonti di calore, così come le custodie nelle quali sono contenuti.

L'utente ha inoltre l'obbligo di segnalare, al momento della restituzione, anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o eventuali manomissioni del materiale librario.

Il personale del Centro Audiovisivi si impegna altresì ad effettuare sistematici controlli sul materiale e ad evidenziare, al momento del prestito, anche con indicazioni scritte applicate sul documento, eventuali difetti e/o manomissioni già presenti.

Servizio di lettura e consultazione in sede

Il Centro Audiovisivi oltre al prestito permette la consultazione in sede del materiale audiovisivo o multimediale mettendo a disposizione, previa obbligatoria prenotazione, le seguenti postazioni:

- 1 postazione per la consultazione video individuale a scopo didattico (TV, cuffie, lettore DVD e VHS)
- 1 *anfiteatro* con videoproiettore per consultazioni plurisoggettive che consente la visione contemporanea sino a un massimo di 28/30 persone),

Per la consultazione del materiale cartaceo (cataloghi, libri, riviste e giornali) sono presenti un grande tavolo (12 posti) e 5 tavoli più piccoli (10 posti complessivamente).

La consultazione dei cataloghi e del materiale multimediale del Centro Audiovisivi può avvenire in modo diretto e immediato da parte dell'utente, attraverso l'interrogazione di 4 postazioni "OPAC" esclusivamente dedicate al catalogo

Il catalogo, aggiornato in tempo reale sulla disponibilità del materiale, può altresì essere consultato da qualsiasi PC in rete, collegandosi al sito dell'Archivio Bibliografico Veronese e selezionando la Biblioteca del Centro Audiovisivi.

Servizio di reference e informazione bibliografica

Il Centro Audiovisivi fornisce servizi di consulenza relativa al materiale multimediale e bibliografico, assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Le consulenze possono essere richieste al banco prestiti.

Consulenze di maggiore complessità ed estensione vengono espletate su appuntamento, concordando le modalità con l'utente.

Il servizio di reference offre, inoltre, informazioni di base via telefono e via e-mail, a seconda del grado di approfondimento della richiesta.

Documentazione locale

Il Centro Audiovisivi cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

Tale raccolta è particolarmente ricca in quanto la Videoteca del Centro Audiovisivi è depositaria locale del materiale audiovisivo della Mediateca regionale, quantificato in circa 150 DVD

Materiale multimediale in lingua originale

Il Centro Audiovisivi dispone di VHS in lingua originale e DVD multilingua in una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

Il servizio di emeroteca

Il Centro Audiovisivi mette a disposizione dell'utenza, per la consultazione in sede o per il prestito (ad esclusione dell'ultimo numero) una ventina di raccolte di riviste, specialistiche sul cinema, la cinematografia e la didattica dell'audiovisivo.

Il Centro Audiovisivi procede alla conservazione degli arretrati dei periodici per un tempo diverso a seconda della consistenza e della validità della testata, sulla base di un apposito protocollo di scarto e compatibilmente con la disponibilità dello spazio di custodia..

Sala convegni

Il Centro Audiovisivi può disporre di “Sala Farinati”, una grande sala affrescata, da un centinaio di posti, dotata di videoproiettore, schermo di proiezione e collegamento a computer/internet, ove organizza corsi, convegni, proiezioni e dibattiti legati al mondo del cinema.

Promozione e ricerca

Il Centro Audiovisivi organizza corsi, incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte all'informazione, alfabetizzazione, fruizione dell'espressione culturale cinematografica con i mezzi più diversi e completi.

Mira inoltre a favorire l'acquisizione di competenze di base per l'analisi del linguaggio cinematografico e per l'utilizzo delle tecnologie legate al mondo dell'audiovisivo anche nelle sue varie correlazioni con le altre arti e con saperi diversi.

D. Standard e valutazione

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente il Centro Audiovisivi, dotarlo di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire e in considerazione delle risorse complessivamente disponibili;
- approvare annualmente gli obiettivi delle attività e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca.
- garantire all'utente le norme che regolano l'utilizzo della biblioteca e dei suoi servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

L'utente deve:

- rispettare i regolamenti dei servizi della biblioteca e le scadenze;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e di utilizzare telefono cellulare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Reclami

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie erogate, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi, vengono previste *procedure di reclamo*. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo, reperibilità, di colui che lo inoltra.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti ed indirizzati al dirigente del Centro di responsabilità Cultura, al quale il Centro Audiovisivi fa diretto riferimento. I reclami

anonimi non sono presi in considerazione. La direzione riferisce all'utente con massima celerità circa gli accertamenti compiuti, cercando di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Forme di partecipazione

Agli utenti è garantito l'accesso all'informazione e la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati. Chiunque voglia esporre negli spazi della biblioteca materiale pubblicitario a stampa, o su qualsiasi altro supporto, su attività culturali o comunque di interesse pubblico, deve chiedere la preventiva autorizzazione al personale che darà risposta immediata attenendosi alle norme di legge e regolamentari pertinenti.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome.

Il personale del Centro Audiovisivi può allontanare chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso, chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti o degli arredi della biblioteca

Comportamento degli utenti

Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi offerti dal Centro Audiovisivi a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.

Non è consentito l'accesso ai locali alle persone allontanate o sospese dall'uso dei servizi.

Gli utenti sono tenuti ad osservare un comportamento educato, corretto e rispettoso delle altre persone.

E' vietato, fumare, consumare cibi o bevande, dormire, parlare ad un volume di voce troppo elevato, disturbare, danneggiare qualsiasi cosa, tenere atteggiamenti non consoni all'ambiente e alle finalità del Centro Audiovisivi.

E' vietato connettersi alle prese erogatrici di energia elettrica con apparecchiature proprie.

E' vietato usare le attrezzature per finalità diverse dallo studio e ricerca nel settore degli audiovisivi ed in particolare utilizzare i tavoli e le sedie per curare affari personali.

E' facoltà dei responsabili del servizio allontanare chi disturba o non osserva le presenti norme.

Alle persone allontanate per il mancato rispetto delle norme di comportamento sarà sospeso l'uso dei servizi offerti per un mese.

Nel caso di recidiva sarà sospeso l'uso dei servizi offerti per 3 mesi.

Al terzo allontanamento dalla sala l'utente sarà sospeso l'uso dei servizi offerti per la durata di 10 anni.

Se il comportamento riveste rilevanza penale con l'avvio del procedimento giudiziario la persona sarà automaticamente sospesa dall'uso dei servizi per la durata di 10 anni.

I danni provocati a qualsiasi titolo ai materiali prestati, alle attrezzature, agli arredi ed alla struttura saranno addebitati al responsabile.

Privacy

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal D.Lgs. 196/200. Tale privacy deve essere rispettata anche nelle modalità di comportamento degli operatori e nell'articolazione funzionale degli spazi destinati al pubblico.

Competenze del Responsabile dell'Area Cultura e Turismo

Il Dirigente dell'Unità Operativa Area Cultura e Turismo può:

- *stabilire gli orari di servizio e di apertura al pubblico;*
- *stabilire le quantità, i tempi, le modalità di prestito e di consultazione;*
- *riservare le sale, le postazioni multimediali, i materiali in genere a determinate categorie di utenti in relazione alle esigenze del servizio e finalità istituzionali;*
- *disporre la sospensione dall'erogazione dei servizi alle persone che non si attengono al presente regolamento;*
- *aggiornare gli importi indicati sulla presente normativa;*
- *delegare in tutto od in parte le sue funzioni al personale responsabile del Centro Audiovisivi.*

Avvertenze e sanzioni

In caso di ritardo nella restituzione dei materiali l'utente è automaticamente sospeso dalla possibilità di fruire del servizio per un periodo di 1 mese dalla data di restituzione dei materiali.

Decorso 10 giorni di ritardo, sarà inviato all'utente, attraverso i canali di comunicazione da lui indicati, un sollecito alla restituzione dei materiali. L'invio di tale sollecito comporta l'automatica sospensione della possibilità di fruire del servizio per un periodo di 3 mesi dalla data di restituzione dei materiali.

Decorso ulteriori 10 giorni di ritardo si adirà all'Autorità Giudiziaria, nelle sedi che si riterranno più opportune, per la tutela degli interessi dell'Ente.

Con l'avvio del procedimento giudiziario si procederà alla sospensione della possibilità di fruire del servizio per la durata di 10 anni.

Le spese saranno interamente a carico dell'utente.

Nel caso di smarrimento, furto o deterioramento del materiale prestato l'utente dovrà darne immediata comunicazione scritta e restituirne una copia acquistata a sue spese entro 30 giorni.

Nel caso che questo non sia possibile per irreperibilità del materiale, l'utente sarà tenuto a versare la somma di € 100,00, a titolo di rimborso, per ogni articolo prelevato. La possibilità di fruire dei servizi è sospesa sino al completo adempimento degli oneri sopra citati.

Diritto d'autore

Ai sensi della normativa vigente in materia di protezione del diritto d'autore i materiali sono concessi in prestito solo per finalità educative e culturali, senza scopo di lucro.

Per il materiale multimediale

Non è consentito alcun uso diverso da quello per il quale il materiale è stato ceduto, in particolare è vietata la copia anche solo parziale, l'alterazione o la cessione a terzi.

Il prestito è ammesso "decorso almeno 18 mesi dal primo atto di esercizio del diritto di distribuzione".

Per il materiale librario

Non è consentito alcun uso diverso da quello per il quale il materiale è stato ceduto.

E' vietata l'alterazione o la cessione a terzi.

La copia è consentita nei limiti sanciti dalle norme vigenti sul diritto d'autore (art. 2 Legge 248/2000).

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 (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 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 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 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 è presentata contattando il dott. Giuseppe Baratta – Comune di Verona – Responsabile della Protezione dei Dati personali, Piazza Bra, 1 – 37121 Verona, email: rpd@comune.verona.it; PEC: rpd@pec.comune.verona.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza Venezia, 11 – 00187 Roma; email: garante@gpdp.it; PEC: protocollo@pec.gpdp.it) 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**).



la Polizia Municipale di Verona: uffici e loro competenze

uffici, reparti, delegazioni territoriali: un modo per capire com'è organizzata la Polizia Municipale di Verona, e cosa fanno le varie strutture.

l'organizzazione degli uffici

Comandante

Ufficio Comando

- Segreteria particolare del Comandante
- Ufficio Amministrativo
- Laboratorio Analisi Documentali
- Unità Cinofile
- Uff. Comunicazioni Esterne
- Nucleo Educazione Stradale

Vice Comandante

- Ufficio Servizi
- Protocollo

Coordinatore delle Delegazioni Territoriali

Reparto Elaborazione Verbali e Contenzioso

- Reparto elaborazione verbali
- Gestione ricorsi e contenzioso

Squadra di Polizia Amministrativa

- Sezione Edilizia
- Sezione Pubblicità
- Sezione Commercio e Pubblici Esercizi
- Controllo Strutture Ricettive ed Extraalberghiere

Informatica e Centrale Operativa

- Centrale Operativa
- Sicurezza Informatica e Videosorveglianza
- Verbalizzazione Varchi Elettronici



LE DELEGAZIONI ed il loro territorio



I **numeri** indicano le Circoscrizioni comunali
I **colori** indicano le Delegazioni Territoriali della Polizia Municipale

CENTRO
via Cantarane, 24
tel. 045 8004361
Fax 045 8030486

Comprende l'area del centro-città ed è a prevalente interesse turistico-residenziale. Vi sono: 4 quartieri (Città Antica, Cittadella-Filippini, S. Zeno, Veronetta) ad altissima densità abitativa; 4 grandi poli attrattivi e ricettori di pubblico (Arena, Via Mazzini, P.zza delle Erbe, P.zza S. Zeno); 4 grandi direttrici di traffico (P.ta Palio, P.ta Nuova, Via Pallone e circonvallazione interna).

BORGIO TRENTO
Piazza Arsenale
Tel. 045 917938
Fax 045 830 5580

Copre il territorio a ridosso del centro storico, caratterizzato da un'elevata densità di traffico, con presenza di un polo ospedaliero, 3 ex frazioni, (Avesa, Quinzano, Parona), 4 grandi aree residenziali (Borgio Trento, Valdonega, Pindemonte, P.te Crencano), 4 importanti direttrici di traffico (Via Mameli, Via Caduti del Lavoro, Viale della Repubblica, Via Risorgimento).

BORGIO MILANO
Via Sogare, 3
Tel. 045 578122
Fax 045 810 7546

Territorio in prevalenza residenziale e commerciale, comprende 2 ex frazioni (S. Massimo, Chievo), 6 grandi zone residenziali (Borgio Nuovo, Borgio Milano, Croce Bianca, Stadio, Saval, Navigatori) ed una zona a prevalente carattere artigianale (Bassona). Vi sono 2 grandi attrattori di traffico (stadio e stazione ferroviaria), 1 uscita autostradale (VR nord), ed una zona aeroportuale (Boscomantico); le principali arterie stradali ad alta densità di traffico sono: bretella Vr-Nord, Viale Galliano, Corso Milano, Via Pancaldo e Via Albere.

BORGIO VENEZIA
via Fedeli, 12
tel. 045 520065
fax 045 523004

E' la Delegazione con la superficie più estesa e ricomprende ben 3 Circoscrizioni. La zona è a prevalente interesse residenziale-agricolo, con ampie aree collinari di rilevante valore paesaggistico-ambientale. Vi sono: 17 ex frazioni, estese soprattutto verso l'area collinare (Poiano, Quinto, Marzana, S.M. in Stelle, Novaglie, Vendri, Nesente, Sezano, Mizzole, S. Felice extra, Montorio, Pigozzo, Madonna di Campagna, Cancellò, Trezzolano, Moruri); 5 grandi aree residenziali (borgo Trieste, S. Michele extra, borgo Venezia, S. Croce, Porto S. Pancrazio); 3 grandi direttrici di traffico (corso Venezia, via Fincato e via Torbido).

SUD OVEST
Via Tevere, 40
Tel. 045 950900
Fax 045 8625417

Comprende un territorio a prevalente sviluppo residenziale-industriale, con presenza di un grande polo ospedaliero, 4 ex frazioni (Ca' di David, Palazzina, la Rizza, Mad. di Dossobuono), 4 grandi aree residenziali (S.Lucia, borgo Roma, Golosine, Tombetta), 5 grandi direttrici di traffico (viale del Lavoro, via Mantovana, via S. Giacomo, via Legnago, stradone S. Lucia), un polo fieristico, il Quadrante Europa ed un'ampia zona industriale (Z.A.I.).

Orari di servizio sul territorio: tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.00.

Gli Uffici delle Delegazioni sono aperti al pubblico tutti i giorni da lunedì a sabato, esclusi festivi, dalle 9.00 alle 12.00.

VOLONTARIATO

lo sapevate che...

Esistono dei vigili impegnati nel volontariato?

Si tratta del "Gruppo Volontari di Protezione Civile", nato nel 1995 e regolarmente iscritto all'Albo Regionale delle associazioni di volontariato della protezione civile.

Si tratta di un caso pressoché unico - sicuramente in Veneto -, perché composto da personale in servizio attivo presso la Polizia Municipale di Verona che ne entra a far parte a titolo volontario.

Attualmente il Gruppo è composto di 30 volontari addestrati, dispone di equipaggi e mezzi propri, e si autofinanzia. Ultimamente si è dotato anche di un "modulo antincendio" elitrasportabile che consente di affrontare gli incendi boschivi ed è stata addestrata una squadra pronta a partire in caso di chiamata del Corpo Regionale Forestale.

Il Gruppo partecipa alle esercitazioni e ai corsi che periodicamente vengono organizzati, in modo da essere pronto per affrontare le più comuni evenienze come l'assistenza a seguito di gravi incidenti autostradali, l'inquinamento da sostanze chimiche, la ricerca di dispersi, ecc.. Inoltre è anche molto attivo sul territorio comunale: numerosi sono gli interventi che hanno riguardato le ondate di piena del fiume Adige (transennamenti, chiusure con sacchi a terra, evacuazione della popolazione) e l'assistenza agli abitanti per gravi eventi atmosferici o il disimpegno di ordigni bellici. È frequente la collaborazione con altri enti, quali i Vigili del Fuoco o con AMIA, a seguito di forti nevicate.

Molti interventi sono stati fatti anche in ambito nazionale o all'estero, per fronteggiare situazioni di emergenza e di crisi: dall'alluvione di Asti del '94 e '95 ai terremoti dell'Umbria nel '97, dall'operazione Arcobaleno (Albania) alle alluvioni del Piemonte e della Valle d'Aosta nel 2001 al terremoto del Molise nel 2003. Gli ultimi interventi in ordine di tempo sono quelli effettuati a Roma in occasione dei funerali del Santo Padre Papa Giovanni Paolo II e dell'ingresso di Papa Benedetto XVI, nell'aprile 2005.

I SERVIZI

1 2 3 4 5

Circolazione stradale

Segnalazioni, esposti, denunce

Rilascio copie di atti o documenti

Vigilanza di Polizia Amministrativa

Servizi in collaborazione

Circolazione stradale

1 Incidente stradale

Cosa fare

Chi è coinvolto in un incidente stradale ha l'obbligo di fermarsi, di prestare soccorso agli eventuali feriti, di non modificare lo stato dei luoghi (per quanto possibile e tenuto conto di eventuale intralcio/pericolo alla circolazione), di fornire tutti i dati e le informazioni utili ai fini del risarcimento (es: estremi dei veicoli, dei conducenti, degli assicurati, elementi sulla dinamica).

In molti casi può essere utile ricorrere alla Convenzione per l'Indennizzo Diretto, compilando la Constatazione amichevole di Incidente. Questa procedura consente, generalmente, di ottenere il risarcimento in tempi minori, anche in caso di incidenti con feriti.

Per richiedere un intervento:

Centrale Operativa via del Pontiere, 32/A - tel. 045 8078411

Tutti i giorni: 0.00 - 24.00

Per info e documentazione:

Nucleo Infortunistica Stradale via S.S. Trinità 2/A - tel. 045 807 8411 - 045 807 8463

Dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.00

2 Anomalie stradali e semaforiche

Quali pericoli

Se avvertite un pericolo immediato a causa di anomalie stradali o di semafori non funzionanti, potete richiedere l'intervento della Polizia Municipale, che invierà una pattuglia per il controllo della situazione e per evitare possibili danni agli utenti della strada. Nei casi di pericolo non immediato, è possibile contattare anche la Delegazione Territoriale competente.

Per richiedere un intervento:

Centrale Operativa via del Pontiere, 32/A - tel. 045 807 8411 e 045 807 8828

Tutti i giorni: 0.00 - 24.00

centralepm@comune.verona.it polizia.locale@comune.verona.it (evitare uso se richieste urgenti)

3

Passi carrabili ostruiti e/o intralci alla circolazione

Chi è interessato

- I titolari di spazi riservati a passi carrai autorizzati ostruiti;
- Chiunque riscontri un intralcio alla circolazione stradale.

Cosa fare

Se non è possibile procedere o utilizzare spazi riservati a causa di un intralcio alla circolazione, o dell'occupazione di spazi riservati (ad esempio a persone diversamente abili o taxi) o ancora dell'ostruzione di un passo carrabile autorizzato, potete richiedere l'intervento di una pattuglia. Dopo i controlli dovuti, la Polizia Municipale potrà richiedere l'intervento della ditta addetta al recupero con carroattrezzi. Se l'intralcio o l'occupazione vengono risolti prima dell'arrivo della pattuglia, è opportuno annullare la richiesta di intervento allo stesso numero.

Per richiedere un intervento:

Centrale Operativa via del Pontiere, 32/A - tel. 045 807 8411
Tutti i giorni: 0.00 - 24.00

4

Veicoli

a) Veicoli rimossi

È possibile verificare se l'auto è stata rimossa o recuperata dalla Polizia Locale di Verona e si trova presso la depositaria dove è stata trasportata, anche direttamente dal sito web, nella sezione Servizi on line. In alternativa potete contattare la Centrale Operativa, che vi darà le informazioni sul deposito presso cui il veicolo è custodito: se il veicolo è stato rimosso per intralcio alla circolazione, potrete ritirarlo direttamente presso la ditta, pagando a questa le spese di intervento, trasporto e custodia.

Attualmente, i depositi autorizzati sono:

Ditta Lepanto2 via Morgagni, 16 - Verona tel. 045 500 852

Ditta Boni via Torbido, 21 - Verona tel. 045 590 022

se il veicolo è in stato di fermo amministrativo o sequestro, è necessario rivolgersi allo Sportello Fermi e Sequestri presso il Comando in via del Pontiere 32/A: tel. 045 807 8476

Per informazioni:

Centrale Operativa via del Pontiere, 32/A - tel. 045 807 8411
Tutti i giorni: 0.00 - 24.00

b) Veicoli abbandonati in luogo pubblico

Potete segnalare la presenza del veicolo alla Centrale Operativa oppure direttamente dal sito <http://polizialocale.comune.verona.it> nella sezione "Servizi on line" <http://iosegnalo.comune.verona.it> per l'accesso diretto alla pagina

Per fare una segnalazione:

Centrale Operativa via del Pontiere, 32/A - tel. 045 807 8411
Tutti i giorni: 0.00 - 24.00

5

Permessi temporanei di transito Zona a Traffico Limitato

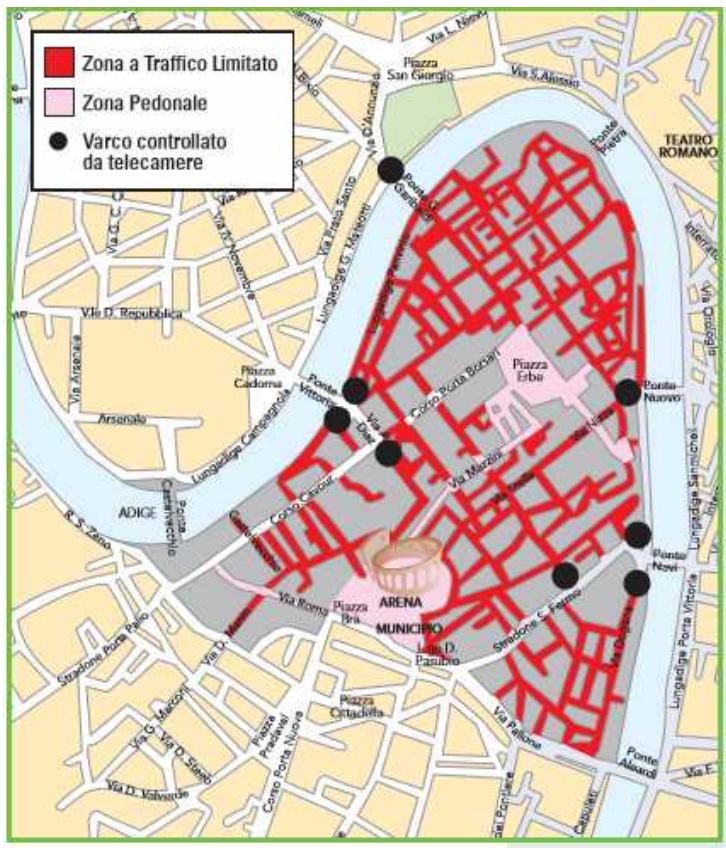
La Zona a Traffico Limitato (ZTL) del Centro Storico comprende l'area dell'ansa interna dell'Adige compresa fra Ponte Scaligero e Ponte Aleardi e le seguenti vie che ne delimitano il perimetro: via Pallone, Largo Divisione Pasubio, via degli Alpini, Piazza Bra, via Roma, via Manin, Vicolo San Silvestro, Corso Castelveccchio. Oltre a questa, la zona di Riva S. Lorenzo ed il quartiere Filippini. L'accesso alla ZTL è attualmente controllato da telecamere per il rilevamento automatico dei veicoli non autorizzati.

Chi può fare richiesta

Chi necessita di un permesso solo temporaneo di transito nella ZTL per situazioni straordinarie ed urgenti. Si intende, ad esempio, l'accesso ai cantieri o il carico/scarico di materiali e rifornimenti alle imprese commerciali, gli interventi di manutenzione, matrimoni o funerali, i residenti già titolari dell'autorizzazione ma con auto sostitutiva.

Casi particolari:

- gli autocarri con massa superiore a 5,5 t. necessitano di un preventivo nulla osta da parte dell'Ufficio Tecnico Circoscrizionale (Circoscrizione 1^a, Piazza Mura Gallieno, 3);
- in caso di funerale o matrimonio con celebrazione in una basilica situata all'interno della ZTL, è possibile autorizzare l'ingresso di tre autoveicoli. Ugualmente per quanto riguarda il luogo dell'eventuale ricevimento. Verranno rilasciati tre singoli permessi da tenere a bordo del veicolo.



Quando rivolgersi alla Polizia Locale

Normalmente i permessi di transito e di sosta, sia permanenti che temporanei, vengono rilasciati solo da AMT.

È possibile comunicare un transito effettuato per motivi d'emergenza utilizzando la modulistica disponibile nella sezione "Modulistica" del sito web. **Non viene autorizzata la sosta.**

Cosa Fare

Per ottenere il rilascio del permesso occorrono:

- documento di identità;
- carta di circolazione del veicolo;
- documenti comprovanti l'emergenza del caso.

Transiti irregolari avvenuti per particolari motivi di emergenza possono essere regolarizzati entro 72 ore dall'accesso. Modalità ed informazioni sono disponibili nel sito web della Polizia Locale di Verona, nella sezione Modulistica.

Per l'accesso delle persone diversamente abili, consulta il sito www.comune.verona.it

Dove rivolgersi

AMT Ufficio Permessi e abbonamenti: Verona - p.le Cimitero, 3

Orario di apertura al pubblico

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30 – 12.30

Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.00

Orario di apertura al pubblico su appuntamento

Martedì e Giovedì: 8.30 – 10.30

Sabato: 8.30 – 10.30

Telefono +39 045 221 2345

da Lunedì a Venerdì: 8:00 – 19:00

Sabato: 8:00 – 13:00

6**Assistenza viabilistica a pagamento****In quali casi**

Nei casi di lavori (stradali e non) che ostacolano la viabilità, di scorte a mezzi o trasporti eccezionali, di vigilanza per riprese cinematografiche, la Polizia Locale offre un servizio di assistenza a pagamento per facilitare e controllare la viabilità.

Cosa Fare

La Polizia Locale esamina le esigenze del richiedente (tipo di lavoro, località, durata, autorizzazioni possedute, ecc.) e individua il fabbisogno di personale necessario per garantire la sicurezza degli altri utenti della strada. Generalmente la data dell'intervento è proposta dal richiedente, ma viene concordata in base ad eventi e manifestazioni concomitanti.

Per fare richiesta

Ufficio Servizi via del Pontiere, 32/A tel. 045 807 8422 - 8078474

servizi@comune.verona.it

Dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00

Segnalazioni, esposti, denunce

1 Segnalazioni verbali

Segnalazioni, esposti, denunce e querele sono forme diverse di comunicazione con la Polizia o con l'Autorità Giudiziaria, necessarie per metterle a conoscenza dei fatti e consentire il loro intervento. Si consiglia di non presentare denunce o esposti anonimi. Infatti può essere utile per la Polizia Locale richiedere informazioni o chiarimenti direttamente al denunciante, la cui identità non può venire resa pubblica per nessun motivo.

In quali casi fare segnalazione

Chi viene a conoscenza di notizie o si trova in situazioni che richiedono entrambe un intervento immediato da risolversi con l'invio di una pattuglia (come nel caso di incidenti, problemi di viabilità, ecc.) può fare una segnalazione verbale.

Nei casi che non richiedono un intervento immediato, si consiglia di effettuare le segnalazioni in forma scritta (esposto o altro), perché questo consente alla Polizia Municipale di organizzare e procedere con controlli più mirati (predisposizione di servizi specifici).

Cos'è

La segnalazione è un avvertimento verbale. Viene esaminata immediatamente dalla Polizia Locale, che valuta se:

- inviare una pattuglia per verifiche immediate;
- richiedere al segnalante l'invio di un esposto scritto;
- indirizzare il cittadino ad altro settore eventualmente competente.

Per fare una segnalazione telefonica

Comando di Polizia Locale via del Pontiere, 32/A - tel. 045 8078411

Tutti i giorni 0.00 - 24.00

Delegazione competente per territorio

Da lunedì a sabato 9.00 - 12.00

Per fare una segnalazione di persona

Comando di Polizia Locale Ufficiale di servizio - Uff. Denunce via del Pontiere, 32/A

Tutti i giorni 8.00 - 12.00 e 14.00 - 18.00

Delegazione competente per territorio

Da lunedì a sabato 9.00 - 12.00

2 Esposti

Chi ritiene che una certa situazione o un certo fatto abbiano danneggiato un proprio diritto può fare un esposto scritto (ad esempio per disturbi, abusi, ecc.). E' consigliabile nel caso di problemi che durano nel tempo, che richiedono indagini o accertamenti successivi e che potrebbero non risolversi con un intervento estemporaneo. L'esposto è un documento scritto per informare un'autorità su determinati fatti, fornendo anche sufficienti elementi per valutare la questione. Il documento viene protocollato e quindi dà necessariamente avvio alle indagini da parte della Polizia Locale.

Per fare un esposto

Per fax, per posta, di persona*:

Comando di Polizia Locale Ufficiale di servizio - Ufficio Denunce

via del Pontiere 32/A - 37122 Verona - fax 045 8078417

Da lunedì a sabato 8.00 - 12.00 e 14.00 - 18.00 (*)

Nel caso in cui un esposto venga presentato personalmente, oltre all'originale da consegnare all'ufficiale competente, è necessario presentare una copia che verrà timbrata e restituita come ricevuta.

3

Denunce e querele

In quali casi

Chi ritiene che una certa situazione o un certo fatto abbiano danneggiato un proprio diritto può sporgere denuncia o fare querela.

Le denunce-querela vengono consigliate nei casi in cui i reati siano gravi e non siano perseguibili d'ufficio.

Le violazioni che possono essere segnalate alla Polizia Locale dovrebbero riguardare le materie di commercio, pubblicità, ambiente ed ecologia, edilizia.

Nel caso in cui le violazioni denunciate non rientrino nelle competenze della Polizia Locale, il personale provvederà ad indicare l'autorità alla quale rivolgersi.

Cosa sono

Denunce e Querele sono atti scritti con cui si informa l'Autorità Giudiziaria, in questo caso tramite la Polizia Locale, di un reato o di elementi di esso affinché si possano individuare e perseguire i responsabili.

Per fare denunce e querele

Ufficiale di servizio - Ufficio Denunce via del Pontiere, 32/A - 37122 Verona

Dal lunedì al sabato 8.00 - 12.00 e 14.00 - 18.00

Rilascio copie di atti o documenti

In generale, non è possibile rilasciare atti:

- che riguardano situazioni sui quali il richiedente non ha un interesse diretto e legittimo;
- che riguardano procedimenti penali in corso.

1 Informazioni, atti e documenti relativi ad incidenti stradali

Chi può fare richiesta

I soggetti direttamente coinvolti, i loro rappresentanti legali, gli incaricati delle relative compagnie assicurative.

Nel caso di incidenti

Informazioni: le parti coinvolte possono ottenere le prime informazioni e dati sia sul posto dell'incidente che negli uffici del Nucleo Infortunistica Stradale di via S.S. Trinità 2/A.

Non viene rilasciata nessuna informazione via telefono.

I soggetti terzi (genitori di minorenni, incaricati difensori, agenzie di infortunistica stradale, compagnie di assicurazione, ecc.) devono presentare apposita delega assieme alla fotocopia di un documento d'identità dell'interessato. Può essere inviata anche via fax.

Copia degli atti: per ottenere copia degli atti è necessaria una richiesta scritta, sia per le parti interessate, sia per i soggetti terzi muniti di apposita delega.

Spese per ottenere i seguenti atti o documenti:

- Relazione descrittiva euro 25,00;
- Planimetria in scala euro 60,00;
- Fotocopie a colori per fascicolo fotografico euro 1,00 per ciascun foglio
- Copia del cd/dvd contenente riprese della videosorveglianza: 20 euro.

Nel caso di incidenti stradali con lesioni alle persone

Per il rilascio di informazioni o copia degli atti, le parti interessate o i soggetti terzi con delega devono presentare una richiesta scritta. Inoltre, è necessario che siano trascorsi 120 giorni dal fatto o che, anche se non trascorsi, l'altra parte abbia rinunciato al diritto di proporre querela. O ancora, che l'Autorità Giudiziaria abbia rilasciato Autorizzazione o Nulla Osta in alcuni casi particolari (esempio: procedimento penale pendente per incidenti stradali mortali avvenuti per stato di ebbrezza, ecc.).

Dove e quando fare richiesta

Nucleo Infortunistica Stradale via S.S. Trinità 2/A - tel. 045 807 8411 – 807 8463

Per i soggetti coinvolti: da lunedì a sabato 8.30 - 12.00

Per incaricati delle compagnie di assicurazione e studi legali: martedì e giovedì 14.00 - 18.00 con possibilità di prenotazione direttamente utilizzando il sistema FilaViaAPP al seguente url diretto: <https://www.bookingapp.filavia.it/web/index.php?idstruttura=118>

Per la Copia Conforme degli atti: il richiedente dovrà presentarsi in possesso di 2 marche da bollo da euro 16,00: una verrà apposta sulla richiesta e l'altra sul documento rilasciato.

Per la Copia Informale, non valida a fini giudiziari: il richiedente non deve munirsi di marche da bollo.

La copia informale INTEGRALE di tutti gli accertamenti potrà essere acquisita anche attraverso il portale web www.incidentistradali.com

2 Verbali e documenti collegati

E' possibile ottenere copia di tutti gli atti relativi all'accertamento di una violazione, sia relativa al Codice della Strada, che alle altre normative (Leggi regionali, statali, Ordinanze del Sindaco, ecc.). Ne sono un esempio, la copia originale del verbale, delle notifiche, della nomina del custode e affidamento di un veicolo sottoposto a fermo o sequestro. È, inoltre, possibile richiedere la prova fotografica del superamento dei limiti di velocità e del transito in zona a traffico limitato (autovelox e varchi elettronici).

Dove e quando fare richiesta

Presso lo sportello Ufficio Informazioni Solori stradone San Fermo, 20

Orari: da lunedì a sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Oppure inviare la richiesta via posta o posta certificata ai seguenti recapiti:

contravvenzioni@comune.verona.it

polizia.municipale@pec.comune.verona.it

3 Altri atti

Esiste la possibilità di ottenere copie dei rapporti d'intervento delle pattuglie, degli atti di gara, delle comunicazioni e ordini di servizio interni aventi particolari riflessi sul servizio dato al cittadino. La richiesta, in forma scritta, può essere consegnata direttamente all'Ufficio Affari Generali (tel. 045 807 8479), dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, o in altri orari previo appuntamento telefonico.

TABELLA

Spese per il rilascio di ogni singolo atto

TIPOLOGIA/FORMATO	COSTO
<i>Costi di riproduzioni cartacee da originale cartaceo o stampe cartacee da originale digitale</i>	
Riproduzione cartacea B/N in formato A4 o A3, a pagina	€ 0,25
Riproduzione cartacea B/N in formato A4 o A3, a pagina, stampata fronte retro	€ 0,25
Riproduzione cartacea a COLORI in formato A4 o A3, a pagina	€ 1,00
Riproduzione cartacea a COLORI in formato A4 o A3, a pagina, stampata fronte retro	€ 1,00
<i>Costi di riproduzioni digitali da originale cartaceo</i>	
Scansione in formato A0, a pratica	€ 10,00
Scansione di documento in formato A4 o A3 fino a max 4 facciate	€ 0,25
Scansione di documento in formato A4 o A3 da 5 fino a max 20 facciate	€ 1,00
Scansione di documento in formato A4 o A3 con più di 20 facciate	€ 2,00
<i>Fornitura supporti informatici da parte dell'Ente</i>	
Costo fornitura di CD o R/CD o RW/DVD-R, a supporto	€ 1,00
<i>Trasmissione via fax</i>	
Costo trasmissione a pagina in formato A4	€ 0,25
<i>Diritti di ricerca</i>	
Costo a forfait, addebitabile qualora la richiesta di accesso non riporti gli estremi del documento o sufficienti elementi che ne consentano la rapida individuazione	€ 15,00
<i>Spedizione postale</i>	
Costo spedizione a carico richiedente accesso	Costo applicabile in base a tariffa postale vigente
<i>Franchigia</i>	
Franchigia applicabile se costi addebitabili sono inferiori o uguali a 0,50 (al di sopra di tale importo, viene effettuata la riscossione dell'intera cifra e inoltre ai fini dell'applicazione della franchigia, non è consentito frazionare la richiesta di copie relative agli stessi documenti)	Applicabile se costi inferiori o uguali a € 0,50
<i>Esenzione</i>	
Esenzione prevista in caso di documenti già formati digitalmente e trasmissibili via mail o via pec, qualora le dimensioni del file lo consentano (indicativamente sotto i 20 MB)	Esente da costi

Vigilanza di Polizia Amministrativa

Controlli e autorizzazioni

La Polizia Locale interviene con controlli nel caso di segnalazioni, esposti o denunce presentate dai cittadini nel caso siano violate le norme relative alle materie seguenti o nel caso in cui il cittadino pensi che siano stati violati i suoi diritti personali. Nota Bene: Il Reparto di Polizia Amministrativa non si occupa, in nessun caso, del rilascio di permessi, autorizzazioni, concessioni, ecc. (che vengono rilasciati solo dai Centri di Responsabilità comunali o dalle altre Amministrazioni Pubbliche competenti), bensì del controllo sul loro regolare possesso e del rispetto delle normative di settore delle attività controllate. Analogamente, il Reparto non esegue rilievi tecnico-specialistici (quali prelievi ed analisi di campioni, misurazioni strumentali, ecc.), che sono, di norma, di competenza di altri organi (ASL, ARPAV, ecc.), bensì, se del caso, sollecita l'intervento di tali organi e procede alla verbalizzazione degli illeciti che, eventualmente, emergono dai rilievi medesimi.

Come e dove segnalare:

Indirizzare segnalazione in forma scritta (esposto) a: Comando di Polizia Locale - Squadra di Polizia Amministrativa via Del Pontiere, 32/A - 37122 VERONA.

In caso di richieste di intervento urgente e non prorogabile telefonare alla Centrale Operativa: tel. 045 807 8411 tutti i giorni: 0.00 - 24.00

1 Attività commerciali

Vigilanza e controlli su:

- commercio in sede fissa (negozi, supermercati, centri commerciali);
- commercio su aree pubbliche (mercati settimanali, fiere e sagre, banchetti e chioschi fissi, commercio itinerante);
- vendite esercitate al di fuori dei locali commerciali (tramite riunioni in luoghi pubblici o privati, gite a scopo commerciale, ecc.);
- al domicilio del consumatore (rappresentanti, venditori porta a porta, ecc.);
- altre forme di vendita (televendite, vendite per corrispondenza o su catalogo, ecc.);
- taxi e auto da noleggio (licenze, abilitazioni professionali, destinazione d'uso dei veicoli, sigillatura e corretto utilizzo dei tassametri, esposizione di tabelle e tariffe, pulizia e manutenzione dei veicoli, ecc.);
- attività artigianali ed esercizio di mestieri vari: - attività artigianali in genere e vendita dei prodotti artigianali; - commercio di prodotti agricoli da parte dei produttori e attività agrituristiche; - agenzie di viaggi, di intermediazione immobiliare, di pratiche auto e di affari in genere; - circhi, mostre e spettacoli viaggianti, parchi di divertimento; - attività di guide e accompagnatori turistici; - esposizioni, fiere e mostre campionarie; - mercatini dell'usato; - attività di audio e videonoleggio; - attività di copisteria e stampa a protezione del diritto d'autore. Nel presentare esposti e denunce in queste materie, è bene fornire un'accurata descrizione dei fatti, per facilitare l'inquadramento normativo della relativa attività economica (vedi pag. 53).

2 Pubblicità

I controlli ed accertamenti vengono fatti su impianti e mezzi pubblicitari: - insegne di negozi, bar, uffici ed attività economiche varie; - cartelli pubblicitari stradali; - affissioni di manifesti, locandine, ecc.; - distribuzione di pubblicità a mano (volantini, ecc.); - propaganda elettorale; - altre forme di pubblicità comunque esposte al pubblico.

3 Pubblici esercizi

Accertamenti e controlli su: - bar e ristoranti; - circoli privati; - attività ricettive; - cinematografi; - locali di intrattenimento e di pubblico spettacolo; - sale giochi e simili; - feste e manifestazioni all'aperto, ecc.

4 Edilizia

I controlli e gli interventi riguardano le irregolarità o gli abusi edilizi, rispetto alla normativa su edilizia ed urbanistica.

5 Ambiente ed ecologia

Vigilanza e controllo a tutela dell'ambiente su: - gestione dei rifiuti e loro corretto smaltimento o recupero; - scarichi di acque reflue civili ed industriali; - detenzione e benessere degli animali; - tutela della flora; - trasporto e spargimento di concimi e liquami zootecnici; - vigilanza contro l'abusivo esercizio di attività estrattive e di cava (escavazioni non autorizzate di ghiaia, sabbia, calcare, ecc.).

Abbandono incontrollato di rifiuti solidi e liquidi

L'abbandono incontrollato di rifiuti solidi e liquidi è tra i fenomeni che maggiormente contribuiscono all'inquinamento ed alla deturpazione del paesaggio urbano e rurale. Affinché i responsabili siano individuati e perseguiti a norma di legge, occorre che chi denuncia tali episodi fornisca quante più informazioni possibili (targa dei veicoli, eventuali segni di riconoscimento, ecc.) e che sia disponibile a testimoniare in caso di necessità.

Inquinamento acustico

In occasione di ristrutturazioni e lavori edili, le attività rumorose non possono essere effettuate in ogni ora del giorno e della notte. L'uso di macchinari e attrezzature rumorose è consentito tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.00, festivi compresi (Legge Regionale 21/99; art. 18 del Regolamento comunale per la Disciplina delle Attività Rumorose).

E' comunque necessario interrompere le attività eccessivamente rumorose nei seguenti orari:

- dal lun. al ven. dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dopo le ore 19
- sabato dopo le ore 12.30

Per particolari esigenze il Settore Ecologia del Comune di Verona concede apposite deroghe.

Servizi in collaborazione

1 Educazione alla sicurezza stradale e legalità

La Polizia Municipale di Verona, ormai da diversi anni, si occupa di educazione alla sicurezza stradale e alla legalità organizzando campagne di sensibilizzazione e incontri informativi nelle scuole di ogni ordine e grado, presso associazioni o gruppi, ecc. I programmi degli incontri sono diversificati a seconda del destinatario (età, condizione, materia di interesse, ecc.) e sono finalizzati a far comprendere il ruolo delle norme, promuovere un comportamento corretto sulla strada, trasmettere le regole fondamentali a cui devono attenersi anche pedoni, ciclisti, motociclisti e futuri automobilisti. Particolare attenzione è rivolta ai corsi organizzati in collaborazione con il Centro Servizi Amministrativi e finalizzati al conseguimento del patentino per il ciclomotore, che dal luglio 2004 è necessario per i conducenti minorenni. Corsi analoghi sono stati organizzati anche per gli adulti senza patente, considerato che dal 1° ottobre 2005 l'obbligo ricade anche su di loro.

Dove rivolgersi per informazioni

Le scuole interessate ai corsi di educazione stradale e/o a quelli per il conseguimento del patentino possono fare la richiesta attraverso le apposite pagine del sito, visualizzabili al seguente indirizzo http://educazione_stradale.comune.verona.it compilando il formulario presente alla pagina "Richiedi un intervento".

2 Cambio di residenza con i servizi demografici del Comune

In caso di cambio di residenza, è necessario dare comunicazione agli uffici dei Servizi Demografici comunali. Se lo spostamento è interno al Comune (da una zona della città all'altra) la domanda può essere presentata indifferentemente allo Sportello delle sedi anagrafiche periferiche competenti oppure alla Sede Centrale di via Adigetto 10. Se lo spostamento è da altro Comune (immigrazione), invece, bisogna rivolgersi esclusivamente alla Sede Centrale dell'Anagrafe. L'iscrizione nelle liste dei residenti del Comune di Verona avverrà a seguito della cancellazione dalle liste del Comune di provenienza ed all'accertamento dell'effettiva residenza. Questo controllo viene effettuato dalla Polizia Municipale, che dovrà eseguire verifiche tramite il personale della Delegazione Territoriale competente. Le variazioni sulla patente di guida e sulla carta di circolazione sono di competenza del Dipartimento Territoriale dei Trasporti. Presso gli Uffici Anagrafici è possibile, però, comunicare gli estremi del documento e dei veicoli sui quali effettuare l'adeguamento per ricevere direttamente a domicilio l'apposito tagliando adesivo.

Per informazioni:

Rivolgersi alle Delegazioni Territoriali.

3 Casi di randagismo con il Servizio Veterinario Multizonale

I cani randagi, che costituiscono un pericolo per la circolazione, vengono recuperati dal Servizio Veterinario Multizonale. Il cittadino può segnalare la presenza dell'animale anche direttamente alla Centrale Operativa. E' importante fornire indicazioni precise sul luogo e sull'animale, per consentirne la pronta individuazione ed il recupero. Per agevolare le operazioni, solo nel caso in cui ciò non comporti rischi, chi fa la segnalazione può custodire il cane fino al momento della cattura.

Per informazioni:

Centrale Operativa tel. 045 807 8411

5

Trattamento sanitario obbligatorio in collaborazione con le strutture sanitarie pubbliche

Cos'è

I familiari di una persona residente nel Comune di Verona possono richiedere al Sindaco l'emanazione di un'ordinanza di Trattamento Sanitario Obbligatorio nel caso una persona si trovi in una situazione tale da necessitare di terapie urgenti e rifiuti le cure, per ragioni che sono solitamente legate a motivi di disagio psichico. La Polizia Municipale, in questo caso, interviene affiancando il lavoro dei medici, per permetterne la possibilità.

L'ordinanza è predisposta sulla base di certificazioni mediche che attestano lo stato di salute del soggetto e ne richiedono il Trattamento Sanitario Obbligatorio: una prima certificazione anche da parte del medico di famiglia, convalidata da quella di un secondo medico che deve appartenere alla struttura pubblica. La legge non prevede che i due medici siano necessariamente psichiatri.

Cosa fare

Il familiare dovrà consegnare personalmente questi documenti all'Ufficiale di Servizio, presso la sede centrale del Comando (vedi tabella a pag. 88) dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00. A pratica istruita, l'Ufficio T.S.O. del Comando (tel. 045 807 8434) fornirà alla struttura sanitaria la necessaria assistenza e provvederà all'inoltro della documentazione alle autorità competenti, senza ulteriori formalità per il richiedente.



notizie utili

un modo rapido per trovare tante
informazioni interessanti.

Bicicletta: è un veicolo!

Spesso dimentichiamo che anche la bicicletta è un veicolo: chi la utilizza deve rispettare il Codice della Strada. Questo è importante soprattutto perché i comportamenti disciplinati aiutano a proteggerci dagli incidenti, rendendoci visibili e prevedibili. Inoltre, potremmo dire che il ciclista è l'utente più debole della strada: non è previsto l'obbligo del casco e in molte città sono pochi i percorsi protetti a lui dedicati, viaggia in un contesto - la carreggiata - dove è il più debole tra i veicoli presenti. Per questi motivi, è particolarmente importante utilizzare le piste ciclabili disponibili, segnalare con anticipo le manovre, evitare le strade più trafficate, mantenere la destra, procedere in fila indiana e soprattutto usare il buon senso!

Danneggiamento di un'auto rimossa: che fare?

Le auto possono essere rimosse dalle ditte specializzate solo in presenza di un agente di polizia. L'agente redige un verbale prima dell'inizio delle operazioni, annotando lo stato del veicolo ed i danni già presenti. Al termine della rimozione, verranno indicati sullo stesso verbale eventuali danneggiamenti provocati durante l'intervento. Il proprietario del veicolo comunicherà quanto rilevato al responsabile della ditta di rimozioni, che fornirà tutte le indicazioni necessarie per la sistemazione del veicolo. Il titolare del veicolo danneggiato ha il diritto di visionare il verbale dell'agente di Polizia Municipale.

Elaborazioni e personalizzazioni (tuning automobilistico) senza rischi: luci azzurre, pneumatici, spoiler, vetri oscurati...

La personalizzazione dei veicoli attraverso la sostituzione di alcuni dispositivi come luci, scarichi e pneumatici, è soggetta a limitazioni normative (art. 72 del Codice della Strada). L'installazione di luci di colore diverso da quelli previsti (art. 151: bianco-giallo, arancio, rosso), ad esempio, non è consentita e comporta il ritiro della carta di circolazione per aver alterato le caratteristiche costruttive del veicolo. La stessa cosa vale nel caso vengano montati pneumatici o dispositivi di scarico diversi da quelli riportati sulla carta di circolazione. Le uniche pellicole oscuranti consentite sono solo quelle omologate dai rispettivi produttori. Queste, comunque, possono essere applicate unicamente su lunotto posteriore e sui vetri laterali posteriori. Alettoni e spoiler non sono soggetti a particolari restrizioni, ma vanno considerati in modo simile a portapacchi e portabici: non essendo parti costruttive e funzionali del veicolo, proprietario e installatore devono curarsi della solidità dell'ancoraggio, della sporgenza, di bordi taglienti o appuntiti, limitando i pericoli per altri utenti della strada. Prima di procedere alle personalizzazioni ed in caso di dubbi, è consigliabile rivolgersi agli Uffici della Polizia Municipale o a quelli del Dipartimento Trasporti Terrestri (Motorizzazione). Anche i negozi specializzati in tuning sono generalmente informati delle modifiche consentite e omologabili previste dalle normative.

Patente a punti

Dal 30 giugno 2003 alle patenti degli italiani è stato attribuito un punteggio base di 20 punti: le singole violazioni del Codice della Strada determinano la sottrazione di un certo numero di punti, oltre alla sanzione amministrativa pecuniaria (multa) ed eventuali sanzioni accessorie (fermo o sequestro del veicolo, ritiro di documenti).

Sottrazione dei punti dalla patente

Presupposti essenziali per la sottrazione dei punti sono il fatto che per la conduzione del veicolo sia necessaria la patente di guida e che il conducente venga individuato con certezza. Ciò significa aver fermato il responsabile della violazione oppure che il proprietario dell'auto, una volta ricevuta la notifica, ha comunicato i dati personali e della patente di chi era alla guida del veicolo. Questa comunicazione va fatta direttamente all'organo accertatore (es: Polizia Stradale, Carabinieri, Polizia Locale, altri organi previsti dalla normativa con compiti di polizia stradale) entro i 60 giorni successivi alla notifica. Se fosse impossibile risalire all'identità del conducente (es: ditte i cui mezzi sono utilizzati da diversi autisti, auto privata in uso a più persone, proprietario che non comunica i dati del conducente, ecc.) la sottrazione dei punti della patente sarà sostituita da una sanzione amministrativa pecuniaria a carico del proprietario (art. 126 bis comma 8 Codice della Strada, per un ammontare che va da 286,00 a 1.143,00 euro).

Il conducente risponde anche delle violazioni commesse dai trasportati sotto la sua tutela (es: passeggeri che non indossano le cinture di sicurezza).

Possono essere detratti fino a 15 punti in un'unica soluzione, ma anche più, se una delle violazioni commesse comporta il ritiro o la sospensione della patente.

La decurtazione non viene effettuata dalla Polizia al momento della violazione, ma dalla Motorizzazione a seguito di comunicazione da parte dell'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida.

Per conoscere la propria situazione in qualsiasi momento è possibile contattare il numero verde 848782782 attivo 24 ore su 24.

Riacquisto dei punti patente

È possibile riacquistare i punti della patente frequentando corsi di aggiornamento (senza esame finale) organizzati dalle autoscuole o da soggetti pubblici o privati autorizzati dal Dipartimento per i Trasporti Terrestri: massimo 6 per singolo corso, 9 per i possessori di certificato di abilitazione professionale (es: tassisti e autisti di bus).

Inoltre, evitando per due anni consecutivi di incorrere in violazioni che comportino sottrazione dei punti: in questo modo viene riacquistato il punteggio iniziale.

In linea generale, non è possibile accumulare più di venti punti.

Chi è in possesso di tutti i venti punti e non commette violazioni riceve un credito di due punti ogni due anni, per un massimo di ulteriori dieci punti accumulabili.

Norme speciali per neopatentati: chi ha ottenuto la patente dopo il 1 ottobre 2003 riacquista il punteggio iniziale se non commette violazioni nei primi tre anni dal conseguimento. Inoltre, per questi conducenti, l'ammontare dei punti decurtati raddoppia.

Questo significa, ad esempio, che non indossare le cinture di sicurezza comporta la sottrazione di 10 punti.

Punti	Infrazione
10	Superare i limiti di velocità di oltre i 40 km/h
	Circolare contromano in curva, su tratti di limitata visibilità o su carreggiate separate
	Sorpasso pericoloso (in prossimità o in corrispondenza delle curve o dei dossi e in ogni altro caso di scarsa visibilità)
	Invertire il senso di marcia, attraversare lo spartitraffico, percorrere la carreggiata in senso opposto a quello di marcia in autostrada
	Fare retromarcia in autostrada
	Circolare sulle corsie di emergenza o sulle corsie di variazione di velocità in autostrada
	Guida in stato di ebbrezza o rifiuto di sottoporsi all'esame
	Guida sotto l'influenza di stupefacenti o rifiuto di sottoporsi all'esame
	Fuga in caso di incidente, causato dal conducente, con gravi danni a cose
	Fuga in caso di incidente, causato dal conducente, con gravi danni a persone
8	Collisione con gravi lesioni a persone a causa di distanza di sicurezza troppo ridotta
	Cambiare direzione o corsia in prossimità o in corrispondenza delle intersezioni, delle curve e dei dossi
6	Non fermarsi allo stop
	Proseguire la marcia nonostante l'alt di semafori o di agenti del traffico
5	Non regolare la velocità nelle curve, agli incroci, di notte, nei centri abitati, ecc.
	Inosservanza delle norme sulla precedenza
	Non fare correttamente il sorpasso (non mettere la freccia, non assicurarsi che la manovra non crei pericolo, ecc.)
	Non tenere la distanza di sicurezza (causando collisione tra i veicoli e grave danno)
	Conducente senza casco (o casco male allacciato)
	Non usare le cinture di sicurezza e i sistemi di ritenuta, o manometterli
	Non usare lenti o altri apparecchi prescritti; usare apparecchi radiotelefonici o cuffie sonore
	Non dare precedenza ai pedoni sulle strisce pedonali
4	Non dare la precedenza ai bambini, anziani e invalidi, in assenza delle strisce pedonali
	Circolare contromano

Punti	Infrazione
4	Non percorrere la corsia più libera a destra su una carreggiata a due o più corsie
	Circolazione su autostrada di veicoli con carico disordinato e/o scoperto suscettibile di dispersione
	Fuga in caso di incidente, causato dal conducente, con soli danni a cose
3	Non rispettare le condizioni di sicurezza per il sorpasso (distanza di sicurezza)
	Non tenere la distanza di sicurezza
	Sistemare male il carico sui veicoli
	Non trainare correttamente i veicoli in avaria
	Non fermarsi all'invito di funzionari, ufficiali e agenti. Non rispettare gli obblighi nei loro confronti
2	Superare i limiti di velocità tra i 10 e i 40 km/h
	Non rispettare i segnali stradali (ad eccezione dei segnali stradali di divieto di sosta e di fermata)
	Cambiare direzione o corsia in maniera impropria (senza segnalazione, non rallentando, ecc.)
	Sostare in spazi o corsie riservate ai veicoli pubblici; in spazi riservati a persone invalide
	Non segnalare correttamente il veicolo fermo (non usare il triangolo, non utilizzare dispositivi retroriflettenti di protezione individuale - dal 2004 il giubbino)
	Sovrannumero di persone o sovraccarico su un'autovettura
	Circolazione su autostrada di veicoli/persone/animali pericolosa per vari motivi
	Comportamenti scorretti in autostrada (non pagare il pedaggio, abbandonare il veicolo, ecc.)
	Comportamenti scorretti in presenza di veicoli adibiti a servizio di polizia o antincendio e delle autoambulanze (non lasciare libero il passo, seguire i veicoli)
	Errato comportamento in caso di incidente (intralciare la strada, non fornire dati e informazioni)
	Non dare la precedenza ai pedoni in assenza di strisce pedonali
1	Non usare le luci come prescritto
	Trasportare persone, animali od oggetti ostacolando la guida o in modo errato
	Guidare motocicli e ciclomotori in modo scorretto (impennando, senza mani, ecc.)
	Trasportare passeggeri su ciclomotori (per minorenni), o trasportarli in modo scorretto

Revisione obbligatoria dei veicoli

I veicoli privati devono essere sottoposti a revisione dopo quattro anni dalla prima immatricolazione e successivamente ogni due anni. Alcune particolari categorie di veicoli (es: autobus, taxi o vetture a noleggio con conducente, autocarri e rimorchi superiori a 3,5 t., ambulanze) devono effettuare la revisione ogni anno. Il controllo deve essere effettuato presso il Dipartimento Trasporti Terrestri oppure presso una delle officine autorizzate, entro il mese corrispondente a quello di prima immatricolazione o di ultima revisione. La circolazione con veicolo non revisionato comporta una sanzione amministrativa e l'immediato ritiro della carta di circolazione con conseguente impossibilità di circolare. Inoltre, in caso di incidente, la compagnia assicurativa potrebbe esercitare il diritto di rivalsa (recupero del risarcimento) in quanto questo caso è espressamente previsto - tra gli altri - dalla maggior parte delle polizze assicurative.

Sanzioni (pagamento)

Le sanzioni possono essere pagate:

- a mezzo c/c postale (n° 241372 intestato a Comune di Verona - Servizio Tesoreria);
- utilizzando gli sportelli automatici Unicredit (servizio riservato ai correntisti);
- nelle tabaccherie abilitate al servizio Lottomatica;
- tramite Internet, sul portale "Servizi on line per i cittadini" alla pagina <http://egov.comune.verona.it/violazioni-codice-strada/new>.

Il trasporto di minori sui veicoli (seggiolini e sistemi di ritenuta)

Le norme del Codice della Strada relative al trasporto dei minori sono finalizzate a garantirne la sicurezza: il rispetto di queste norme non è solo una questione di punti sulla patente, ma soprattutto di tutela dell'incolumità dei più piccoli.

I bambini devono essere trasportati con il seggiolino fino al compimento dei 12 anni o fino al raggiungimento di un'altezza di m 1,50, quando dovranno allacciare le cinture di sicurezza (art. 172 del Codice della Strada). I bambini fino a 3 anni possono viaggiare sul sedile posteriore senza seggiolino se accompagnati da un passeggero di almeno 16 anni. Le novità in vigore dal 2017 prevedono che i bambini di altezza inferiore a 125cm debbano utilizzare **rialzi con lo schienale**.

Esistono diversi tipi di seggiolino classificati a seconda del peso del bimbo:

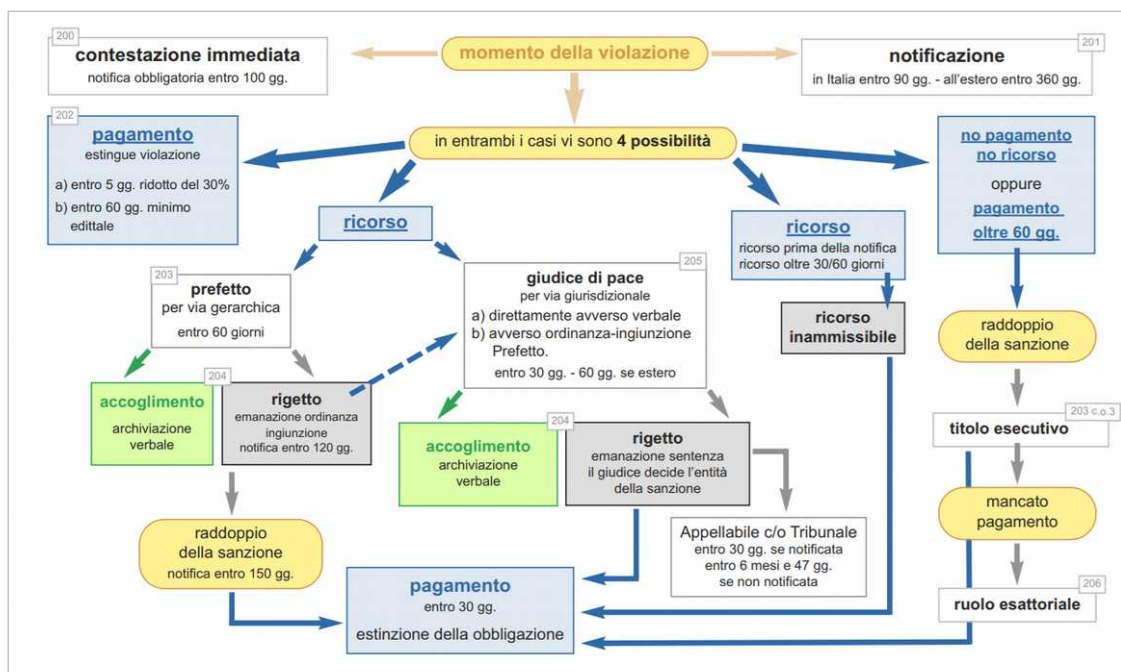
- Gruppo 0: per bambini fino a 9 mesi e 10 kg di peso;
- Gruppo 0+: per bambini fino a 13 kg di peso;
- Gruppo 1: per bambini fino a 4 anni o peso tra 4 e 18 kg;
- Gruppo 2: per bambini fino a 6 anni o peso tra 15 e 25 kg;
- Gruppo 3: per bambini tra 6 e 12 anni o peso tra 22 e 26 kg.

Ovviamente, scegliamo sempre seggiolini omologati!

Perciò se proprio non spaventa né una sanzione di 68,00 euro né la detrazione di 5 punti dalla patente, pensiamo ad una cosa: l'impiego delle cinture di sicurezza è necessario non solo per evitare eventuali sbalzi all'esterno dell'abitacolo, ma anche per ancorare i viaggiatori al posto più morbido di un veicolo, il sedile.

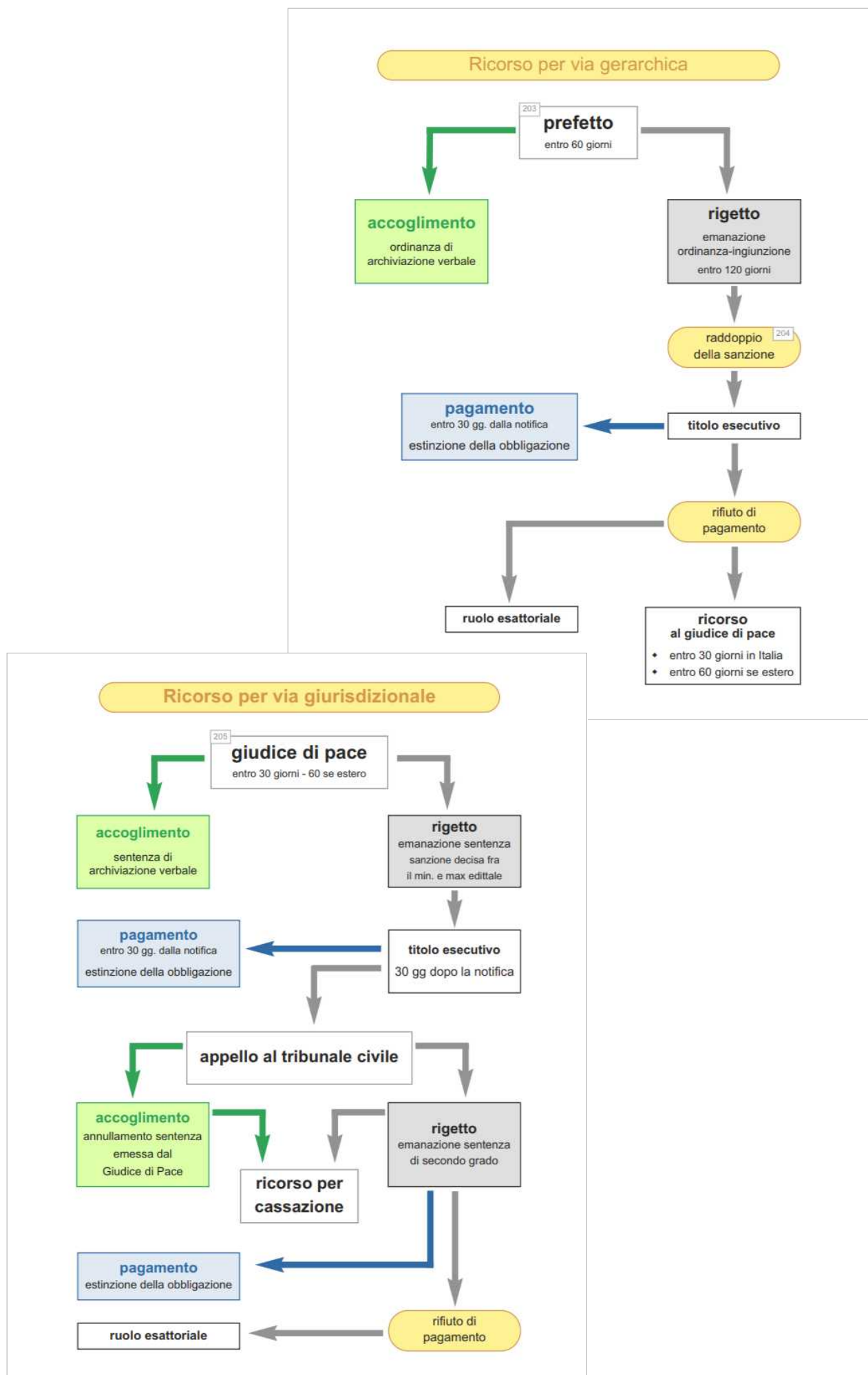
Verbale: la vita di un verbale

Conoscere “la vita” di una violazione amministrativa può essere importante poiché consente di valutare le possibili azioni da intraprendere, anche in relazione ai termini nei quali il pagamento, oppure il ricorso, sono consentiti. Questo schema è sicuramente molto più chiaro di tante articolate spiegazioni.



Verbale: il ricorso

Chi ritiene di non meritare il verbale di violazione che la Polizia Locale ha elevato a suo carico ha la possibilità di proporre ricorso. Il cittadino deve specificare i motivi per i quali ritiene ingiusto o non corretto il procedimento, inserendo tutti i riferimenti al verbale ricevuto ed allegando eventuale documentazione a sostegno delle sue tesi. Il termine per proporre ricorso è di 30 giorni dall'avvenuta notifica del verbale o dalla contestazione immediata della violazione. Esistono due possibili strade, alternative tra loro:



Vigile di quartiere

I Vigili di Quartiere sono stati individuati dalla maggior parte delle Amministrazioni Locali come “risposta visibile e concreta” alle richieste di sicurezza dei cittadini. Purtroppo questo sforzo non ha sempre coinciso con un riconoscimento del ruolo di questo operatore, spesso per non aver adeguatamente approfondito le sue reali capacità d'intervento. Il Vigile di Quartiere agisce come soggetto attivo che conosce tutti gli aspetti connessi alla realtà sociale del luogo in cui presta servizio: l'obiettivo è quello di creare un legame forte di collaborazione con la cittadinanza, e per questo motivo è forte il tentativo di mantenere stabile la dislocazione dei diversi operatori nelle varie zone. I punti chiave di qualificazione del lavoro dei Vigili di Quartiere di Verona sono:

a. **Conoscenza e controllo del quartiere** attuati attraverso:

- presenza attiva e diversificata (conoscitiva, preventiva, repressiva) nel territorio di competenza, in particolare nei luoghi di aggregazione e dove si sono rilevati particolari problemi viabilistici, di inciviltà, di illegalità. Fondamentale importanza riveste perciò la partecipazione alla vita dei quartieri e agli eventi particolarmente significativi per gli abitanti delle diverse zone;
- contatto diretto con i cittadini, anche grazie alla possibilità di gestire direttamente le loro segnalazioni e fornire varie possibilità di ascolto e incontro. Con la presenza stabile di un agente ben preciso si garantiscono le necessarie verifiche, l'approfondimento del problema e un'adeguata capacità di risposta;

b. **Individuazione della figura del Vigile di Quartiere**

quale referente di zona con il compito di:

- intervenire in problematiche di sua competenza attraverso modalità operative differenziate e complementari;
- segnalare le criticità rilevate ai Settori di competenza attraverso procedure di coordinamento concordate.

La Polizia Locale sta tentando di realizzare una concreta strategia di “polizia di prossimità”, che miri all'interazione diretta tra cittadini ed istituzioni attraverso la conoscenza - da parte del Vigile del Quartiere - delle problematiche di un determinato quartiere e mediante l'ascolto dei cittadini che lo vivono. È partendo dal territorio, considerato come campo di interazione dal quale prendono forma i problemi, che si definisce il ruolo del Vigile di Quartiere che - “istituzione tra la gente” - ha il compito di capire le esigenze della zona che lui stesso vive quotidianamente, conoscendo i problemi di quei cittadini che impara ad ascoltare e dei quali raccoglie le istanze, agendo così da connettore tra cittadinanza e istituzione.

Zona a Traffico Limitato: l'accesso per le persone diversamente abili

A partire dall'aprile 2005 è in funzione un sistema di telecontrollo degli accessi alla Zona a Traffico Limitato compresa all'interno dell'ansa del fiume Adige, con esclusione di Corso Cavour, via Diaz, Stradone Maffei e S. Fermo, Lungadige Rubele.

Inoltre è presente un'Area Pedonale Urbana istituita nel 2010 e 2012 allagata a c.so S. Anastasia, Corso Porta Borsari e alla zona compresa fra piazza Erbe, via Pellicciai, via Quattro Spade, via Scala, via Catullo, via Noris, via Dietro Anfiteatro

Ai soggetti autorizzati vengono rilasciati i relativi permessi dallo Sportello Polifunzionale Adigetto di via Pallone, 13.

Le persone diversamente abili, titolari del relativo contrassegno, possono sempre accedere alla zona a traffico limitato purché utilizzino l'automobile di proprietà o di cortesia già segnalata all'ufficio permessi del Comune per la registrazione. La registrazione vale per una sola automobile ed è prevista solo per i residenti nella ZTL o per chi vi accede almeno una volta alla settimana. In tutti gli altri casi, il titolare del contrassegno o un suo delegato, deve spedire un'autocertificazione alla Polizia Municipale, per evitare che venga elevata la contravvenzione.

L'autocertificazione deve essere inviata via fax entro 15 giorni dall'avvenuto transito e deve contenere nome e cognome del disabile, data e ora dell'accesso, numero di targa del veicolo utilizzato.

Occorre anche allegare una copia leggibile, fronte e retro, del contrassegno disabili e di un documento d'identità di chi sottoscrive l'autocertificazione.

Il fax va inviato al numero 045 807 8417.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=39958