



Comune
di Verona

Sistema di misurazione e valutazione della performance

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

SPORTELLO UNICO EDILIZIA PRODUTTIVA



INDICE

| | |
|--|----|
| INTRODUZIONE | 3 |
| A. Norme e principi..... | 3 |
| SPORTELLO UNICO EDILIZIA PRODUTTIVA..... | 5 |
| B. Presentazione del servizio..... | 5 |
| C. Standard di qualità..... | 10 |
| MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI | 13 |

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.

SPORTELLO UNICO EDILIZIA PRODUTTIVA

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

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

Il servizio Sportello Unico Edilizia Produttiva ha come destinatari:

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

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

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

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

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

| Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dallo Sportello Unico Edilizia Produttiva | Servizio | Termin e di conclus ione procedi mento |
|---|-----------------------|---|
| Nuova costruzione (articolo 3, comma 1, lettera e) del D.P.R. n. 380/2001 | PERMESSO DI COSTRUIRE | 120 gg. |

| | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <p style="text-align: center;">PERMESSO DI COSTRUIRE</p> | <p style="text-align: center;">75 gg.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - sanatoria per opere già eseguite abusivamente | <p style="text-align: center;">PERMESSO IN SANATORIA</p> | <p style="text-align: center;">60 gg.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - realizzazione ristrutturazione riconversione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione delle opere di fabbricati adibiti ad uso impresa | <p style="text-align: center;">AUTORIZZAZIONE UNICA D.P.R. 160/2010</p> | <p style="text-align: center;">60 gg.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - interventi di manutenzione straordinaria (pesante) - Interventi di restauro e risanamento conservativo (pesante) - interventi di ristrutturazione edilizia (leggera) di cui all'articolo 3, co. 1, lettera d) del D.P.R. n. 380/2001, rivolti a trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente, ad esclusione dei casi di cui all'art. 10 comma 1 lettera c) del D.P.R. 380/01 - varianti in corso d'opera a permessi di costruire, di cui all'articolo 22, commi 2 e 2-bis del D.P.R. n. 380/2001 - sanatoria dell'intervento realizzato conforme alla disciplina urbanistica ed edilizia vigente sia al momento della realizzazione dello stesso, sia al momento della presentazione della segnalazione, ai sensi dell'articolo 37, co. 4 del D.P.R. n. 380/2001 | <p style="text-align: center;">SCIA EDILIZIA (segnalazione certificata di inizio attività)</p> | <p style="text-align: center;">30 gg.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - interventi di ristrutturazione edilizia che portino ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente e che comportino modifiche della volumetria complessiva degli edifici, ovvero che, limitatamente agli immobili compresi nelle zone omogenee A, comportino mutamenti della destinazione d'uso, nonché gli interventi che comportino modificazioni della sagoma o della volumetria complessiva dei prospetti di immobili sottoposti a vincoli ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42; - interventi di nuova costruzione o di ristrutturazione urbanistica qualora siano disciplinati da piani attuativi comunque denominati, ivi compresi gli accordi negoziali aventi valore di piano attuativo, che contengano precise disposizioni plano-volumetriche, tipologiche, formali e costruttive, la cui sussistenza sia stata esplicitamente dichiarata dal competente organo comunale in sede di approvazione degli stessi piani o | <p style="text-align: center;">SCIA EDILIZIA ALTERNATIVA AL PDC</p> | <p style="text-align: center;">Da presentare almeno 30 gg. prima dell'inizio lavori per le verifiche</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>di ricognizione di quelli vigenti;</p> <ul style="list-style-type: none"> - interventi di nuova costruzione in diretta esecuzione di strumenti urbanistici generali recanti precise disposizioni plano-volumetriche | | |
| <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - terre e rocce da scavo - igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro - beni paesaggistici - beni culturali - beni di interesse archeologico - aree a vincolo idrogeologico - autorizzazione riduzione superficie boscata - autorizzazioni idrauliche - concessioni idrauliche - pareri idraulici - passi carrabili | <p>SCIA EDILIZIA CONDIZIONATA O SCIA ALTERNATIVA AL PERMESSO DI COSTRUIRE (PDC) CONDIZIONATA</p> | <p>SCIA efficace dal nulla osta o autorizzazione richiesta SCIA alternativa al PDC efficace dopo 30 gg</p> |
| <p>installazione di impianto solare termico/fotovoltaico aderente o integrato alla copertura</p> | <p>COMUNICAZIONE preventiva ai sensi dell'art. 11 comma 3, d.lgs. n. 115/08</p> | <p>Mero deposito</p> |
| <p>realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili</p> | <p>SCIA - PAS</p> | <p>30 gg</p> |
| <p>realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili – Impianti FOTOVOLTAICI</p> | <p>AUTORIZZAZIONE UNICA</p> | <p>60 gg.</p> |
| <p>realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili – Impianti EOLICI</p> | <p>AUTORIZZAZIONE UNICA</p> | <p>60 gg.</p> |
| <p>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</p> | <p>CAMBIO INTESTAZIONE DEL PERMESSO DI COSTRUIRE O AUTORIZZAZIONE UNICA</p> | <p>30 gg.</p> |
| <p>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)</p> | <p>PROVVEDIMENTO DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI</p> | <p>30 gg.</p> |
| <p>comunicazione di proroga ai sensi dell' art. 10 comma 4 DL 76/2020 (convertito L 120/2020)</p> | <p>COMUNICAZIONE DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI</p> | <p>Deposito soggetto verifica eventuale presa d'atto</p> |

| | | |
|--|---|------------|
| parere preventivo preliminare al progetto effettivo e riguarda la fattibilità o meno di un intervento edilizio, e la sua conformità, allo stato degli atti e dei progetti preliminari, ai vigenti strumenti di pianificazione paesistica, territoriale, urbanistica e con la normativa di settore; il parere è limitato agli elementi indicati nella richiesta e non costituisce titolo autorizzativo | PARERE PREVENTIVO | 90 gg. |
| interventi edilizi che interessano l'assetto idrogeologico-forestale della zona in cui ricadono (art. 20 L.R.V. 58/94) | AUTORIZZAZIONE IDROGEOLOGICA FORESTALE | 30 gg. |
| nuova attività/rinnovo/subentro/trasferimento o ampliamento di strutture che esercitano attività sanitarie | AUTORIZZAZIONE Sanitaria (LRV n.22/2002) | 180 gg. |
| nuova attività/rinnovo/subentro/trasferimento o ampliamento di strutture che esercitano attività veterinaria | AUTORIZZAZIONE Veterinaria (LRV n.22/2002) | 180 gg. |
| attribuzione matricola ad ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici | COMUNICAZIONE | 30 gg. |
| fermo impianto a seguito verbale negativo del manutentore incaricato delle visite periodiche | ORDINANZA DIRIGENZIALE DI FERMO IMPIANTO | 30 gg |
| <ul style="list-style-type: none"> - possibilità di eseguire interventi su immobili di grado maggiore rispetto a quelli previsti come "intervento guida" dal Piano degli Interventi per la città storica - per il decoro degli edifici - per attribuzione di diversa categoria dell'unità - Edilizia - per il riconoscimento di costruzione non più funzionale alle esigenze dell'azienda agricola - per il riconoscimento di immobile legittimamente adibito ad attività non agricola | VALIDAZIONE DIRIGENZIALE PREVENTIVA | 30gg-60gg. |
| nuova occupazione suolo pubblico per cantieri edili | CONCESSIONE OCCUPAZIONE SUOLO | 15 gg. |
| Istanza per rinnovo o modifica suolo pubblico per cantieri edili | CONCESSIONE RINNOVO O MODIFICA OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO | 15 gg. |
| Sanzioni per occupazione suolo pubblico con cantiere ed abusivo senza concessione | ORDINANZA INGIUNZIONE PAGAMENTO | 90 gg. |
| Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 1.10.1983 - Condono edilizio L. 47/85 | PERMESSO IN SANATORIA | 2 anni |
| Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.12.1993 - Condono edilizio L. 724/94 | PERMESSO IN SANATORIA | 1 anno |
| Regolarizzazione opere abusive realizzate ed ultimate entro il 31.3.2003 - Condono edilizio L. 326/2003 (Statale) – L.R.V. 21/04 (c.d. Regionale) | PERMESSO IN SANATORIA | 2 anni |

| | | |
|---|---|-------------------|
| <p>- tutti gli interventi normativamente conformi riconducibili ai casi di edilizia libera, Permesso di costruire o SCIA di cui agli artt.li 6, 10 e 22 del DPR n. 380 del 6.06.2001, sono realizzabili con CILA</p> <p>- CILA superbonus – c.d. CILAS per gli interventi di all’art. 119 del D.L. 79 del 20.7.2020</p> | <p>CILA COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI ASSEVERATA CILA superbonus 110%</p> | <p>mero depos</p> |
| <p>opere stagionali e opere dirette a soddisfare obiett esigenze contingenti e temporanee che devono essere immediatamente rimosse al cessare della necessità comune, entro un termine non superiore a 180 giorni</p> | <p>CIL – COMUNCAZIONE INIZIO LAVORI (per opere stagionali e temporanee)</p> | <p>mero depos</p> |

2.Recapiti, orari e modalità di accesso

Sportello Unico Edilizia Produttiva

Lungadige Capuleti 7 – 37122 Verona

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

PEC: SUAP@pec.comune.verona.it

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

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

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

| | |
|---|--|
| Attività sanitaria - veterinaria Informazioni e consulenze telefoniche o in presenza (su appuntamento da richiedere via e-mail) riguardo Autorizzazione Sanitaria/Veterinaria per nuova attività, rinnovo subentro o ampliamento di strutture che esercitano attività sanitaria o veterinaria LRV n.22/2002 | lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 12.00 tel. 045 80798 elena.taddei@comune.verona.it |
|---|--|

3. Costo del Servizio

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

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

C. Standard di qualità

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

| Dimensione di qualità | Sottodimensione fattore di qualità | Indicatore di qualità | Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese |
|-----------------------|------------------------------------|--|--|
| Accessibilità | Ubicazione e Accessibilità fisica | Giorni di apertura settimanale | <ul style="list-style-type: none"> - Apertura degli sportelli per 3 giorni alla settimana. - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa |
| | Accessibilità multicanale | Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - Impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono | <ul style="list-style-type: none"> - sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30 (escluso il martedì); - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia |
| | Informazioni per l'accesso | Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso | Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bachecca esterna |

| | | | |
|--------------------|--|--|---|
| Trasparenza | Disponibilità e completezza dei materiali informativi | Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate | <ul style="list-style-type: none"> - Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno; |
| | Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami | Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi | Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi |
| Efficacia | Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto) | <ul style="list-style-type: none"> - ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio | <p>Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste |
| | Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto) | Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe | Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti |
| Efficienza | Tempestività e livelli di produttività | L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS |

| | | | |
|-----------------------|--|---|---|
| | <p>Criteria di economicità e risparmio</p> | <p>Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti |
| Rassicurazione | <p>Comprensione (capacità di aiutare)</p> | <p>Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici</p> | <p>Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)</p> |
| | <p>Cortesia (capacità di ascolto empatico)</p> | <p>Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici |
| | <p>Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)</p> | <p>Messa in sicurezza dei dati sensibili</p> | <p>Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti</p> |

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI

Gentile Cittadino,

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

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

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

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

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

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

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

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio:

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

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

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ n. _____

Comune _____ CAP _____

Telefono _____ E-mail _____

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

Luogo e data Firma

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

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

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

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

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

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

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

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

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