



Sistema di misurazione e valutazione della performance

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

INTEGRAZIONE



INDICE

INTRODUZIONE	3
Norme e principi	3
COMUNICAZIONE.....	5
INNOVAZIONE AMMINISTRATIVA E ATTUAZIONE SUSSIDIARIETÀ ORIZZONTALE	7
MANUTENZIONE EDILIZIA CIVILE	9
MANUTENZIONE EDILIZIA SCOLASTICA.....	11
MANUTENZIONE IMPIANTI SPORTIVI.....	13
PARI OPPORTUNITÀ E PARITÀ DI GENERE	15
PIANIFICAZIONE INTERVENTI MANUTENTIVI	17
POLITICHE GIOVANILI	19
SPORTELLO CASA COMUNALE	21
UFFICIO STAMPA	23
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI	25

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

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

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

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

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

Caratteristiche di questa Carta

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

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

Norme e principi

Principi fondamentali

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

Legalità

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

Eguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Diritto di scelta

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

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

Chiarezza e cortesia

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

Informazione

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

Principali riferimenti normativi

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

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

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

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

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

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

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

COMUNICAZIONE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S062 – Web e Social

Nell'ambito degli indirizzi definiti dal responsabile dell'Ufficio Stampa, sviluppa e presidia gli strumenti di comunicazione innovativa (web e social) curandone architettura, linguaggio e interfaccia per favorire il dialogo con le diverse categorie di cittadini ed utenti. E' responsabile dell'attuazione delle normative e linee guida in materia di accessibilità e usabilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni. Collabora e supporta gli uffici attraverso la rete dei referenti, per il popolamento e l'aggiornamento costante delle pagine secondo logiche di semplificazione e tempestività. Fornisce attività di formazione e aggiornamento ai referenti della comunicazione.

S064 – Comunicazione Interna

In stretta collaborazione con gli altri servizi della Direzione, sviluppa strumenti abilitanti per una tempestiva e corretta informazione dei dipendenti dell'Ente sugli assetti istituzionali e organizzativi. Presidia e gestisce la rete intranet aziendale promuovendo in particolare la conoscenza di specifici ambiti lavorativi organizzati per tematiche, ruoli o competenze, attraverso pagine e contenuti dedicati da progettare e aggiornare con il coinvolgimento delle Direzioni competenti, individuate quali responsabili del presidio dei contenuti.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri
Piazza Bra, 1
Stanza M216

Orario di apertura dell'ufficio

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 15

Contatti

S062 e S064 Daniele Turella (responsabile) – daniele.turella@comune.verona.it – 045 8077623 -7453 - 7225

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o email
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica e via email	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sul Portale e in intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro email	Entro 48 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Assistenza ai Referenti della Comunicazione delle Direzioni	Tempestivo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni ed esterni	Tempestivo
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Pubblicazione contenuti sul Portale Istituzionale e in Intranet. Revisione pagine pubblicate dai Referenti della Comunicazione	Tempestivo
		Trasmissione in streaming delle conferenze stampa e aggiornamento del canale YouTube	Tempestivo
		Invio messaggi Telegram	Tempestivo
		Creazione grafiche per le iniziative delle Direzioni e dell'Amministrazione	Entro 3 giorni dalla richiesta
		Aggiornamento profili social	Tempestivo
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)
		Spazio per dipendente	12,5 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione periodica dei Referenti della Comunicazione. Guida ai contenuti del portale agli utenti	Sopra la media aziendale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Riscontro alle esigenze operative dei Referenti della Comunicazione	Sopra la media aziendale

INNOVAZIONE AMMINISTRATIVA E ATTUAZIONE SUSSIDIARIETÀ ORIZZONTALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S032 – Innovazione Amministrativa e Attuazione Sussidiarietà Orizzontale

Il Servizio promuove e presidia forme innovative di gestione delle politiche pubbliche, con particolare attenzione ai processi di partecipazione attiva dei cittadini nell'amministrazione condivisa dei beni comuni della Città. E' responsabile dell'istruttoria delle proposte dei patti di sussidiarietà, ne presidia e monitora l'attuazione interfacciandosi con uffici, enti e cittadini e promuove la diffusione delle esperienze attive sul territorio. Promuove la ricerca di nuovi percorsi di innovazione amministrativa, partecipando a tavoli di lavoro a livello nazionale e locale e promuovendo la cultura dell'innovazione all'interno dell'Ente, che in questo ambito ha raggiunto livelli di eccellenza riconosciuti a livello nazionale. All'interno del Servizio opera il Centro per il Riuso creativo e la Sostenibilità, che fa sperimentazione e disseminazione della cultura della cura dei beni comuni. Il Servizio per la sussidiarietà, che presidia anche la banca dati dei procedimenti amministrativi per favorirne forme di semplificazione non puramente formali, ha sede al primo piano di Palazzo Pirelli, mentre il Centro per il riuso creativo opera su due sedi (i locali al piano rialzato di Piazza Mura Gallieno 3, atelier e laboratori, e la palazzina di Via Campo Marzo 10-12, emporio e laboratori), ospita centinaia di cittadini di tutte le età e produce un'offerta formativa della quale possono fruire alunni e studenti della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria. Il Servizio gestisce altresì il Laboratorio per l'innovazione e l'attuazione della sussidiarietà, esperienza unica in Italia quale luogo di confronto tra gli uffici dell'Ente, i cittadini, le associazioni, gli ETS, le organizzazioni profit e non profit, valorizzandone l'autonoma iniziativa per l'implementazione di patti di sussidiarietà ed altre forme collaborative.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Servizio Innovazione Amministrativa e Attuazione della Sussidiarietà Orizzontale:

Largo Divisione Pasubio,6 – 37121 Verona

Palazzo Pirelli, 1[^] piano

Recapito telefonico 045/807581 - 7287

Su appuntamento:

Dal lun. al ven. dalle 9 alle 13

il mart e giov. Pomeriggio anche dalle 15 alle 17

Centro per il Riuso Creativo e la Sostenibilità

Sede Atelier, Piazza Mura Gallieno, 3– 37121 Verona

Recapito telefonico 045/4948043

Giorni e orari di apertura:

Su appuntamento:

Dal lun. al ven. dalle 9 alle 13

il lun. e giov. pomeriggio anche dalle 15 alle 17

Sede Emporio, Via Campo Marzo 10-12 – 37121 Verona

Recapito telefonico 045/8079383

Giorni e orari di apertura:

Giorni e orari di apertura:

Su appuntamento:

Dal lun. al ven. dalle 9 alle 13

Accesso libero per prelievo materiali: il lun. e giov. pomeriggio dalle 14.30 alle 17

3. Costo del servizio

I servizi sono prestati a titolo gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza barriere architettoniche Orari di apertura	Valutare interventi adeguamento percorsi di accesso fisico Almeno 20 ore di apertura servizi
	Accessibilità multicanale	Accesso tramite almeno tre canali	In presenza, telefonico, web, social
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Aggiornamento canali <i>on line</i>	Chiarezza e puntualità segnaletica Aggiornamento quotidiano info on line
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione <i>on line</i> atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio, con presidio quotidiano
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempestività risposta	Entro 2 giorni lavorativi da segnalazione
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte non conformi a normativa	< 2% risposte
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard tempi e completezza	> 90% risposte conformi standard
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedurali Carico arretrati	< 2% risposte oltre termini arretrati < a 15 gg lavorativi
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione procedimenti, atti e moduli	100% atti e moduli
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza istanze di accesso ai servizi > 80%
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (<i>data breach</i>)	Zero segnalazioni

MANUTENZIONE EDILIZIA CIVILE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Cura la gestione manutentiva, limitatamente alla sola componente edilizia, comprese le relative pertinenze e i servizi igienico-sanitari e con la sola esclusione degli impianti meccanici, elettrici e speciali, di immobili di edilizia civile, articolata in interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (non programmata) per il mantenimento dell'efficienza degli immobili assegnati o comunque affidati in gestione all'Amministrazione comunale. E' responsabile della progettazione e direzione lavori, contabilità e collaudo degli interventi manutentivi. Effettua le verifiche su situazioni di dissesto e valuta le condizioni di agibilità degli immobili di competenza.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo

Piazza Madonna di Campagna, 1a – 37132 VERONA

Contatti

tel: +39 045 892 15 38

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

PEC: manutenzioni.edilizie@pec.comune.verona.it

Orari

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro della richiesta di intervento	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Valutazione, classificazione, invio OdL al manutentore	Entro 10 giorni lavorativi Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria	Entro 30 giorni nel 90% dei casi
		Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria urgente	Entro 5 giorni lavorativi dall'ordine di lavoro
		Chiusura dell'intervento di manutenzione straordinaria	Da definire caso per caso in base alla complessità dell'intervento
	Criteri di economicità e risparmio	Applicazione CAM e risparmio energetico	Ogni qual volta applicabile
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Report intervento implementato nella scheda richiesta	Entro 30 giorni dall'esecuzione nel 90% dei casi
	Cortesia (capacità di ascolto)	Contatto telefonico con il richiedente quando necessario	Nel 95% dei casi necessari
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto

MANUTENZIONE EDILIZIA SCOLASTICA

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Cura la gestione manutentiva, limitatamente alla sola componente edilizia, comprese le relative pertinenze e i servizi igienico-sanitari e con la sola esclusione degli impianti meccanici, elettrici e speciali, di immobili di edilizia scolastica, articolata in interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (non programmata) per il mantenimento dell'efficienza degli immobili assegnati o comunque affidati in gestione all'Amministrazione comunale. E' responsabile della progettazione e direzione lavori, contabilità e collaudo degli interventi manutentivi. Effettua le verifiche su situazioni di dissesto e valuta le condizioni di agibilità degli immobili di competenza.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo

Piazza Madonna di Campagna, 1a – 37132 VERONA

Contatti

tel: +39 045 892 15 38

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

PEC: manutenzioni.edilizie@pec.comune.verona.it

Orari

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

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

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro della richiesta di intervento	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Valutazione, classificazione, invio OdL al manutentore	Entro 10 giorni lavorativi Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria	Entro 30 giorni nel 90% dei casi
		Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria urgente	Entro 5 giorni lavorativi dall'ordine di lavoro
		Chiusura dell'intervento di manutenzione straordinaria	Da definire caso per caso in base alla complessità dell'intervento
	Criteri di economicità e risparmio	Applicazione CAM e risparmio energetico	Ogni qual volta applicabile
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Report intervento implementato nella scheda richiesta	Entro 30 giorni dall'esecuzione nel 90% dei casi
	Cortesia (capacità di ascolto)	Contatto telefonico con il richiedente quando necessario	Nel 95% dei casi necessari
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto

MANUTENZIONE IMPIANTI SPORTIVI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Cura la gestione manutentiva, limitatamente alla sola componente edilizia, incluse le relative pertinenze e i servizi igienico-sanitari e con la sola esclusione degli impianti meccanici, elettrici e speciali, degli impianti sportivi, articolata in interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (non programmata) da effettuarsi per il mantenimento dell'efficienza degli immobili assegnati o comunque affidati in gestione all'Amministrazione comunale. E' responsabile della progettazione e direzione lavori, contabilità e collaudo degli interventi manutentivi. Effettua le verifiche su situazioni di dissesto e valuta le condizioni di agibilità degli immobili di competenza.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo

Piazza Madonna di Campagna, 1a – 37132 VERONA

Contatti

tel: +39 045 892 15 38

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

PEC: manutenzioni.edilizie@pec.comune.verona.it

Orari

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

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

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro della richiesta di intervento	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Valutazione, classificazione, invio OdL al manutentore	Entro 10 giorni lavorativi Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria	Entro 30 giorni nel 90% dei casi
		Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria urgente	Entro 5 giorni lavorativi dall'ordine di lavoro
		Chiusura dell'intervento di manutenzione straordinaria	Da definire caso per caso in base alla complessità dell'intervento
	Criteri di economicità e risparmio	Applicazione CAM e risparmio energetico	Ogni qual volta applicabile
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Report intervento implementato nella scheda richiesta	Entro 30 giorni dall'esecuzione nel 90% dei casi
	Cortesìa (capacità di ascolto)	Contatto telefonico con il richiedente quando necessario	Nel 95% dei casi necessari
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto

PARI OPPORTUNITÀ E PARITÀ DI GENERE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S034 – Pari Opportunità e Parità di Genere

Il Servizio promuove e coordina azioni positive per la rimozione di ostacoli di carattere culturale e sociale per l'accesso ai servizi e la partecipazione attiva alle politiche dell'Ente. Promuove la sperimentazione e l'implementazione di forme di azione innovative per il superamento della diffidenza e la valorizzazione delle differenze, chiavi di lettura e interpretazione di una società inclusiva, orientata al progressivo superamento delle barriere culturali e fisiche. Attraverso l'attuazione di politiche attive e la realizzazione di iniziative di informazione e sensibilizzazione, vengono portati avanti programmi per la tutela dei diritti delle donne e le altre minoranze presenti nella comunità, soprattutto incentrate sulle date dell'8 marzo, del 17 maggio e del 25 novembre.

Coordina e promuove le attività dei centri interculturali per donne Casa di Ramia a Veronetta e GeneraLab a Borgo Roma, valorizzandone la vocazione di luoghi di ispirazione all'incontro e al dialogo di e tra culture per sviluppare conoscenza, rispetto, accoglienza reciproci.

Promuove l'attuazione della parità di genere nell'Ente e nella comunità, sul piano culturale e lavorativo, attraverso l'implementazione ed il sostegno di campagne informative e la partecipazione attiva a reti per il superamento delle discriminazioni LGBTQIA+, nonché tramite la promozione dell'utilizzo di un più ampio e idoneo linguaggio, collaborando e confrontandosi con i diversi uffici, gli enti e le istituzioni del territorio.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Servizio Pari Opportunità e Parità di Genere
Largo Divisione Pasubio, 6 – 37121 Verona
Palazzo Pirelli, piano rialzato
Segreteria tel 045.8077701

email: pariopportunita@comune.verona.it

Giorni e orari di apertura/accesso:

Lun, mer, ven ore 9 - 13; mar e giov ore 9 - 13 e 15 - 17

Centro interculturale Casa di Ramia

Via Mazza, 50 (Veronetta) – tel. 045.8032573 – email: casadiramia@comune.verona.it

aperto dal lunedì al venerdì in collaborazione con le Associazioni;
segreteria organizzativa dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12;

Centro interculturale GeneraLab

Via Lussino, 23 (Borgo Roma)

aperto dal lunedì al venerdì in collaborazione con le Associazioni

3. Costo del servizio

I servizi sono prestati a titolo gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza barriere architettoniche Orari di apertura	Assenza barriere per accesso fisico Almeno 20 ore di apertura servizi
	Accessibilità multicanale	Accesso tramite almeno tre canali	In presenza, telefonico, web, social
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Aggiornamento canali <i>on line</i>	Chiarezza e puntualità segnaletica Aggiornamento quotidiano info on line
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione <i>on line</i> atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio, con presidio quotidiano
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempestività risposta	Entro 2 giorni lavorativi da segnalazione
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte non conformi a normativa	< 2% risposte
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard tempi e completezza	> 90% risposte conformi standard
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedurali Carico arretrati	< 2% risposte oltre termini arretrati < a 15 gg lavorativi
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione procedimenti, atti e moduli	100% atti e moduli
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza istanze di accesso ai servizi > 80%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (<i>data breach</i>)	Zero segnalazioni

PIANIFICAZIONE INTERVENTI MANUTENTIVI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Servizio S-250 – Pianificazione interventi manutentivi

Cura la gestione del sistema di segnalazione dei guasti e delle richieste manutentive per gli immobili di competenza o comunque affidati in gestione all'Amministrazione comunale. Coordina la valutazione e programmazione degli interventi manutentivi con la direzione Edilizia pubblica. Gestisce il pronto intervento per gli aspetti di competenza. Dà attuazione ai provvedimenti di demolizione d'ufficio di immobili.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo

Piazza Madonna di Campagna, 1a – 37132 VERONA

Contatti

tel: +39 045 892 15 38

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

PEC: manutenzioni.edilizie@pec.comune.verona.it

Orari

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro della richiesta di intervento	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Valutazione, classificazione, invio OdL al manutentore	Entro 10 giorni lavorativi Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria	Entro 30 giorni nel 90% dei casi
		Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria urgente	Entro 5 giorni lavorativi dall'ordine di lavoro
		Chiusura dell'intervento di manutenzione straordinaria	Da definire caso per caso in base alla complessità dell'intervento
	Criteri di economicità e risparmio	Applicazione CAM e risparmio energetico	Ogni qual volta applicabile
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Report intervento implementato nella scheda richiesta	Entro 30 giorni dall'esecuzione nel 90% dei casi
	Cortesia (capacità di ascolto)	Contatto telefonico con il richiedente quando necessario	Nel 95% dei casi necessari
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto

POLITICHE GIOVANILI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il Servizio promuove lo sviluppo delle azioni di ascolto attivo dei giovani e delle giovani, per favorirne il protagonismo e il coinvolgimento responsabile nella comunità, secondo una visione autonoma della città, allargando gli spazi di partecipazione dal basso e i percorsi di consapevolezza civica. Rivolge particolare attenzione alle esperienze e ai bisogni dei giovani, sostenendo lo sviluppo di collaborazioni positive sul territorio e l'incontro con esperienze diverse, per coltivare attraverso la reciproca conoscenza la crescita del rispetto, la cultura dell'inclusione ed il senso civico, quali beni comuni da curare e coltivare. Il Servizio gestisce nel Comune il Servizio Civile Universale, nell'ambito del network ScAnci, che vede oltre 30 progettualità attive nell'Ente. E' altresì responsabile di numerosi progetti a livello europeo, nazionale e locale, volti a creare opportunità di espressione e crescita per i ragazzi e le ragazze e opera attivamente per creare luoghi pubblici, che possano offrire punti di riferimento, sostegno e incontro aperti sul territorio.

Presso il Servizio opera altresì l'Ufficio tirocini, che gestisce i progetti di tirocinio curriculare all'interno dell'ente, sulla base di convenzioni con una quarantina di istituti universitari.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Largo Divisione Pasubio,6 – 37121 Verona
Palazzo Pirelli, 1^ piano
Recapito telefonico 045/8077119
Su appuntamento:
Dal lun. al ven. dalle 9 alle 13
il mart e giov. pomeriggio anche dalle 15 alle 17

Centro di aggregazione giovanile "Link"
Via P. Benedetti 26/B
orari in via di definizione

3. Costo del servizio

I servizi sono prestati a titolo gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza barriere architettoniche Orari di apertura	Valutazione interventi adeguamento percorsi di accesso fisico Almeno 20 ore di apertura servizi
	Accessibilità multicanale	Accesso tramite almeno tre canali	In presenza, telefonico, web, social
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica	Chiarezza e puntualità segnaletica

		Aggiornamento canali <i>on line</i>	Aggiornamento quotidiano info on line
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione <i>on line</i> atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio, con presidio quotidiano
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempestività risposta	Entro 2 giorni lavorativi da segnalazione
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte non conformi a normativa	< 2% risposte
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard tempi e completezza	> 90% risposte conformi standard
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto procedimentali tempi Carico arretrati	< 2% risposte oltre termini arretrati < a 15 gg lavorativi
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione procedimenti, atti e moduli	100% atti e moduli
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza istanze di accesso ai servizi > 80%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (<i>data breach</i>)	Zero segnalazioni

SPORTELLO CASA COMUNALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

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

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

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

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

Lo sportello della Casa comunale è aperto:

dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12,30.

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

3. Costo del servizio

Servizio gratuito.

C. Standard di qualità

Dimensione qualità	di	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 allo sportello negli orari e modalità indicati per 21,30 ore settimanali nonché a uno dei riferimenti telefonici per 36 ore settimanali
		Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è accessibile direttamente in sede, oppure contattabile telefonicamente o 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. Mediamente la risposta viene fornita entro qualche giorno dalla segnalazione
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richiesta di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	100% di risposta in conformità alla richiesta di competenza
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo massimo rilascio	Rilascio in giornata degli atti richiesti, salvo fissazione data successiva in caso di richiesta di rilascio di numero rilevante di atti in archivio
	Criteri di economicità e risparmio	Servizio di prenotazione online per gli appuntamenti	100% di prenotazioni online, con anche numero telefonico da contattare in caso di difficoltà dell'utente
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale formato e disponibile	Approcciarsi all'utente utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile all'ascolto e al dialogo	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di personale debitamente formato	Approcciarsi all'utente fornendo le informazioni richieste, con le corrette cautele di riservatezza necessarie

UFFICIO STAMPA

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S061 – Ufficio Stampa

Presidia e sviluppa la comunicazione istituzionale dell'Ente nei rapporti con gli organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività allo scopo di illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni e deliberazioni degli organi comunali, illustrare le attività e i servizi dell'ente, promuovere la conoscenza sui temi di rilevante interesse pubblico e sociale cittadino. Fornisce assistenza al Sindaco e agli amministratori per l'organizzazione di conferenze stampa ed altri eventi di informazione e comunicazione; cura la partecipazione dell'Ente a manifestazioni, congressi e fiere specialistiche. Elabora e monitora l'attuazione delle polizie aziendali in tema di comunicazione e il corretto utilizzo dei loghi dell'Ente.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri
Piazza Bra, 1
Stanze M220, M222, M223, M224

Orario di apertura dell'ufficio

Dal lunedì al venerdì 9.00-18.30

Contatti

S061 - Elisa Corsini (responsabile)- elisa.corsini@comune.verona.it – tel. 045-8077752

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione
		Appuntamento in presenza	Entro 1 giorno dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Spazio dedicato sulla home page, archivio di tutti i comunicati stampa	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail, telefonico e messaggistica	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Assistenza agli organi amministrativi e ai dirigenti	Tempestivo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Invio comunicati e altri contenuti ai media locali, regionali e nazionali dei comunicati e delle immagini video	Tempestivo
		Caricamento delle notizie e dei contenuti di informazione sul Portale del Comune	Tempestivo
		Presenza e moderazione alle conferenze stampa e a tutti gli eventi istituzionali dell'Amministrazione	Tempestivo
		Creazione contenuti e testi per i canali social	Tempestivo
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)
		Spazio per dipendente	12 mq (media)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione dei dipendenti	Corsi per giornalisti professionisti in aggiunta a quelli dell'ente
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Riscontro delle esigenze degli amministratori	Tempestivo

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**).