

# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

## SERVIZI ZEROSEI



## INDICE

INTRODUZIONE .....	3
A. Norme e principi.....	3
SERVIZI ZEROSEI .....	5
B. Presentazione del servizio.....	5
C. Standard di qualità.....	8
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI .....	14

# 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 ZEROSEI

## B. Presentazione del servizio

### 1. Presentazione generale

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

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

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

- Ambiti che accolgono e hanno cura

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2. Recapiti, orari e modalità di accesso

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

## Nidi d'infanzia comunali

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indirizzi di posta elettronica dei servizi educativi:

**[nidi.servizi.infanzia@comune.verona.it](mailto:nidi.servizi.infanzia@comune.verona.it)**

**[servizi06@comune.verona.it](mailto:servizi06@comune.verona.it)**

## Scuole dell'infanzia comunali

Indirizzo di posta elettronica delle Scuole dell'infanzia:

[scuole.materne@comune.verona.it](mailto:scuole.materne@comune.verona.it)

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

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

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

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

telefono 045/8079611;

mail: [nidi.servizi.infanzia@comune.verona.it](mailto:nidi.servizi.infanzia@comune.verona.it)

mail: [scuole.materne@comune.verona.it](mailto:scuole.materne@comune.verona.it)

pec: [servizi.educativi@pec.comune.verona.it](mailto:servizi.educativi@pec.comune.verona.it)

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

## C. Standard di qualità

### SERVIZI EDUCATIVI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
<b>Accessibilità</b>	<b>Ubicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. 24 nidi collocati sul territorio comunale con accesso al piano terra di cui n. 4 nidi collocati su due piani con ascensore (Porto S. Pancrazio, S. Bernardino e Colombare1 e 2 )</li> <li>n. 1 nido collocato su due piani (Porta Vescovo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collocazione territoriale in ogni circoscrizione della città</li> </ul>
	<b>Accessibilità fisica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orario giornaliero</li> <li>Orario settimanale</li> <li>Orario annuale</li> </ul>	<p>Nidi d'Infanzia aperti 10 ore e mezzagiornaliere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7,30-16</li> <li>Prolungamento orario 16/18</li> <li>Mcronidi Garbini, Pestrino e Vincenti 8,30giornaliere: 7,30-16</li> <li>Nido Integrato Avesa 8,30 giornaliere: 7,30-6</li> <li>Funzionamento in 5 giorni la settimana dallunedì al venerdì</li> <li>Dal primo giorno utile di settembre al 30 giugno con sospensione secondo calendario scolastico</li> </ul>
	<b>Accessibilità multicanale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portale del Comune di Verona</li> <li>Posta elettronica</li> <li>Servizi on line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagina web Servizi Zerosei Carta dei Servizi</li> <li>ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate</li> <li>24 servizi educativi raggiungibili tramite posta elettronica</li> <li>Utilizzo di video conferenze e pagine WEB</li> </ul>
	<b>Informazioni per l'accesso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenza di adeguata segnaletica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Targa di denominazione del servizio all'entrata</li> </ul>

<b>Trasparenza</b>	<b>Disponibilità e completezza dei materiali informativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiale informativo in sede centrale</li> <li>• Documentazioni educative presenti nei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Nidi aperti)</li> <li>• Carta del servizio</li> <li>• Progetti pedagogici esposti in bacheca al nido entro la fine di novembre</li> <li>• Documentazione educativa a disposizione dei genitori nei nidi e nel centro di documentazione</li> <li>• Informativa igienico sanitaria</li> <li>• Pro memoria scadenze</li> </ul>
	<b>Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• risposta a richieste in ambito pedagogico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi</li> </ul>
<b>Efficacia</b>	<b>Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi</li> <li>• Presenza media giornaliera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fino a 5 ogni 100 iscritti</li> <li>• 70% degli iscritti</li> </ul>
	<b>Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato</li> <li>• Formazione del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media di soddisfazione, espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascun nido</li> <li>• Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali</li> </ul>
<b>Efficienza</b>	<b>Tempestività e livelli di produttività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposte a richieste dei genitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposta della coordinatrice: nel giorno di presenza al nido</li> <li>• Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro tre giorni, rispettando disponibilità oraria genitori</li> </ul>
	<b>Criteri di economicità e risparmio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza del coordinatore pedagogico nei servizi periferici per informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza media di quattro giorni al mese in ogni servizio</li> </ul>

	<b>Comprensione (capacità di aiutare)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni e consulenze del personale educatore e di coordinamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni telefoniche</li> <li>• Previsti minimo 2 colloqui individuali</li> <li>• Incontri di presentazione e verifica delle attività con i genitori</li> <li>• Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori</li> <li>• Disponibilità per colloqui a richiesta.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza</li> </ul>

<b>Rassicurazione</b>	<b>Cortesìa (capacità di ascolto empatico)</b>	educatori disponibili all'ascolto e al dialogo	valutazione media di almeno 3 su 4 nell'item relativo a "cortesìa e disponibilità del personale, per ciascun nido"
	<b>Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui individuali in spazi riservati.</li> <li>• Spazi adeguati per materiali documentativi</li> <li>• Conservazione di dati sensibili a norma d' legge</li> </ul>

### SCUOLE DELL'INFANZIA

<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Sottodimensione fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese</b>
	<b>Ubicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n. 28 scuole dell'infanzia collocate sul territorio comunale con accesso al piano terra di cui n. 6 scuole con piano semi-rialzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collocazione territoriale in ogni circoscrizione della città</li> </ul>
	<b>Accessibilità fisica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orario giornaliero</li> <li>• Orario settimanale</li> <li>• Orario annuale</li> </ul>	<p>Scuole dell'infanzia aperte 8 ore giornaliere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalle 8 alle 16</li> <li>• Possibile attivazione di anticipo-posticipo e prescuola</li> <li>• Funzionamento in 5 giorni la settimana dallunedì al venerdì</li> <li>• Secondo calendario scolastico</li> </ul>
	<b>Accessibilità multicanale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portale del Comune di Verona</li> <li>• Posta elettronica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagina web Servizi Zerosei Carta dei Servizi</li> <li>• Pagina web- ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate</li> <li>• 28 scuole raggiungibili tramite posta elettronica</li> </ul>

<b>Accessibilità</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi on line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo di video conferenze e pagine WEB</li> </ul>
	<b>Informazioni per l'accesso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di adeguata segnaletica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Targa di denominazione del servizio all'entrata</li> </ul>

<b>Trasparenza</b>	<b>Disponibilità e completezza dei materiali informativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiale informativo in sede centrale</li> <li>• Documentazioni educative presenti nei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Scuole aperte)</li> <li>• Carta del servizio</li> <li>• Piano dell'Offerta Formativa esposto in bacheca alla scuola dell'infanzia entro la fine di novembre</li> <li>• Documentazione a disposizione dei genitori nelle scuole e nel centro di documentazione</li> <li>• Informativa igienico sanitaria</li> <li>• Promemoria scadenze</li> </ul>
	<b>Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• risposta a richieste in ambito pedagogico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi</li> </ul>
<b>Efficacia</b>	<b>Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi</li> <li>• Presenza media giornaliera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fino a 5 ogni 100 iscritti</li> <li>• 70% degli iscritti</li> </ul>
	<b>Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato</li> <li>• Formazione del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media di soddisfazione, espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascuna scuola</li> <li>• Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali</li> </ul>
<b>Efficienza</b>	<b>Tempestività e livelli di produttività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposte a richieste dei genitori</li> <li>• Chiarimenti</li> <li>• Approfondimenti</li> <li>• Consigli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposta della referente di plesso: durante la sua presenza a scuola</li> <li>• Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro tre giorni, rispettando disponibilità oraria genitori</li> </ul>
	<b>Criteri di economicità e risparmio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza del coordinamento pedagogico centrale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di almeno due coordinatori centrali</li> </ul>
		Informazioni e consulenze di personale docente e d	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni telefoniche</li> <li>• Minimo 2 colloqui individuali con i genitori</li> </ul>

Rassicurazione	<b>Comprensione</b> (capacità di aiutare)	coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri di presentazione e verifica delle attività didattiche</li> <li>• Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti a genitori</li> <li>• Disponibilità per colloqui a richiesta.</li> </ul>
	<b>Cortesìa</b> (capacità di ascolto empatico)	Presenza di insegnanti disponibili all'ascolto e al dialogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione media almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascuna scuola nell'item relativo a "cortesìa e disponibilità del personale"</li> </ul>
	<b>Riservatezza</b> (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui individuali in spazi riservati.</li> <li>• Spazi adeguati per materiali documentativi</li> <li>• Conservazione di dati sensibili a norma di legge</li> </ul>

## UFFICI AMMINISTRATIVI

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

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

# 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](mailto: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](mailto: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](mailto:protocollo.informatico@comune.verona.it); PEC: [protocollo.informatico@pec.comune.verona.it](mailto: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](mailto: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**).