



Sistema di misurazione e valutazione della performance

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2026



INDICE

INTRODUZIONE	5
Norme e principi.....	5
AMBIENTE	7
ANTIVIOLENZA	11
ASSEGNAZIONE IMPIANTI SPORTIVI CIRCOSCRIZIONALI	16
ASSEGNAZIONE ORTI CIRCOSCRIZIONALI.....	19
ASSICURAZIONI.....	22
C.E.R.....	24
CERTIFICAZIONI URBANISTICHE	30
COMMERCIO	32
COMUNICAZIONE	66
CONCESSIONE SUOLO PUBBLICO CIRCOSCRIZIONI	67
EDILIZIA SCOLASTICA.....	71
ICT E TRANSIZIONE DIGITALE.....	73
INGRESSI.....	77
MAGAZZINO ECONOMATO	79
MUSEI	81
OGGETTI RINVENUTI.....	94
PARI OPPORTUNITA' E PARITA' DI GENERE.....	96
PATRIMONIO	98
PEEP	101
PEBA	106
PIANI URBANISTICI ATTUATIVI.....	109
PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	114
POLITICHE DEL LAVORO	116
POLITICHE EUROPEE, GEMELLAGGI, RELAZIONI E COOPERAZIONI INTERNAZIONALI	119
POLITICHE GIOVANILI	121
POLIZIA LOCALE	123
PROTEZIONE CIVILE	126
SERVIZIO PROTOCOLLO.....	129
SALE CIVICHE	131
SERVIZI AI CITTADINI	134
SERVIZI ZEROSEI	142
SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE	150
SPETTACOLO.....	153
SPORTELLO DELLA CASA COMUNALE.....	160
SUAP SUEP	162
SPORT E BENESSERE	174

TRASPORTO SCOLASTICO.....	178
TERZO SETTORE E SUSSIDIARIETA'	181
TRIBUTI.....	183
UNIVERSITA' DELL'EDUCAZIONE PERMANENTE	187
URBANISTICA DELLE INFRASTRUTTURE E MOBILITA'	190
URP	192
UTENZE E PROVVEDITORATO	195
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI.....	199

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 regolamenta 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 egualanza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'egualanza 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.

AMBIENTE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

- **Staff Ambiente e transizione ecologica**

Via Pallone, 9 - primo piano, 37121, Verona
tel. 045 8078748

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Aree-amministrative-e-Direzioni/Direzione-Ambiente-e-Transizione-Ecologica>

Orario di apertura al pubblico: su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 16.00.

- **Servizio Tutela Ambientale**

Via Pallone, 9 - piano terra, 37121, Verona

tel. 045 8078722 / 7833

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Aree-amministrative-e-Direzioni/Direzione-Ambiente-e-Transizione-Ecologica>

Orario di apertura al pubblico: su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 16.00.

- **Servizio Tutela Animali**

Via Pallone, 9 - primo piano, 37121, Verona

tel. 045 8078794 / 7772

email: animali@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Tutela-Animali>

Orario di apertura al pubblico: su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 16.00.

- **Servizio Pianificazione e progettazione ambientale**

Via Pallone, 9 - primo piano, 37121, Verona

tel. 045 8078796

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Aree-amministrative-e-Direzioni/Direzione-Ambiente-e-Transizione-Ecologica>

Orario di apertura al pubblico: su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 16.00.

- **Servizio Procedimenti autorizzativi e supporto istruttorio ambiente**

Via Pallone, 9 - piano terra e primo piano, 37121, Verona

tel. 045 8078748 / 8754 / 7642 / 7098 / 8549 / 8752

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Aree-amministrative-e-Direzioni/Direzione-Ambiente-e-Transizione-Ecologica>

Orario di apertura al pubblico: su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 16.00.

- **Autorizzazioni paesaggistiche**

Lungadige dei Capuleti 7, 37122 Verona

tel. 045 8079844 / 9901 / 9892

email: autorizzazioni.paesaggistiche@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Autorizzazioni-Paesaggistiche>

Orario di apertura al pubblico: il ricevimento di tecnici e/o interessati avviene su appuntamento concordato. Per consulenze telefoniche chiamare nei seguenti orari: lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 9 alle 10.30

- **Gestione aree protette**

Via Pallone, 9 - piano terra, 37121, Verona

tel. 045 8077675

email: ambiente@comune.verona.it

PEC: ambiente@pec.comune.verona.it

Sito web: <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Aree-amministrative-e-Direzioni/Direzione-Ambiente-e-Transizione-Ecologica>

Orario di apertura al pubblico: su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 16.00.

3.Costo del servizio

Alcuni servizi operati dalla Direzione Ambiente e Transizione Ecologica sono a pagamento. Le tariffe per i sopralluoghi, gli accertamenti, le informazioni e le prestazioni rese nell'interesse del privato a seguito delle domande presentate, intese a ottenere i provvedimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente per la tutela ambientale sono state stabilite con Delibera di Giunta Comunale (<https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Documenti-e-dati/Documenti-albo-pretorio/Deliberazione-di-giunta-n.222-2018-Approvazione-tariffario-procedimenti-Direzione-Ambiente-e-transizione-ecologica>)

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Numero di ore di apertura al pubblico e/o disponibilità di appuntamenti personalizzati	12 ore settimanali e disponibilità di appuntamenti personalizzati
		Assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini
	Accessibilità multicanale	Servizi prenotabili o erogabili telefonicamente	Almeno 8

		oppure on-line	
Trasparenza	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli chiari e aggiornati – Targa di denominazione del servizio all'entrata
		Sito Internet	Sito Internet aggiornato e completo
Efficacia	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità. Per procedimenti a seguito di esposti o segnalazioni di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale 90 giorni
Efficienza	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto dei tempi programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sforamento in media 15 minuti
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Costante coordinamento e aggiornamento in caso di modifiche legislative
Rassicurazione	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa conclusione procedimenti	Rispetto dei tempi delle tempistiche di chiusura dei procedimenti amministrativi
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso su appuntamento	Ricevimento su appuntamento per almeno n. 4 tematiche ambientali
		Sportello on-line	Erogazione almeno del 70% dei servizi (tramite piattaforma IIUG)
	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche - Informazioni in presenza - Informazioni a mezzo e-mail
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici

ANTIVIOLENZA

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il Servizio Antiviolenza (S136) fa parte dell'Area Servizi alla Persona (A66) ed offre servizi essenziali per il contenimento dei fenomeni di violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari, operando in modo coordinato con competenze professionali attinenti a più strutture direzionali. Gestisce il Centro P.e.t.r.a che offre servizi alle donne vittime di violenza e la Casa Rifugio, per l'ospitalità temporanea a donne maltrattate e ai loro figli. Gestisce lo spazio di ascolto N.A.V., Non Agire Violenza, rivolto a persone di maggiore età che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari. Promuove percorsi di formazione tematici nelle scuole secondarie di secondo grado e nei contesti sociali e professionali. Collabora con le principali istituzioni, Prefettura, Questura, Tribunale e l'Autorità Socio Sanitaria Territoriale, per la gestione dell'attività e la costruzione di protocolli operativi e reti di servizi tesi al contenimento dei fenomeni di violenza. Partecipa e collabora alle iniziative dell'Università e delle istituzioni formative territoriali.

I servizi presenti sul territorio per la protezione delle donne vittime di violenza e dei loro figli e per il recupero degli uomini maltrattanti sono i seguenti:

- **Centro Antiviolenza P.e.t.r.a.** (Pratiche Esperienze Teorie Relazioni Antiviolenza), nato nel 2004 dalla co-progettazione tra l'ufficio Pari Opportunità e i Servizi Sociali del Comune di Verona, l'associazione Mimesis e la Casa Rifugio di P.e.t.r.a., fornisce **gratuitamente** sostegno psicologico, sociale e consulenza legale a donne di maggiore età che subiscono violenza. Dal mese di marzo 2025, in base ad un accordo tra il Comune e l'Università degli studi di Verona della durata di due anni, il personale del Centro P.e.t.r.a. gestisce uno sportello antiviolenza presso l'Università le cui attività prevedono informazione, accoglienza e primo ascolto. Garantisce l'accesso in forma **riservata** e, se si desidera, **in anonimato**;
- **Casa Rifugio di P.e.t.r.a.**, accoglie le donne e i loro figli attuando un progetto verso l'autonomia della donna;
- **Accoglienza in emergenza**, presso una struttura convenzionata (h 24) con il Comune di Verona;
- **Spazio di ascolto per uomini N.A.V., "Non Agire Violenza scegli il cambiamento"**, nato nel 2013, è un servizio rivolto agli uomini che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari; è rivolto a persone di **maggior età** residenti nella provincia di Verona e offre ascolto telefonico, accoglienza e colloqui in sede su appuntamento, con percorsi di sostegno psicologico individuale e di gruppo. Il servizio è gratuito per chi accede spontaneamente, mentre prevede l'onere del pagamento per gli uomini che rientrano all'interno del procedimento penale previsto dalla Legge 19 luglio 2019, n. 69 "Codice Rosso";
- **Centro di Formazione Antiviolenza (CFA)**, organizza incontri di formazione sul tema dell'educazione affettiva e prevenzione della violenza di genere che hanno l'obiettivo di diffondere la cultura dell'antiviolenza, partendo dal presupposto che agire e subire violenza sia frutto anche di un apprendimento.

Gli obiettivi sono riassumibili in:

- Accoglienza, sostegno e protezione delle donne vittime di violenza e dei loro figli presso il Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. e la Casa Rifugio e condivisione di percorsi individuali orientati al recupero dell'autonomia.
- Rafforzamento dell'attività dello Spazio di ascolto rivolto agli uomini che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari.
- Diffusione della cultura dell'antiviolenza attraverso attività di formazione presso le scuole secondarie di primo e secondo grado con il coinvolgimento di genitori e docenti, e promozione di incontri pubblici con la cittadinanza finalizzati a riconoscere i segnali della violenza di genere e prevenire comportamenti di maltrattamento all'interno delle relazioni intimo-affettive.

- Sostenere e incrementare i servizi e le iniziative comunali per la protezione delle donne vittime di violenza, dei loro figli, e per il recupero degli uomini maltrattanti, attraverso interventi di sensibilizzazione e il rafforzamento della rete tra servizi territoriali.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Area Servizi alla Persona

Servizio Antiviolenza

Via Adigetto, 10 - 37122 Verona

tel: 045 8078302

e-mail: area.serviziallapersona@comune.verona.it

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

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

Accesso su appuntamento tramite il numero verde 800 392 722

Orario di ascolto telefonico: lunedì e mercoledì dalle 11 alle 13, martedì e giovedì dalle 15 alle 17, venerdì dalle 9 alle 11

E' in funzione un servizio di segreteria telefonica 24 ore su 24

WhatsApp 366 9310383 solo messaggi: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9 alle 13, martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 17

e-mail: petra.antiviolenza@comune.verona.it

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

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

Indirizzi coperti da segretezza a tutela delle donne ospitate

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

Spazio di ascolto per uomini che agiscono violenza nelle relazioni affettive e intrafamiliari N.A.V.

Accesso su appuntamento tramite il numero 333 9313148

Orario di apertura, su appuntamento:

lunedì ore 9-12.30, martedì 15-17, mercoledì 9-12.30, giovedì 9-13 e 14-17, venerdì 10-13

Orario di ascolto telefonico: lunedì, mercoledì e venerdì ore 10-11; giovedì ore 12-13.

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

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

Centro Formazione Antiviolenza Petra

via Bertoni, 4 - 37122 Verona

tel. 045 8079677

email: cfa.petra@comune.verona.it

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

3. Costo del servizio

I servizi del Centro Antiviolenza P.e.t.r.a. e del Centro Formazione Antiviolenza **sono gratuiti**.

I percorsi di supporto psicologico (individuali e di gruppo) svolti presso lo Sportello di ascolto N.A.V. prevedono oneri a carico del partecipante, in ottemperanza alla normativa vigente, qualora il partecipante rientri all'interno del procedimento penale previsto dalla Legge 19 luglio 2019, n.69 "Codice Rosso". Per gli uomini che non rientrano in questa fattispecie il servizio è gratuito.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di spazi adeguati ai colloqui	Spazi distinti per i colloqui delle donne vittime di violenza e degli uomini che agiscono violenza
		Numero di ore di disponibilità del servizio	24 ore a settimana medie di presenza degli operatori Gestione emergenza servizi antiviolenza 24 ore su 24
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite Numero verde o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti
Trasparenza	Informazioni per l'accesso	Numero Verde	Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni servizi antiviolenza coperti da segretezza e tutela anonimato
		Sito Internet	Pagine internet aggiornate e complete
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo	Revisione entro il semestre o al bisogno
		Aggiornamento sito Internet	Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 5 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti
Efficacia	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
		Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 80% di domande soddisfatte sul numero di domande pervenute

	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero ore di formazione per operatore	16 ore all'anno per ciascun operatore dei servizi antiviolenza
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa telefonica Tempi di attesa per gli appuntamenti presso i servizi antiviolenza	Risposta telefonica entro 5 minuti Appuntamento gestito secondo il grado di emergenza Attesa massima per un primo colloquio 15 giorni Per le urgenze: dall'immediatezza a due giorni.
	Criteri di economicità e risparmio	Ascolto telefonico Accesso su appuntamento	10 ore di ascolto telefonico alla settimana suddivise in 5 giorni Programmazione degli appuntamenti in fasce orarie
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Soddisfazione degli utenti	Almeno 80% di percorsi conclusi positivamente
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Modalità orientata all'ascolto attivo	Formazione del personale orientata all'ascolto

	<p>Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)</p>	<p>Gestione utenza servizi antiviolenza</p>	<p>Colloqui in spazi separati dagli spazi d'attesa Possibilità di anonimato ove prevista Segretezza del colloquio e dei luoghi di tutela</p>
--	--	---	--

ASSEGNAZIONE IMPIANTI SPORTIVI CIRCOSCRIZIONALI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'Amministrazione comunale riconosce nella pratica delle attività motorie e sportive uno strumento di educazione e formazione personale e sociale, di prevenzione, di tutela e miglioramento della salute e intende dunque garantire la più ampia fruizione di tutti gli impianti di proprietà comunale da parte della collettività.

Il Comune persegue gli interessi generali della collettività in materia di sport ed attività motoria, mettendo a disposizione di coloro che svolgono le attività sportive, definite di pubblico interesse, gli impianti sportivi comunali al coperto (palestre non scolastiche e palestre scolastiche in orario extrascolastico) e gli impianti sportivi all'aperto attribuiti alle Circoscrizioni.

Il servizio è rivolto alle società e associazioni sportive, alle istituzioni scolastiche e ai singoli cittadini in possesso dei titoli tecnico-sportivi prescritti dalla normativa vigente che ne facciano richiesta per la pratica di attività sportive, motorie e ludico-sportive.

L'elenco delle strutture sportive con le schede riportanti in dettaglio le caratteristiche e dotazioni, le eventuali destinazioni d'uso vincolate e le condizioni specifiche di utilizzo è messo a disposizione degli utenti sul sito web del Comune di Verona.

Gli impianti sportivi sono visionabili anche su SIGI - Sistema Informativo Geografico Integrato - del Comune di Verona alla mappa. n. 256 accessibile al seguente link:
https://mapserver6.comune.verona.it/sigi/mappa.aspx?MAP_CODE=256&x=1224488.352782462&y=5690995.782415177&z=12

Allo scadere di ogni stagione sportiva il Comune di Verona e le Circoscrizioni aprono con apposito Avviso pubblico i termini per la presentazione delle domande di utilizzo degli impianti sportivi comunali per la stagione sportiva successiva.

Gli interessati all'assegnazione stagionale devono presentare domanda esclusivamente on-line entro la data indicata nell'Avviso pubblicato sul sito web comunale. Per la compilazione della domanda è necessario accedere tramite SPID, CIE o CNS.

All'istanza dovranno essere allegati:

- Atto costitutivo e Statuto dell'Associazione sportiva (se non già in possesso dell'Amministrazione);
- dichiarazione sostitutiva di certificazione (solo per le Associazioni/Società Sportive affiliate alle Federazioni Sportive Nazionali riconosciute dal CONI);
- attestato di Affiliazione (per le Associazioni/Società sportive affiliate agli Enti di Promozione Sportiva);
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà possesso dei titoli professionali (solo per i privati);
- ricevuta di versamento tramite la piattaforma PagoPA dell'imposta di bollo di € 16,00, se dovuta (*sono esenti dall'imposta di bollo: Organizzazioni non lucrative di utilità sociale*,

Organizzazioni di volontariato e Associazioni di promozione sociale iscritte negli appositi registri, ai sensi del combinato disposto degli artt. 82, comma 5, e 104, comma 1, del D.Lgs. 117/2017, nonché Federazioni sportive, Enti di promozione sportiva, Associazioni e Società sportive dilettantistiche senza fini di lucro riconosciuti dal CONI, ai sensi dell'art. 27-bis allegato B del DPR n. 642/1972).

Per le domande pervenute entro i termini, gli impianti sportivi vengono assegnati prioritariamente ai soggetti aventi sede nella Circoscrizione di riferimento. Ulteriori criteri di priorità sono stabiliti da specifiche linee guida comunali.

Le domande pervenute dopo la scadenza possono essere prese in considerazione, in ordine di arrivo, solamente qualora dovessero risultare ancora spazi e orari disponibili a seguito del soddisfacimento delle domande pervenute entro i termini.

Non sono ammessi all'utilizzo degli impianti sportivi le Società sportive/Associazioni/Gruppi spontanei/Privati che abbiano una situazione debitoria nei confronti del Comune di Verona o delle Società Guida.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

1[^] Circ.: Via Leoncino, 6 - tel. 045 8078908 - e-mail: circoscrizione1@comune.verona.it

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7[^] Circ.: Piazza del Popolo, 15 - tel. 045 8951220 - e-mail: circoscrizione7@comune.verona.it

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

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

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

La richiesta di assegnazione occasionale degli impianti sportivi comunali deve essere presentata esclusivamente per via telematica, tramite i link visibili nelle pagine web delle singole Circoscrizioni. Per accedere al servizio è necessario autenticarsi con SPID, CIE o CNS.

3. Costo del servizio

Le assegnazioni sono soggette:

- al pagamento delle tariffe d'uso vigenti all'atto dell'assegnazione (DGC n. 239/2018 o successive modifiche) da corrispondere al Comune di Verona esclusivamente tramite

piattaforma PagoPA in base alle ore di utilizzo, al tipo di attività effettuate e alla categoria degli utenti cui le attività stesse sono rivolte;

- al compenso alla Società Guida incaricata del servizio di vigilanza, apertura, chiusura, pulizia e piccoli interventi di riparazione sulla base dell'utilizzo programmato dell'impianto e quantificato con deliberazione di Giunta Comunale, secondo le modalità previste dalla stessa;
- al versamento del deposito cauzionale fissato attualmente in euro 300,00, da effettuarsi esclusivamente tramite piattaforma PagoPA.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	49 ore settimanali/palestra 98 ore/settimanali/campo
	Accessibilità multicanale	Modulistica digitale Elixforms	Attivo 24 ore su 24
	Informazioni per l'accesso	Sito internet circoscrizioni	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito	Entro 15 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per il rilascio della concessione	10 giorni/occasionale 75 giorni/stagionale
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Almeno due volte all'anno
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda al protocollo	15 giorni/occasionale 76 giorni/stagionale
	Criteri di economicità e risparmio	Servizio di prenotazione online	eliminate le code allo sportello
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche, in presenza, a mezzo e-mail
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	- Rilevazioni di numerose note positive dei cittadini - segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici

ASSEGNAZIONE ORTI CIRCOSCRIZIONALI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'assegnazione, la gestione e l'organizzazione di lotti di terreno e delle loro parti comuni di proprietà o nella disponibilità del Comune di Verona destinati alla coltivazione di ortaggi, fiori ed erbe aromatiche da parte di residenti è stata delegata alle Circoscrizioni di decentramento.

Gli obiettivi sono:

- creare occasioni di aggregazione sociale in un clima di serenità e armonia che favoriscano i rapporti interpersonali, il miglioramento della qualità della vita, lo svolgimento di attività utili alla prevenzione, al mantenimento e alla cura della salute connesse all'esigenza di una alimentazione sana e sicura;
- favorire l'attività fisica in ambiente naturale;
- stimolare ed accrescere il senso di appartenenza alla comunità;
- promuovere le potenzialità di iniziativa, autorganizzazione ed autonomia dei cittadini;
- dare alle aree pubbliche valore preminente di luoghi urbani "verdi" di qualità contro il degrado ed il consumo di territorio per la tutela dell'ambiente;
- favorire la conoscenza e la trasmissione delle tecniche di coltivazione tra gli assegnatari;
- sostenere le persone in situazione di particolare disagio anche su segnalazione dei Servizi Sociali.

Le Circoscrizioni che attualmente hanno a disposizioni aree ortive sono:

- la Circoscrizione 2[^]
- la Circoscrizione 3[^]
- la Circoscrizione 5[^]
- la Circoscrizione 6[^]
- la Circoscrizione 7[^]

Le dimensioni dei lotti di terreno coltivabili sono variabili e sono definite dalle planimetrie depositate in ogni Circoscrizione.

Le modalità di gestione dei singoli appezzamenti e delle parti comuni, le procedure ed i criteri per l'assegnazione, gli obblighi degli assegnatari e la revoca/decadenza dei lotti sono disciplinati dai singoli Regolamenti approvati dalle Circoscrizioni.

Tutte le informazioni sono pubblicate sulle pagine dedicate ai "Servizi offerti ai cittadini del territorio della Circoscrizione" alla voce "Concessione Orti".

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La domanda, redatta su apposito modulo, deve essere presentata all'Ufficio Concessione Orti della Circoscrizione allegando la ricevuta del versamento dell'imposta **di bollo da € 16,00** tramite la piattaforma PagoPA.

Ogni Circoscrizione procede all'istruttoria delle domande, alla formulazione di una o più graduatorie e all'assegnazione dell'orto secondo la disciplina stabilita dal proprio Regolamento.

3.Costo del servizio

In sede di presentazione della domanda va corrisposta l'imposta di bollo di € 16,00.

Sono a carico di ogni assegnatario degli orti le seguenti tariffe:

- la quota annua stabilita con apposita deliberazione della Giunta Comunale (n. 130 del 6 maggio 2014) che deve essere versata direttamente alla Circoscrizione di riferimento all'atto del rilascio del provvedimento di concessione o entro la data impartita dall'Ente. La rinuncia presentata nel corso dell'anno non dà diritto ad alcun rimborso
- la quota di partecipazione alle spese di gestione degli orti (a titolo esemplificativo: consumi di acqua, energia elettrica ed altri eventuali oneri) fissata annualmente dagli Organi di Gestione dell'area ortiva di appartenenza.

I pagamenti alla Circoscrizione di riferimento vanno effettuati tramite il sistema di PAGOPA.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero ore di apertura delle aree ortive	Sempre accessibili negli orari individuati dai singoli Regolamenti
	Accessibilità multicanale	Non presente	
	Informazioni per l'accesso	Pagine internet Circoscrizioni	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito	Da 5 a 30 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per il rilascio della concessione	30 giorni
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Almeno due volte l'anno
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo massimo rilascio della concessione dalla data della domanda al protocollo	Da 30 a 75 giorni in base al Regolamento
	Criteri di economicità e risparmio	Assistenza in presenza, telefonica e a mezzo mail	Riduzione degli errori nella compilazione della domanda e dei tempo di attesa per il rilascio della concessione
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente in grado di fornire assistenza	Informazioni in presenza, telefoniche e a mezzo mail
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale in grado di fornire assistenza	Rilevazione di numerose note positive dei cittadini Segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici

ASSICURAZIONI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Servizio assicurazioni, presso la Direzione Provveditorato e Utenze. Il servizio gestisce le coperture assicurative a tutela dell'Ente.

Il Comune di Verona, a tutela del proprio patrimonio ed a copertura dei rischi connessi alla propria attività in genere, ha in essere n. 8 coperture assicurative, come specificato sub C.

La gestione dei sinistri, a seconda del contratto assicurativo, può riguardare:
danni subiti dall'Ente

danni subiti da terzi che hanno presentato domanda di risarcimento.

In servizio assicurazioni cura, in particolare, a beneficio dell'utenza i sinistri in S.I.R. (Self Insurance Retention) di importo inferiore alla franchigia indicata nella polizza Rct (attualmente pari a Euro 3.000,00).

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'Ufficio assicurazioni è ubicato in via Campo Marzo, 8, presso la Direzione Provveditorato e Utenze.

Orario: lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00 I recapiti telefonici: 045/8079336 – 9307.
e-mail: assicurazioni@comune.verona.it Pec: economato@pec.comune.verona.it

3. Costo del servizio

Il servizio assicurazioni ha un costo di Euro 1.463.450,94 annui, corrispondente al totale dei premi annui da corrispondere alle compagnie

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	<ul style="list-style-type: none">• Orario servizio• Collocazione	<ul style="list-style-type: none">• Aperto al pubblico: lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00• Ufficio: piano terra (non ci sono barriere architettoniche presso la sede; presenza di 2 stalli per persone con disabilità non riservati presso il parcheggio esterno)
	Accessibilità multicanale	Modalità	<p>Il servizio è contattabile:</p> <ul style="list-style-type: none">• in sede (negli orari di apertura al pubblico)• telefonicamente• via mail

	Informazioni per l'accesso	Sul portale istituzionale ed in loco	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Sul portale istituzionale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo medio	<ul style="list-style-type: none"> • 10 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste di apertura pratiche	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste di apertura pratiche	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto dei termini di apertura sinistri	100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Comprensione nella procedura da seguire da parte degli utenti	100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio	Meno del 5% dei reclami
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio – Osservanza sulle norme della privacy	100%

C.E.R.

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il Servizio Progetti Educativi, Didattici e Ricreativi della Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione promuove e coordina la gestione di servizi, iniziative ed attività rivolte in primis ai bambini/ ragazzi della scuola primaria e secondaria di I° grado, con l'obiettivo di supportare l'offerta educativa ed offrire occasioni di arricchimento formativo, di socializzazione, ludiche e di positiva fruizione del tempo libero. Sostiene inoltre iniziative del privato sociale, sia attraverso il riconoscimento del patrocinio che attraverso l'erogazione di contributi economici o la collaborazione organizzativa per manifestazioni, eventi, concorsi, iniziative varie rivolte a bambini, scuole e famiglie. Dialoga e collabora con enti ed istituzioni pubbliche per l'organizzazione di servizi ed iniziative.

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

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

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

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

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

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

Per motivi di salute e/o etico-religiosi è possibile inoltrare richiesta per la fruizione di dieta speciale, compilando e inviando l'apposita modulistica di AGEC reperibile on line. Tale modulistica va compilata solo nel caso in cui l'utente abbia frequentato durante l'anno scolastico una scuola paritaria

oppure, pur frequentando una scuola pubblica, non abbia seguito durante l'anno scolastico una dieta particolare. Non è ammesso introdurre al C.E.R. alimenti diversi da quelli forniti dal servizio.

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

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

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

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

Obiettivi

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

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

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

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

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

Attività e destinatari

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

- bambini dai 3 ai 6 anni che abbiano frequentato la scuola dell'Infanzia e che abbiano compiuto 3 anni entro la data del primo giorno di avvio del servizio;

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

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

Ogni giornata è organizzata secondo i seguenti riferimenti:

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

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

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

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

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

Personale

L'organizzazione del servizio prevede la presenza di almeno un operatore ogni 15 minori iscritti, nel caso di bambini della scuola primaria e Secondaria di I° grado, o ogni 8 minori iscritti, nel caso di bambini della scuola dell'Infanzia, e la figura di un coordinatore per ogni sede di C.E.R. In caso di frequenza da parte di bambini con disabilità certificata dalle autorità competenti, viene affiancato personale socio-sanitario specifico, singolarmente o in abbinamento ad altri bambini con fragilità a seconda delle necessità del caso.

I servizi offerti sono i seguenti:

SERVIZIO CER PER LE SCUOLE DELL'INFANZIA: servizio rivolto ai bambini dai 3 ai 6 anni. Sono previsti 2 turni della durata di due settimane cadauno nel mese di luglio e 2 turni della durata due settimane cadauno nel mese di agosto (eccezionalmente il secondo turno di agosto può avere la durata di una settimana).

SERVIZIO CER PER LE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE: per la scuola Primaria e Secondaria di I° grado (bambini e ragazzi dai 6 ai 12 anni o (o 14 nel caso di utenti con disabilità, certificati dalle autorità competenti) sono previsti 4 turni della durata di due settimane cadauno nei mesi di luglio e agosto (eccezionalmente il secondo turno di agosto può avere la durata di una settimana).

SERVIZIO PRE-CER: è previsto un turno di Pre C.E.R. nel mese di giugno, la cui durata può essere di una o due settimane a seconda dell'articolazione del calendario scolastico e che viene stabilito con deliberazione di istituzione del servizio.

Di norma la frequenza per una settimana anziché per il turno intero può essere concordata con il/la coordinatore/coordinatrice della sede frequentata, ma la quota di iscrizione non potrà subire variazioni e andrà corrisposta per l'intero turno.

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

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

L'attività di animazione estiva si articola in una o due settimane (a seconda dell'articolazione del calendario scolastico annuale) di Pre-C.E.R. nel mese di giugno e in quattro turni della durata di due settimane ciascuno nei mesi di luglio e agosto (l'ultimo turno di agosto può essere di una sola settimana se il turno di Pre- C.E.R. è di due settimane) e include il servizio mensa.

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

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

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

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

I posti vengono assegnati, fino ad esaurimento della disponibilità, secondo una graduatoria formulata sulla base dei punteggi attribuiti per i requisiti individuati con apposito provvedimento annuale pubblicati sul pagina web dedicata del sito comunale al seguente link <https://www.comune.verona.it/Servizi/Iscrizione-ai-Centri-Estivi-Ricreativi-CER>

Nella stessa pagina sono pubblicati i criteri di ammissione, con i relativi punteggi, e tutte le informazioni utili per l'iscrizione, la formazione delle graduatorie e la gestione delle liste di attesa, oltre alle date nelle quali è possibile presentare istanza di ammissione.

Le graduatorie provvisorie per singola sede CER e per singolo turno vengono pubblicate sul sito web istituzionale del Comune di Verona successivamente alla chiusura dei termini per le iscrizioni e possono essere soggette a variazioni a seguito di verifiche che vengono effettuate d'ufficio sui dati dichiarati per l'attribuzione del punteggio.

Entro il termine di 10 giorni dalla pubblicazione delle graduatorie provvisorie chiunque abbia interesse legittimo può presentare una richiesta motivata di riesame del punteggio assegnato tramite comunicazione mail progettieducativi@comune.verona.it, PEC servizi.educativi@pec.comune.verona.it.

Bambini/e e ragazzi/e con disabilità certificata hanno priorità di accesso extra graduatoria compatibilmente con la possibilità di assegnare la necessaria assistenza (singolarmente o in abbinamento ad altri bambini con fragilità a seconda delle necessità del caso).

L'ammissione al servizio CER si perfeziona solo con il pagamento della quota dovuta. Il mancato pagamento comporta la decadenza dalle graduatorie e dall'assegnazione del posto.

Eventuali richieste eccedenti la disponibilità di posti vengono accolte secondo l'ordine di posizionamento in graduatoria nel caso si verifichino rinunce o ritiri.

A chiusura dei termini per le iscrizioni è possibile utilizzare la medesima modalità on line per accedere ad una specifica graduatoria, calcolata periodicamente e pubblicata sul sito web istituzionale del Comune di Verona, per eventuali domande fuori termine, che saranno prese in considerazione nel

caso si rendano disponibili posti dopo aver soddisfatto tutte le richieste pervenute entro i termini e le relative liste d'attesa.

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

E' possibile contattare gli uffici per informazioni di carattere amministrativo ai seguenti recapiti: telefono 045/8079611;

mail: iscrizioni.cer@comune.verona.it

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

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

3.Costo del servizio

Le tariffe del servizio per gli utenti residenti sono state individuate con deliberazione n. 294 del 28 marzo 2025 per l'estate 2025, e confermate per il 2026 con deliberazione approvata nel mese di novembre 2025, sono riportate all'indicatore ISEE.e pubblicate sulla pagina web dedicata del sito comunale al seguente link <https://www.comune.verona.it/Servizi/Iscrizione-ai-Centri-Estivi-Ricreativi-CER>

Sono previsti esoneri per i minori segnalati dai Servizi Sociali.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione	sedi C.E.R. Collocate sul territorio comunale Via Bertoni 4 – 37122 VERONA	<ul style="list-style-type: none">Collocazione territoriale dislocata nella maggior parte delle circoscrizioni della cittàagevolazione accesso a persone diversamente abiliCollocazione territoriale in posizione centrale rispetto a tutte le scuole che sono dislocate nelle circoscrizioni cittadine
	Accessibilità fisica	CER: Apertura giornaliera nei mesi di luglio e agosto	<ul style="list-style-type: none">Funzionamento n. 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì da giugno ad agostoorario giornaliero dalle 7:45 alle ore 16:00servizio mensa
		Uffici amministrativi: Orario giornaliero di apertura al pubblico	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 accesso libero Il martedì pomeriggio anche dalle 15.00 alle 17.00 previo appuntamento
		Orario annuale di apertura al pubblico uffici amministrativi	Aperto tutto l'anno: nel mese di agosto e durante le vacanze natalizie (dal 24/12 al 06/01) non è prevista l'apertura pomeridiana

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

CERTIFICAZIONI URBANISTICHE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Cura la gestione del catasto soprassuoli percorsi dal fuoco secondo le disposizioni dell'art. 10, comma 2 delle Legge quadro in materia di incendi boschivi n. 353/2000 con apposizione del previsto regime vincolistico. Rilascia il Certificato di Destinazione Urbanistica, come previsto dall'art. 30 del DPR n. 380 del 06/06/2001, allegato necessario in qualsiasi atto avente per oggetto trasferimento di diritti reali di beni immobili. Conserva e aggiorna il Registro dei Crediti edilizi e dei Crediti da Rinaturalizzazione riconosciuti, trasferiti e utilizzati, pubblicando on-line lo stato dei Crediti Residui inoltre, su richiesta, un Certificato di Credito Edilizio per tutti gli certificato è richiesto.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Pallone, 9. Primo piano

Orario di apertura dell'ufficio

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

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

Contatti

Segreteria 045 8077753

e-mail: urbanistica@comune.verona.it pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

3. Costo del servizio

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

I restanti servizi sono gratuiti

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
	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	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
	Informazioni per l'accesso	Presenza informazioni nei canali di comunicazione con l'utenza. Presenza di adeguata segnaletica presso gli Uffici	Aggiornamento tempestivo delle variazioni
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei documenti di programmazione e consuntivazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su piattaforma jEnte	Tempestivo
		Caricamento di documentazione su jEnte per supporto a uffici	80% dei casi entro 1 giorno
		Invio di documentazione su richiesta	Entro 1 giorno
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)
		Spazio per dipendente	12 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche, in presenza, a mezzo e-mail. Formazione e aggiornamento del personale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	Assenza di segnalazioni rispetto al servizio
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati	Attuare tutte le misure di protezione dati previste

COMMERCIO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ATTIVITÀ FUNEBRE		
	Apertura di attività funebre	DOMANDA +
	Apertura di Casa funeraria	AUTORIZZAZIONE
	Apertura di Sala del commiato	
	Apertura di sedi secondarie	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento della sede	
	Variazioni strutturali nell'attività	SCIA
	Variazioni nei mezzi per il trasporto funebre	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione delle sedi secondarie	

Attività funebre	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Percorso telematico nel Portale " www.impresainungiorno.gov.it ": "Attività di servizio" → "Servizi alla persona" → "Attività funebre"	

ATTIVITÀ RICETTIVA

ALBERGHIERA (Albergo, hotel, villaggio-albergo, residenza turistico-alberghiera,

albergo diffuso)

Attività alberghiera: ricettiva	Apertura di struttura ricettiva alberghiera	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione dei servizi offerti	
	Variazioni strutturali nell'attività	
	Nomina di rappresentante ai sensi dell'art. 8 del T.U.L.P.S.	SCIA
Albergo	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
Hotel		
Villaggio-albergo		
Residenza turistico-alberghiera		
Albergo diffuso		

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Strutture ricettive" → "Albergo, hotel, villaggio-albergo, residenza turistico-alberghiera, albergo diffuso"

Per alcuni servizi sono competenti la Regione Veneto (in particolare per il rilascio della classificazione) ed i Vigili del Fuoco

ATTIVITÀ RICETTIVA

LOCAZIONI TURISTICHE IMPRENDITORIALI

	Apertura di struttura ricettiva	
--	---------------------------------	--

LOCAZIONI TURISTICHE IMPRENDITORIALI	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “

Per l'attivazione della “locazione turistica imprenditoriale” è obbligo richiedere preventivamente il CIR tramite piattaforma regionale “ROSS1000” e ottenere il CIN tramite i portale del Ministero del Turismo.

ATTIVITÀ RICETTIVE COMPLEMENTARI

ALLOGGI TURISTICI, BED AND BREAKFAST, CASE PER VACANZE,

UNITA' ABITATIVE AMMOBILIATE, ecc.

ATTIVITA' RICETTIVE COMPLEMENTARI: Alloggi turistici Bed and Breakfast Case per vacanze Unita' abitative ammob.	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	
	Affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Cessazione dell'affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazione dei servizi offerti	
	Cessazione dell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie	
	Variazione in attività già esistenti che comportano un aggravio delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio	SCIA

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Alloggi turistici”, “Case per vacanze”, “Unità abitative ammobiliate ad uso turistico”, “Bed and breakfast” .

Per alcuni servizi sono competenti la Regione Veneto (in particolare per il rilascio della classificazione) ed i Vigili del Fuoco

ATTIVITÀ RICETTIVE ALL'APERTO

CAMPEGGI		
Attività Ricettiva all'aperto:	Apertura dell'attività	SCIA
Campeggio	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	
	Affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'affido dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazione dei servizi offerti	
	Nomina del rappresentante ex art. 8 del T.U.L.P.S.	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	
Attività Ricettiva all'aperto:	Variazione in attività già esistenti che comportano un aggravio delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio	SCIA
Campeggio		

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive (Campeggio-Villaggio turistico= .

Per alcuni servizi sono competenti la Regione Veneto (in particolare per il rilascio della classificazione) ed i Vigili del Fuoco

AGRITURISMO

Agriturismo	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	COMUNICAZIONE
	Variazione dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	SCIA
	Variazione in attività già esistenti che comportano un aggravio delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio	
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazione e/o integrazione delle attività agrituristiche	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive Agriturismo .

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

TURISMO RURALE

	Apertura dell'attività	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Variazione dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di	

Turismo Rurale	variazioni societarie)	SCIA
	Variazione in attività esistenti	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": www.impresainungiorno.gov.it - Agricoltura - Attività correlate - Turismo Rurale - Enoturismo - Oleoturismo - Fattoria didattica ."

FATTORIA DIDATTICA

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

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": www.impresainungiorno.gov.it - Agricoltura - Attività correlate - Turismo Rurale - Enoturismo - Oleoturismo - Fattoria didattica ."

BOTTEGHE STORICHE

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

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

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

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

BRICOLAGE – MANIFESTAZIONI DI ASSOCIAZIONI NO PROFIT

Bricolage	Concessione temporanea di suolo pubblico nel territorio della 1^ Circoscrizione nelle aree individuate con deliberazione della Giunta comunale del 1 marzo 2016 n. 63	DOMANDA
Manifestazioni di Associazioni no profit		

Percorso telematico con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Manifestazioni no profit cd. del bricolage → Procedura per la concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico.

Domanda cartacea in bollo da presentare alla Direzione Commercio e Manifestazioni: termine del procedimento: entro 60 giorni dalla presentazione della domanda.

CINEMA

		DOMANDA	+
--	--	---------	---

Sala cinematografica	Apertura di sala cinematografica	AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Subentro nell'esercizio dell'attività	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it: "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Attività artistiche" → "Cinema".

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

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

COMMERCIO AL DETTAGLIO IN AREA PRIVATA

Esercizio di vicinato (con superficie di vendita fino a 250 mq.)	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Mutamento settore merceologico / Ampliamento della superficie di vendita	SCIA
	Attività di somministrazione non assistita	
	Variazione del periodo di apertura	
	Affido in gestione di reparto	
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it: "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area privata" → "Esercizi di vicinato"

Media struttura	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Proroga dei termini dell'attivazione	DOMANDA
		*
		AUTORIZZAZIONE
	Mutamento settore merceologico/ampliamento superficie di vendita	SCIA
	Affido in gestione di reparto	

con superficie di vendita >250 mq. fino a 1500 mq.	Riduzione della superficie di vendita	COMUNICAZIONE
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	

	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Media struttura” → “Media struttura con superficie di vendita >250 mq. fino a 1500 mq.”

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

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Media struttura” → “Media struttura con superficie di vendita >1500 mq. fino a 2500 mq.”

Grande Struttura	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE COMUNICAZIONE DOMANDA + AUTORIZZAZIONE SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Ampliamento della superficie di vendita	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Proroga dei termini dell'attivazione	
	Trasformazione tipologia dell'esercizio da grande struttura di vendita in grande Centro o Parco Commerciale	
	Mutamento settore merceologico	

(superficie di vendita >2500 mq.) ubicata all'interno del Centro Storico	Affido in gestione di reparto	COMUNICAZIONE
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
	Cessazione dell'attività	
	Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it” : “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Grande struttura” → “Grande Struttura ubicata all'interno del Centro Storico”	

Grande Struttura (superficie di vendita >2500 mq.) ubicata fuori del Centro Storico	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Ampliamento della superficie di vendita	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Proroga dei termini dell'attivazione	DOMANDA
	Trasformazione tipologia dell'esercizio da grande struttura di vendita in grande Centro o Parco Commerciale	+ AUTORIZZAZIONE
	Mutamento del settore merceologico	SCIA
	Affido in gestione di reparto	
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Grande struttura” → “Grande Struttura ubicata fuori dal Centro Storico”

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

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Centro commerciale” → “Medio Centro commerciale con superficie di vendita compresa tra 251 e 1500 mq.”

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

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Centro commerciale” → “Medio Centro commerciale con superficie di vendita > 1500 mq.”

Grande Centro commerciale con superficie di vendita > 2500 mq.	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Ampliamento della superficie di vendita	
	Apertura di esercizio singolo all'interno	
	Trasformazione della tipologia dell'esercizio da grande struttura di vendita in grande centro o parco commerciale	
	Subentro nell'autorizzazione	COMUNICAZIONE
	Subentro in un esercizio singolo situato all'interno	
	Trasferimento della sede dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Modifica della ripartizione interna	
	Mutamento del settore merceologico	SCIA
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Chiusura esercizio singolo all'interno	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Centro commerciale” → “Grande Centro commerciale con superficie di vendita > 2500 mq.”

Vendite Straordinarie	Vendita straordinaria di liquidazione	COMUNICAZIONE
	Vendita sottocosto	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Vendite straordinarie”

Vendita temporanea su area privata	Inizio dell'attività	SCIA
---	----------------------	------

Le vendite temporanee su area privata non possono avere una durata superiore a 30 giorni. L'inizio di tale attività è soggetto a preventiva [Segnalazione Certificata di Inizio di Attività \(SCIA\)](#) da trasmettere in [modalità telematica](#) all'indirizzo di posta elettronica certificata commercio@pec.comune.verona.it utilizzando l'apposita modulistica, corredata della fotocopia del documento d'identità del dichiarante (in caso di cittadino straniero deve essere prodotta anche la fotocopia del [permesso di soggiorno](#)) e della [procura per l'invio di pratiche online](#), nel caso la ditta non disponga di firma digitale e/o casella di posta elettronica certificata. Nella segnalazione la ditta deve autocertificare il possesso dei requisiti morali e professionali (questi ultimi solo nel caso di commercio di prodotti alimentari), allegando i documenti richiesti nel modulo appositamente predisposto.

Percorso telematico con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Il Comune → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Esercizi commerciali di vicinato,medie e grandi strutture di vendita in sede fissa

Spaccio Interno temporaneo in locali di spettacolo	Inizio dell'attività	SCIA
---	----------------------	------

Trattasi di vendite temporanee in locali di spettacolo a favore degli spettatori dell'evento. L'inizio di tale attività è soggetto a preventiva [Segnalazione Certificata di Inizio di Attività \(SCIA\)](#) da trasmettere in [modalità telematica](#) all'indirizzo di posta elettronica certificata commercio@pec.comune.verona.it utilizzando l'apposita modulistica, corredata della fotocopia del documento d'identità del dichiarante (in caso di cittadino straniero deve essere prodotta anche la fotocopia del [permesso di soggiorno](#)) e della [procura per l'invio di pratiche online](#), nel caso la ditta non disponga di firma digitale e/o casella di posta elettronica certificata. Nella segnalazione la ditta deve autocertificare il possesso dei requisiti morali, allegando i documenti richiesti nel modulo appositamente predisposto.

Percorso telematico con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Il Comune → Tutti gli uffici

→ C - D → Commercio → Servizi → Esercizi commerciali di vicinato,medie e grandi strutture di vendita in sede fissa

Manifestazione fieristica di rilevanza locale (Mostra - Mercato)	Svolgimento di una manifestazione fieristica di rilevanza locale	COMUNICAZIONE
---	--	---------------

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, Divertimento, Attività Artistiche e Sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Manifestazione fieristica di rilevanza locale (Mostra - Mercato)"

COMMERCIO AL DETTAGLIO IN AREA PUBBLICA

Commercio su area pubblica su posteggio (di Tipo A)	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Inizio dell'attività come precario nei mercati o nelle fiere	COMUNICAZIONE
	Miglioria di posteggio	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Estensione del settore merceologico	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Comunicazione di assenza dal posteggio	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Comunicazione di regolarità contributiva - DURC	
	Variazioni dei soggetti in attività di commercio su aree pubbliche (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
	Iniziare l'attività di vendita di funghi freschi spontanei e di funghi porcini secchi sfusi	SCIA

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Commercio su area pubblica su posteggio (di Tipo A)"

	Apertura dell'attività	SCIA
	Inizio dell'attività come precario nei mercati o nelle fiere	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Estensione del settore merceologico	SCIA
	Cessazione dell'attività	

Commercio su area pubblica in forma itinerante (di Tipo B)	Comunicazione di regolarità contributiva - DURC	COMUNICAZIONE
	Sospensione dell'attività	
	Riattivazione a seguito sospensione dell'attività	
	Proroga dell'inizio/sospensione dell'attività	SCIA
	Variazioni dei soggetti in attività di commercio su aree pubbliche (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	COMUNICAZIONE
	Iniziare l'attività di vendita di funghi freschi spontanei e di funghi porcini secchi sfusi	
Percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it : "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Commercio su area pubblica in forma itinerante (di Tipo B)"		
Autorizzazione temporanea commercio su aree pubbliche e concessione suolo pubblico	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
Percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it : "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Autorizzazione temporanea commercio su aree pubbliche e concessione suolo pubblico"		
Fiere su area pubblica	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Inizio dell'attività come precario nelle fiere	
	Miglioria di posteggio	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Estensione del settore merceologico	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Comunicazione di assenza dal posteggio	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Comunicazione di regolarità contributiva - DURC	
	Variazioni dei soggetti in attività di commercio su aree pubbliche (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
Percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it : "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Fiere su area pubblica"		SCIA
Vendita ambulante di strumenti da punta e da taglio	Apertura dell'attività	SCIA
Percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it : "Commercio" → "Commercio al dettaglio in area pubblica" → "Vendita ambulante di strumenti da punta e da taglio"		COMUNICAZIONE
Autorizzazione temporanea commercio su aree pubbliche e concessione suolo pubblico nell'ambito di manifestazioni ripetitive organizzate da Enti o Associazioni	Concessione per l'occupazione del suolo pubblico e autorizzazione temporanea alla vendita nell'ambito di manifestazioni ripetitive organizzate da Enti o Associazioni	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE / CONCESSIONE

Nel caso di manifestazioni ripetitive, organizzate da Enti o Associazioni, coloro che hanno già partecipato in precedenza possono utilizzare il modulo semplificato "Domanda di autorizzazione temporanea - manifestazioni ripetitive (organizzate da Enti o Associazioni)" scaricabile dal portale del comune di Verona (www.comune.verona.it). Il modulo compilato e firmato olograficamente dovrà essere consegnato, unitamente a copia di un documento di identità, all'organizzatore della manifestazione che dovrà presentare la richiesta, per conto delle ditte partecipanti, in modalità telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata commeccio@pec.comune.verona.it

Percorso telematico con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Commercio su aree pubbliche → Procedura per rilascio di una autorizzazione temporanea per il commercio su aree pubbliche

Tesserino di riconoscimento operatore come non Professionale (cd. hobbista)	Tesserino di riconoscimento come operatore non professionale (cd. hobbista)	DOMANDA + RILASCIO TESSERINO
--	---	------------------------------

Istanza cartacea da presentarsi alla Direzione Commercio .

I residenti nel Comune di Verona, per chiedere il rilascio del tesserino di riconoscimento come operatore non professionale (cd. hobbista), devono effettuare apposita richiesta in marca da bollo da € 16,00 alla Direzione Commercio Attività - Ufficio Commercio su Aree Pubbliche, utilizzando il modulo "Domanda di rilascio del tesserino da hobbista", scaricabile dal portale del comune di Verona (www.comune.verona.it) o reperibile presso i suddetti uffici. L'istanza dovrà contenere l'autocertificazione della propria condizione di operatore non professionale, con allegata una foto formato tessera e copia di un documento d'identità.

Dopo aver espletato i controlli necessari, l'ufficio rilascerà l'apposito tesserino che potrà essere ritirato portando una marca da bollo da € 16,00.

Percorso telematico con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Commercio su aree pubbliche → Procedura per rilascio del tesserino di riconoscimento per operatori non professionali - hobbisti

Partecipazione come Operatore non professionale (cd. hobbista) al mercatino dell'Antiquariato di San Zeno della prima domenica del mese	Inserimento nella graduatoria degli operatori non professionali (cd. hobbisti) del mercatino dell'Antiquariato di San Zeno della prima domenica del mese	DOMANDA
--	--	---------

Istanza on line da inviare alla Direzione Commercio .

Percorso Telematico https://moduli.comune.verona.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=mercato_san_zeno

Partecipazione come operatore non professionale (cd. hobbista) al mercatino dell'antiquariato e del collezionismo delle 3A di Piazza San Zeno	Inserimento nella graduatoria degli operatori non professionali (cd. hobbisti) del mercatino dell'antiquariato e del collezionismo delle 3A di Piazza San Zeno del terzo sabato del mese	DOMANDA
--	--	---------

Istanza cartacea da presentarsi alla Direzione Commercio e Manifestazioni .

La richiesta, in marca da bollo da € 16,00 e con allegata una fotocopia del tesserino di riconoscimento per hobbista in corso di validità, deve essere presentata alla Direzione Commercio e Manifestazioni - Ufficio Commercio su Aree Pubbliche, utilizzando il modulo "Domanda di partecipazione al Mercatino dell'antiquariato e del collezionismo delle 3A (3° sabato del mese) - Operatori non professionali (cd. Hobbisti)", scaricabile dal portale del comune di Verona "www.comune.verona.it" o reperibile presso il suddetto ufficio.

Percorso telematico (per scaricare il modulo) con accesso dal Portale "www.comune.verona.it" → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Commercio su aree pubbliche → Mercato dell'antiquariato denominato delle TRE A → Partecipazione degli operatori non professionali (cd. hobbisti) al mercatino dell'antiquariato e del collezionismo delle 3A di Piazza San Zeno

	Inizio	Nuova apertura dell'attività di vendita da parte di produttori agricoli su area	
--	--------	---	--

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

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Agricoltura, allevamento, pesca e attività estrattive” → “Attività correlate” → “Vendita di prodotti agricoli da parte di produttori agricoli”

COMMERCIO AL DETTAGLIO - FORME SPECIALI DI VENDITA

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

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Comercio” → “Comercio al dettaglio - Forme speciali di vendita” → “Spacci interni”

Vendita al dettaglio per mezzo di apparecchi automatici	Apertura dell'attività	SCIA
	Apertura di attività in locali esclusivamente adibiti	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento dell'attività	
	Trasferimento della sede dell'attività in locali esclusivamente adibiti	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività in locali ESCLUSIVAMENTE adibiti	
	Cessazione dell'attività	
		COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Comercio” → “Comercio al dettaglio - Forme speciali di vendita” → “Vendita al dettaglio per mezzo di apparecchi automatici”

	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE

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

Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it: "Commercio" → "Commercio al dettaglio - Forme

speciali di vendita" → "Vendita al dettaglio per corrispondenza, televisione e altri sistemi di comunicazione, compreso il commercio online"

Vendita effettuata presso il domicilio del consumatore	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede operativa	SCIA
	Variazioni in attività già esistenti	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it: "Commercio" → "Commercio al dettaglio - Forme

speciali di vendita" → "Vendita presso il domicilio del consumatore"

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

COMMERCIO – ALTRE ATTIVITA'

Commercio di cose antiche e usate	Vidimazione registro degli affari giornalieri	DICHIARAZIONE
--	---	----------------------

Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it: "Commercio" → "Attività correlate" → "Commercio di cose antiche e usate"

Vendita di funghi freschi epigei o porcini secchi sfusi	Inizio dell'attività	SCIA
--	----------------------	------

Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it: "Commercio" → "Attività correlate" → "Vendita di funghi freschi epigei o porcini secchi sfusi"

Assegnazione di concessione di posteggio - Chiosco Edicola	Assegnazione di concessione di posteggio - Chiosco Edicola	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Apertura di un punto vendita ESCLUSIVO	
	Apertura di un punto vendita NON ESCLUSIVO	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Variazione della superficie di vendita	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Rilascio/rinnovo della concessione per l'occupazione permanente di suolo pubblico comunale/privato ad uso pubblico per chiosco edicola	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE

Vendita di quotidiani e periodici	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Vendita di quotidiani e periodici”

DE.CO. – MARCHIO DI ATTESTAZIONE GEOGRAFICA DEI PRODOTTI TIPICI

Rilascio De.Co. (marchio di attestazione geografica dei prodotti tipici)	Attribuzione della De.Co.	DOMANDA
	Iscrizione nel Registro De.Co.	In seguito all'accoglimento della domanda

Percorso telematico con accesso dal Portale [“www.comune.verona.it”](http://www.comune.verona.it) → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Istituzione De.Co. → Domanda per attribuzione della De.Co.

Domanda in bollo da inviare alla Direzione Commercio mediante pec commeccio@pec.comune.verona.it
E' previsto il pagamento di € 50,00 a titolo di costo di istruttoria.

Termine del procedimento: entro 90 giorni dalla presentazione della domanda.

DIRETTORE E ISTRUTTORE DI TIRO A SEGNO

Direttore e Istruttore di tiro	Richiesta della licenza	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Richiesta di rinnovo della licenza	
	Cessazione	

Attuale percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Attività correlate” → “Direttore/Istruttore di tiro a segno”

ENOTURISMO - OLEOTURISMO

Enoturismo/Oleoturismo	Apertura dell'attività	SCIA
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): www.impresainungiorno.gov.it - Agricoltura - Attività correlate - Turismo Rurale - Enoturismo - Oleoturismo - Fattoria didattica .

FOCHINO

Fochino	Richiesta della licenza	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Richiesta di rinnovo della licenza	
	Cessazione	

Attuale percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Attività di fochino”.

Per il rilascio del nulla-osta è competente la Questura di Verona

GIOCHI LECITI E/O INSTALLAZIONE DI NEW SLOT E APPARECCHI DA DIVERTIMENTO E INTRATTENIMENTO

Giochi leciti e/o	Avvio dell'attività	SCIA
	Variazioni nell'esercizio dell'attività	

installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento	Fasce orarie di interruzione quotidiana del gioco (art. 8 L.R. n. 38/2019)	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
Attuale percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it : "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Lotterie, scommesse, sale giochi" → "Giochi leciti, sale bingo, scommesse, video lottery (VLT) e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento"		

Gestione di apparecchi automatici ed elettronici da intrattenimento	Apertura attività di produzione, importazione, distribuzione e gestione	SCIA
	Trasferimento dell'attività	
	Subentro nell'attività	
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	COMUNICAZIONE
	Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)	
	Cessazione dell'attività	

Attuale percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it: "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Lotterie, scommesse, sale giochi" → "Attività di gestione di apparecchi automatici ed elettronici da intrattenimento"

Impianti ad uso privato provvisori o con capacità complessiva fino a 500 litri	Installazione ed esercizio di un impianto	SCIA
	Trasferimento della titolarità dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Modifica della composizione dell'impianto	SCIA
	Rinnovo autorizzazione per il prelievo di carburanti presso distributori	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it: "Commercio" → "Impianto di distribuzione di carburanti" → "Impianti ad uso privato provvisori o con capacità complessiva fino a 500 litri"

Impianti ad uso privato con capacità complessiva superiore a 500 litri	Installazione ed esercizio di un impianto	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Ristrutturazione totale dell'impianto	
	Trasferimento della titolarità dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Potenziamento di impianto con l'aggiunta di prodotti Metano/GPL	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Modifica della composizione dell'impianto	
	Perizia giurata conclusiva attestante la regolarità delle modifiche	COMUNICAZIONE
	Collaudo dell'impianto	DOMANDA +
	Esercizio provvisorio dell'impianto	AUTORIZZAZIONE

	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Proroga del termine per l'effettuazione di lavori dell'impianto	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it : "Comercio" → "Impianto di distribuzione di carburanti" → "Impianti ad uso privato con capacità complessiva superiore a 500 litri"		
Impianti stradali	Installazione ed esercizio di un impianto	DOMANDA +
	Ristrutturazione totale dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Dotazione di combustibili alternativi GNC o GNL e di infrastrutture di ricarica elettrica	PROGETTO + AUTORIZZAZIONE
	Trasferimento della titolarità dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Potenziamento di impianto con l'aggiunta di prodotti Metano/GPL	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Modifica della composizione dell'impianto	SCIA
	Perizia giurata conclusiva attestante la regolarità delle modifiche	
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Subentro di un nuovo gestore nella conduzione dell'impianto	
	Comunicazione del gestore di cessazione nella conduzione dell'impianto	
	Orario apertura	
	Chiusura per ferie	
	Sospensione temporanea dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Ripresa dell'attività precedentemente sospesa	COMUNICAZIONE
	Proroga del termine per l'effettuazione di lavori dell'impianto	DOMANDA +
	Collaudo dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Esercizio provvisorio dell'impianto	
	Domanda per la concessione del suolo pubblico (diminuzione)	DOMANDA + CONCESSIONE
	Variazione dell'occupazione del suolo pubblico (diminuzione)	COMUNICAZIONE
	Variazione dell'occupazione del suolo pubblico (aumento)	DOMANDA + CONCESSIONE
	Cessazione dell'occupazione	COMUNICAZIONE
	Subentro nella concessione	
	Variazioni dei soggetti	SCIA

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Impianto di distribuzione di carburanti” → “Impianto stradale di distribuzione di carburanti”

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

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Commercio” → “Impianto di distribuzione di carburanti” → “Prelievo di carburanti presso distributori”

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

OCCUPAZIONE DI SUOLO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONI ED EVENTI DI CARATTERE COMMERCIALE		
Richieste da associazioni	Istanza di occupazione	DOMANDA
	Integrazione documentale	
	Occupazione suolo con addobbi in occasione di festività religiose o civili	+ CONCESSIONE
	Rinuncia all'evento	COMUNICAZIONE
Richieste da aziende (solo per inaugurazioni o in occasione di eventi civili o religiosi)	Istanza di occupazione	DOMANDA
	Integrazione documentale	
	Rinuncia all'evento	+ CONCESSIONE
	Occupazione suolo con addobbi in occasione di festività religiose o civili	COMUNICAZIONE
1) Percorso telematico (per scaricare il modulo) con accesso dal Portale " www.comune.verona.it " → Home Page → Tutti gli uffici → C - D → Commercio → Servizi → Occupazioni di suolo pubblico per manifestazioni ed eventi di carattere commerciale.		

PANIFICIO		
Panificio	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Variazioni nell'attività esistente	
	Nomina responsabile dell'attività produttiva	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Attività di somministrazione non assistita	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Industria e artigianato” → “Alimentare” → “Panificio”

PARAFARMACIA		
Parafarmacia	Apertura dell'attività Subentro nell'esercizio dell'attività Trasferimento della sede dell'attività Variazione del “farmacista responsabile” Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): → “Commercio” → “Commercio di medicinali e farmaci” → “Parafarmacia”

PATROCINI PER INIZIATIVE DI PERTINENZA DELL'ASSESSORATO AL COMMERCIO

Associazioni, ditte (senza scopo di lucro)	Domanda di Patrocinio per iniziative di carattere commerciale	DOMANDA + DECRETO
---	---	----------------------

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

PLATEATICI		
Plateatici su suolo pubblico	Domanda di concessione per occupazione di suolo pubblico su area annessa ad esercizio di somministrazione di alimenti e bevande	DOMANDA + CONCESSIONE
	Variazione occupazione di suolo pubblico (modifica periodo e/o diminuzione di superficie)	COMUNICAZIONE + CONCESSIONE
	Domanda di variazione della concessione per occupazione di suolo pubblico	DOMANDA + CONCESSIONE
	Comunicazione per cessazione definitiva di occupazione suolo pubblico	COMUNICAZIONE + PRESA D'ATTO

	Subentro nelle titolarità della concessione	SCIA + CONCESSIONE
	Variazione della ragione sociale, sede legale, rappresentante legale	SCIA + PRESA D'ATTO

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainun giorno.gov.it”](http://www.impresainun giorno.gov.it): → “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e somministrazione di alimenti e bevande” → “Bar, ristorante, pizzerie, osteria, ecc” → “Altre esigenze connesse con l'esercizio delle attività” → “Occupazione di suolo pubblico”

Plateatici su area privata visibile dalla pubblica via	Domanda di nulla osta	DOMANDA
	Domanda di subentro nella titolarità del nulla osta	+ NULLA OSTA
	Domanda di modifica del nulla osta (ampliamento o riduzione superficie/modifica o integrazione arredi)	DOMANDA + PRESA D'ATTO
	Domanda di modifica del periodo di utilizzo del plateatico	DOMANDA + PRESA D'ATTO
	Rinnovo del nulla osta	COMUNICAZIONE + NULLA OSTA
	Domanda di variazioni del nulla osta (denominazione, sede legale, modifiche societarie)	DOMANDA + PRESA D'ATTO
	Comunicazione di rinuncia	COMUNICAZIONE + PRESA D'ATTO

Percorso telematico con accesso dal Portale [“www.comune.verona.it”](http://www.comune.verona.it) → Home page → Tutti gli Uffici → C-D → Commercio → Servizi → Plateatici con invio alla pec:commercio@pec.comune.verona.it

POSTAZIONI SUL SUOLO PUBBLICO PER PARTITI POLITICI, ASSOCIAZIONI E

PITTORI SCULTORI E RITRATTISTI

Postazioni fisse per partiti politici, associazioni	Postazione fissa sul suolo pubblico	DOMANDA +
Postazioni fisse per Pittori Scultori e Ritrattisti	Postazione fissa sul suolo pubblico	CONCESSIONE

Domanda cartacea da presentarsi alla Direzione Commercio previo appuntamento su agenda on-line:

[“www.comune.verona.it”](http://www.comune.verona.it)

	Realizzazione di spettacoli dal vivo che si svolgono tra le ore 8 e le ore 0.01 destinati ad un massimo di 2.000 partecipanti (art 7 del D.L. 215/2023)	SCIA
	Attività di pubblico spettacolo o intrattenimento all'aperto SENZA strutture o impianti	
	Manifestazioni all'aperto non soggette alla disciplina di cui all'art. 80 TULPS (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio ovvero entro le ore 24 del giorno di inizio, ma con un numero di partecipanti superiore a 200)	DOMANDA AUTORIZZAZIONE + (Licenza)

Spettacoli e trattenimenti pubblici nell'ambito di sagre, fiere o altre manifestazioni	Manifestazioni temporanee di pubblico spettacolo o trattenimento (che si svolgono entro le ore 24 del giorno di inizio e con un numero di partecipanti non superiore a 200)	SCIA
	Spettacoli o trattenimenti con capienza inferiore o pari a 200 persone (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Spettacoli o trattenimenti con capienza superiore a 200 persone	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Manifestazioni periodiche di pubblico spettacolo o trattenimento in possesso di agibilità rilasciata in data NON anteriore a due anni (che si svolgono entro le ore 24 del giorno di inizio e con un numero di partecipanti non superiore a 200)	SCIA
	Manifestazioni periodiche in possesso di agibilità rilasciata in data NON anteriore a due anni (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio ovvero entro le ore 24 del giorno di inizio, ma con un numero di partecipanti superiore a 200)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Manifestazioni temporanee di pubblico spettacolo o trattenimento (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio oppure entro le ore 24 del giorno di inizio ma con un numero di partecipanti superiore a 200)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Manifestazioni di sorte locali: lotterie, tombole, pesche o banchi di beneficenza Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Spettacoli e trattenimenti pubblici nell’ambito di sagre, fiere e altre manifestazioni/manifestazioni fieristiche”

Per l’agibilità per allestimenti temporanei è previsto il NULLA OSTA della Commissione comunale di Vigilanza (art. 80 T.U.L.P.S.)

Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande	Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (che si svolgono entro le ore 24 del giorno di inizio e con un numero di partecipanti non superiore a 200)	SCIA
	Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio ovvero entro le ore 24 del giorno di inizio, ma con un numero di partecipanti superiore a 200)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)

Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande”

RISTORANTI TIPICI

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

SALE DA BALLO, DISCOTECHE, TRATTENIMENTI DANZANTI

Sale da ballo, discoteche, trattenimenti danzanti, Auditorium e sala convegni	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Subentro nell'esercizio dell'attività senza modifiche ai locali	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività con modifiche ai locali	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)	
Cessazione dell'attività		

Percorso telematico nel Portale "www.impressainungiorno.gov.it": "Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive" → "Intrattenimento e divertimento" → "Sala da ballo, discoteca, trattenimenti danzanti"

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

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

SCUOLA DI BALLO (PROVVISTA DI STRUTTURE PER LO STAZIONAMENTO DEL PUBBLICO)

Scuola di ballo provvista di strutture per lo stazionamento del pubblico	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Subentro nell'esercizio dell'attività	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Scuola di ballo (provvista di strutture per lo stazionamento del pubblico” - Per l’agibilità per locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo è previsto il NULLA OSTA della Commissione comunale di Vigilanza

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

SALE GIOCHI

Sale Giochi	Apertura dell’attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Orario di apertura	COMUNICAZIONE
	Subentro nell’esercizio dell’attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Trasferimento della sede dell’attività	(Licenza)
	Modifica dell’orario di apertura	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell’attività	
	Riattivazione dell’attività	
	Variazioni strutturali nell’attività	SCIA
	Utilizzo del logo “No Slot”	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)	COMUNICAZIONE
	Fasce orarie di interruzione quotidiana del gioco (art. 8 L.R. n. 38/2019)	
	Cessazione dell’attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Lotterie, scommesse, sale giochi” → “Sala Giochi”

SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

Bar, ristorante, pizzeria, osteria, ecc.	Apertura di un pubblico esercizio in zona NON assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	SCIA
	Apertura di un pubblico esercizio in zona assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Apertura di un pubblico esercizio annesso ad attività già registrata in zona NON assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	SCIA
	Subentro nell’esercizio dell’attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento dell’esercizio in zona NON assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	SCIA
	Trasferimento dell’esercizio in zona assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Ampliamento della superficie in zone NON tutelate	
	Ampliamento della superficie in zone tutelate	
	Riduzione della superficie in zone NON tutelate	

Riduzione della superficie in zone tutelate	SCIA
Sospensione temporanea dell'attività	
Riattivazione dell'attività	COMUNICAZIONE
Affido in gestione di reparto	
Cessazione dell'affido in gestione di reparto	
Modifica degli orari, della giornata di chiusura, ecc.	
Chiusura per ferie	DICHIARAZIONE
Variazioni nell'attività	SCIA
Variazione del preposto	
Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
Proseguimento temporanea dell'attività da parte dei soci per decesso del legale rappresentante o della persona preposta all'attività	
Fasce orarie di interruzione quotidiana del gioco (art. 8 L.R. n. 38/2019)	
Cessazione dell'attività	
Utilizzo del logo "No Slot"	SCIA

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” →

“Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Bar, ristorante, pizzeria, osteria, ecc.”

Attività annessa a Circoli con caratteristiche di ente non commerciale ADERENTI ad Enti o organizzazioni nazionali aventi finalità assistenziali	Apertura dell'attività	SCIA
	Variazioni nella gestione	
	Variazioni nell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” →

“Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Annessa a circoli con caratteristiche di ente non

commerciale aderenti ad Enti o organizzazioni nazionali aventi finalità assistenziali”

Attività annessa a Circoli con caratteristiche di ente non commerciale NON ADERENTI ad Enti o organizzazioni nazionali aventi finalità assistenziali	Apertura dell'attività in zona NON assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	SCIA
	Apertura dell'attività in zona assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	DOMANDA +
		AUTORIZZAZIONE
	Variazioni nella gestione	SCIA
	Variazioni nell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” →

“Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Annessa a circoli con caratteristiche di ente non

commerciale non aderenti ad Enti o organizzazioni nazionali aventi finalità assistenziali”

Attività annessa a Circoli con caratteristiche di ente commerciale aderenti o non aderenti in zone	Apertura dell'attività	SCIA
	Ampliamento della superficie	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

NON tutelate									
Percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it : "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Annessa a circoli con caratteristiche di ente commerciale"									
Attività annessa a Circoli con caratteristiche di ente commerciale aderenti o non aderenti in zona tutelata	<table border="1"> <tr> <td>Apertura dell'attività</td> <td>DOMANDA +</td> </tr> <tr> <td>Ampliamento della superficie</td><td>AUTORIZZAZIONE</td> </tr> <tr> <td>Sospensione temporanea dell'attività</td><td></td> </tr> <tr> <td>Cessazione dell'attività</td><td>COMUNICAZIONE</td> </tr> </table>	Apertura dell'attività	DOMANDA +	Ampliamento della superficie	AUTORIZZAZIONE	Sospensione temporanea dell'attività		Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
Apertura dell'attività	DOMANDA +								
Ampliamento della superficie	AUTORIZZAZIONE								
Sospensione temporanea dell'attività									
Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE								
	Percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it : "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Annessa a circoli con caratteristiche di ente commerciale"								

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

Percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it : "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Al domicilio del consumatore"
--

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

Esercizio all'interno di particolari strutture aperte al pubblico	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni in attività esistente	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Utilizzo del logo "No Slot"	SCIA
Per entrambe le tipologie	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale www.impresainungiorno.gov.it : "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Esercizio interno a particolari strutture o attività"
--

Esercizio all'interno di	Apertura dell'attività	SCIA
---------------------------------	------------------------	------

strutture militari (Esercito, Marina Militare, Aeronautica Militare, Arma dei Carabinieri)	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni in attività esistente	SCIA
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Esercizio interno a particolari strutture o attività”

Per mezzo di distributori automatici	Apertura dell'attività	
	Apertura dell'attività in locali appositamente adibiti in modo esclusivo NON soggetti a criteri di pianificazione comunale	SCIA
	Apertura dell'attività in locali appositamente adibiti in modo esclusivo soggetti a criteri di pianificazione comunale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Subentro nell'attività in locali appositamente adibiti in modo esclusivo	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede in locali appositamente adibiti in modo esclusivo NON soggetti a criteri di pianificazione comunale	SCIA
	Trasferimento della sede in locali appositamente adibiti in modo esclusivo soggetti a criteri di pianificazione comunale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività in locali esclusivamente adibiti	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività	
	Variazioni nell'attività	SCIA
	Variazione del preposto	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Per mezzo di distributori automatici”

Temporanea in occasione di sagre, fiere e manifestazioni temporanee	Prima manifestazione	
	Manifestazione ripetitiva con modifiche alla tipologia di attività	SCIA
	Manifestazione ripetitiva senza modifiche alla tipologia di attività o dell'organizzatore o del periodo di svolgimento	
	Manifestazione ripetitiva con modifica dell'organizzatore o del periodo di svolgimento	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Temporanea in occasione di sagre, fiere e manifestazioni

temporanee”

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

SPETTACOLI VIAGGIANTI		
Attività di spettacolo viaggiante (giostre, luna park, circhi, attrazioni varie)	Esercizio dell'attività su tutto il territorio nazionale Variazioni di attrazioni dello spettacolo viaggiante in autorizzazione già rilasciata Dismettere attrazioni dello spettacolo viaggiante Variare la licenza per inserimento di nuova residenza Esercitare l'attività temporanea dello spettacolo viaggiante nei Luna Park	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Richiedere la licenza temporanea di spettacolo viaggiante per l'installazione di Giostre	
	Esercitare l'attività temporanea di spettacolo circense	
	Installazione attrazioni di spettacolo viaggianti su area privata	
	Spettacoli dal vivo di portata minore (attività di spettacolo viaggiante che si svolgono entro le 24 ore del giorno di inizio e con una capienza del luogo destinato all'evento non superiore a 200 persone)	SCIA
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione a seguito di sospensione	
	Nomina del rappresentante (art. 8 T.U.L.P.S.)	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it : “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Spettacolo viaggiante (giostre, luna park, circhi, attrazioni varie)”	

STRUTTURE SPORTIVE E DI INTRATTENIMENTO		
Impianto natatorio destinato ad un'utenza pubblica (piscina)	Apertura dell'attività Subentro nell'esercizio dell'attività Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.) Cessazione dell'attività	SCIA COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale www.impresainun giorno.gov.it: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Attività sportive” → “Impianto natatorio destinato ad un'utenza pubblica (piscina)”

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

Il Parere preventivo di fattibilità sul progetto per l'agibilità di locali e impianti permanenti di pubblico spettacolo (capienza superiore a 200 persone) va richiesto alla Commissione comunale di Vigilanza

(art. 80 T.U.L.P.S.)

Parchi gioco e minigolf	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainun giorno.gov.it”](http://www.impresainun giorno.gov.it): “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Parchi gioco e minigolf”.

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

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

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

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainun giorno.gov.it”](http://www.impresainun giorno.gov.it): “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Locali di intrattenimento e svago”

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

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

TINTOLAVANDERIE E LAVANDERIE A GETTONE		
Tintolavanderie e lavanderie a gettone	Apertura di un'attività di tintolavanderia a lavorazione manuale/meccanica o di una lavanderia a gettone	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento dell'attività	
	Variazioni nell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainun giorno.gov.it”](http://www.impresainun giorno.gov.it): “Attività di servizio” → “Servizi alla Persona” → “Tintolavanderia a lavorazione manuale/meccanica” e “Lavanderia a gettone”

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

NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE		
Noleggio autobus con conducente	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Servizio di trasporto atipico	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'attività	DOMANDA + NULLA OSTA
	Cessazione dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Variazione del parco veicolare	COMUNICAZIONE
	Nulla-osta per immatricolazione autobus	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Nulla-osta alla distrazione autobus per servizio atipico	DOMANDA + NULLA OSTA
	Trasferimento della sede legale o della principale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Variazioni societarie	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Trasferimento della sede legale o della principale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE

organizzazione aziendale	COMUNICAZIONE
Variazioni nell'attività	
Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie)	

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Trasporto e magazzinaggio” → “Trasporto” → “Noleggio autobus con conducente”

NOLEGGIO VEICOLI SENZA CONDUCENTE	
Noleggio conducente (autoveicoli, cicli, moto)	Apertura dell'attività
	Subentro nell'attività
	Trasferimento della sede dell'attività
	Cessazione dell'attività
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie)

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Trasporto e magazzinaggio” → “Trasporto” → “Noleggio senza conducente”

SERVIZIO DI PIAZZA CON VEICOLI A TRAZIONE ANIMALE	
Servizio di piazza con veicoli a trazione animale	Licenza (a seguito di concorso pubblico)
	Cessazione dell'attività
	Rilascio della targa identificativa della licenza

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Trasporto e magazzinaggio” → “Trasporto” → “Servizio di piazza con veicoli a trazione animale”.

Per l'assegnazione della licenza, il Comune può adottare un bando di concorso pubblico

RIMESSE	
Rimesse	Apertura dell'attività
	Subentro nell'attività
	Trasferimento della sede dell'attività
	Variazioni nell'attività
	Cessazione dell'attività

Percorso telematico nel Portale [“www.impresainungiorno.gov.it”](http://www.impresainungiorno.gov.it): “Trasporto e magazzinaggio” → “Trasporto” → “Rimessa e parcheggio”

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Via degli Alpini 11

Segreteria di Direzione 045 8078570

Giorni e orari di apertura/accesso tutti i giorni previo appuntamento telefonico

3.Costo del servizio

I seguenti servizi prevedono il pagamento di diritti di istruttoria:

- concessione plateatico a partire da 50 euro in base alle dimensioni occupazione;
- riconoscimento del titolo di Bottega Storica per il pregio 150 euro ;
- riconoscimento del titolo di Bottega Storica per l'anzianità 100 euro;
- iscrizione nell'elenco Ristorante Tipico – Verona 50 euro.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	10 ore settimanali (nelle giornate di lunedì e venerdì mattina e martedì pomeriggio)
		Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	Mercoledì mattina
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite: <ul style="list-style-type: none"> - portale Impresa in un giorno - SUAP comunale - casella di posta elettronica certificata 	Attivo 24 ore su 24
		Sito internet	Sito internet aggiornato e completo
Trasparenza	Informazioni per l'accesso	Numeri telefonici e caselle di posta elettronica suddivisi per ufficio	Risposta immediata e funzionale
		Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati	Entro 15 giorni
	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi	Riconoscimento annuale
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni	Entro 10 giorni dal ricevimento prorogabili a

		per la risposta	30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per istruire le SCIA	20 giorni
		Media dei giorni richiesti per il rilascio di autorizzazioni /concessioni	30-45 giorni
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di giornate di Formazione / aggiornamento per operatore	5 giorni
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo Sportello	Tempo medio 10 minuti
		Tempo di effettuazione del servizio	Tempo medio di attesa 10 minuti
	Criteri di economicità e risparmio	Invio pratiche on-line tramite i canali sopra indicati	Vengono ricevute e prese in carico in media 8 pratiche al giorno per ufficio
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numerose note positive dei cittadini. Segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Gestione in ambiente riservato di alcune pratiche particolarmente delicate	Almeno 30 nell'arco dell'anno solare

COMUNICAZIONE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S064 – Comunicazione

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.

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
Stanze M216 e M220

Orario di apertura dell'ufficio

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16

S064 Daniele Turella (responsabile) – daniele.turella@comune.verona.it – 045 8077623 - 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 sulle più diffuse 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
		Invio messaggi Telegram	Tempestivo
		Creazione grafiche per le iniziative delle Direzioni e dell'Amministrazione	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)
		Spazio medio per dipendente	12,5 mq

CONCESSIONE SUOLO PUBBLICO CIRCOSCRIZIONI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Le Circoscrizioni concedono l'occupazione temporanea di suolo pubblico per manifestazioni ed eventi di interesse locale organizzati da organismi di quartiere.

Possono richiedere la concessione di suolo pubblico:

- associazioni culturali, sportive e di volontariato
- parrocchie
- istituti scolastici del territorio
- partiti politici

La concessione di suolo pubblico per eventi e manifestazioni consente **l'occupazione temporanea di spazi pubblici per iniziative culturali, sportive, socio-ricreative insistenti sul territorio delle singole Circoscrizioni.**

Dal 10 ottobre 2007, la Giunta Comunale ha stabilito che le richieste relative agli eventi sopra indicati organizzati nei quartieri devono essere presentate direttamente alla Circoscrizione competente che provvederà al rilascio dell'atto concessorio (esclusa la Circoscrizione 1[^] per le quali è competente la Direzione Commercio e Manifestazioni).

Per manifestazioni di natura diversa da quelle sopra elencate e per manifestazioni di carattere comunale, provinciale, regionale o nazionale ci si deve rivolgere alla Direzione Commercio e Manifestazioni.

Durata della concessione: generalmente **non superiore ai 30 giorni.**

Eventuali deroghe sono concesse solo per manifestazioni di carattere provinciale, regionale o nazionale (art. 19 del regolamento).

La richiesta di occupazione temporanea suolo pubblico deve essere effettuata **almeno 60 giorni prima della data di inizio dell'occupazione tramite apposito modulo**, scaricabile dalle pagine internet delle singole Circoscrizioni o reperibile presso gli uffici delle Circoscrizioni stesse.

Il modulo, debitamente compilato e firmato, andrà inviato via pec alla casella decentralmento@pec.comune.verona.it o presentato in originale presso gli uffici della Circoscrizione territorialmente competente.

Documenti da allegare alla domanda:

- **planimetria in scala** con indicazione del luogo, delle strutture e della tipologia di area occupata (pedonale, verde, parcheggio, ecc.)
- **autocertificazione accettazione incarico di Responsabile della sicurezza**
- **piano della sicurezza**
- **statuto e Atto Costitutivo dell'Associazione/Ente o del Partito Politico**
- **programma** dettagliato della manifestazione
- **documento d'identità** del legale rappresentante
- **ricevuta di versamento dell'imposta di bollo** da € 16,00, se dovuta (tramite PagoPA)

Si precisa che nella domanda dovranno essere specificati:

- **estremi polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e infortuni** per tutta la durata della manifestazione
- in caso di **esenzione dal bollo**, **il numero di iscrizione al RUNTS** (Registro Unico Nazionale Terzo Settore) o al RASD (Registro Attività Sportive Dilettantistiche)

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

1^ Circ.: Via Leoncino, 6 - tel. 045 8078908 - circoscrizione1@comune.verona.it

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

2^ Circ.: Piazza Righetti, 1 - tel. 045 8379634 - e-mail: circoscrizione2@comune.verona.it 6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Costo del servizio

L'ammontare del canone unico patrimoniale è commisurato:

- all'importanza delle aree e degli spazi pubblici sui quali si effettua l'occupazione (il territorio è diviso in 4 Zone più una Zona A)
- alla superficie occupata, espressa in metri quadrati
- alla durata dell'occupazione, così come indicato nell'atto di concessione
- al coefficiente di valutazione del beneficio economico dell'occupazione, ossia al valore attribuito all'attività connessa all'occupazione, da moltiplicare con la Tariffa Standard di legge.

Per ottenere la concessione del suolo pubblico, oltre al pagamento del canone unico patrimoniale, da effettuarsi tramite PagoPA, dovrà essere versata un'ulteriore imposta di bollo da € 16,00 salvo esenzioni di legge.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero giorni di disponibilità aree e suolo pubblico	7 giorni su 7

	Accessibilità multicanale	Non presente	
	Informazioni per l'accesso	Pagine internet Circoscrizioni	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito	Entro 15 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per il rilascio della concessione	30 giorni
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Almeno due volte all'anno
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda al protocollo	60 giorni
	Criteri di economicità e risparmio	Assistenza telefonica e a mezzo e-mail	Riduzione tempi di attesa per rilascio concessione
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche, in presenza, a mezzo e-mail
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	- Rilevazioni di numerose note positive dei cittadini - segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici

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
Via Campo Marzo 8, 37100 VERONA

Recapito telefonico tel: +39 045 892 15 38
e-mail: edilizia.scolastica@comune.verona.it
PEC: manutenzioni.edilizie@pec.comune.verona.it

Giorni e orari di apertura/accesso
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 inspirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto

ICT E TRANSIZIONE DIGITALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S027 – Servizio statistica e qualità dei servizi

Presidia l'ufficio statistico comunale, anche come referente del Sistema Statistico Nazionale (SISTAN). Attua le rilevazioni comprese nel Programma Statistico Nazionale (PSN) e quelle promosse dall'Amministrazione comunale, curandone la pubblicazione sul sito e la divulgazione tra la cittadinanza e gli istituti specializzati. Svolge ricerche di carattere socio-economico negli ambiti di interesse dell'Amministrazione comunale. Elabora le indagini relative al grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni in relazione alle attività e ai servizi erogati (*customer satisfaction*) secondo le previsioni normative e gli indirizzi della Direzione, in coerenza con gli obiettivi strategici ed operativi dell'Amministrazione.

S037 – Servizio Sistemi Informatici

Si occupa della *governance* del sistema informatico (progettazione, pianificazione, evoluzione, acquisizione dotazioni HW e SW, gestione, manutenzione) e della gestione postazioni di lavoro (installazione, aggiornamento, movimentazione). Gestisce il contratto di Gestione operativa del sistema informatico comunale, la rete locale e geografica e il contratto di connettività. Controlla gli impianti tecnologici necessari al buon funzionamento del sistema informatico comunale e i sistemi di monitoraggio HW e SW. Controlla e verifica il corretto funzionamento di tutti i sistemi, gestisce l'autorizzazione ai dischi di rete, esegue il controllo e l'aggiornamento delle licenze SW e la manutenzione degli apparati HW. Studia, progetta, implementa tutte le azioni possibili per massimizzare la continuità di servizio.

S038 – Servizio Cybersecurity

Si occupa, di concerto con il RTD, della definizione e gestione delle politiche di sicurezza informatica. Il servizio cybersecurity provvede alla implementazione delle policy di sicurezza, alla gestione e controllo di tutti gli apparati di sicurezza e alla definizione degli standard di sicurezza per nuove acquisizioni o implementazioni; si occupa della gestione del contratto SOC CSCR ed effettua attività di analisi e mitigazione delle vulnerabilità oltre che di controllo e valutazione del rischio cyber sul dispiegamento di nuove infrastrutture o sistemi.

S039 – Servizio Tecnologie di Comunicazione e Cooperazione Digitale

Si occupa della progettazione, gestione e sviluppo delle piattaforme di comunicazione tecnologica dell'ente, sia interne che esterne. Progetta, gestisce e sviluppa servizi innovativi digitali accompagnati da processi di reingegnerizzazione. Gestisce il coordinamento tecnologico e digitale di tutte le iniziative di integrazione afferenti la comunicazione, sia tra settori comunali che nei confronti della cittadinanza / servizi esterni / professionisti.

S040 – Servizi Applicativi e Interoperabilità

Cura la progettazione e realizzazione di architetture di interoperabilità innovative. Si occupa dell'analisi e gestione di piattaforme di servizi digitali di back-office e front office. Si occupa altresì, a supporto del RTD, di individuare opportunità di automazione e digitalizzazione dei processi oltre che di sviluppo di sistemi di workflow e di gestione dei principali flussi documentali dell'Amministrazione Comunale.

S293 - Servizio GIS e Open Data

Si occupa della governance, progettazione ed evoluzione del Sistema Informativo Geografico Integrato (SIGI) e della strategia di valorizzazione del patrimonio informativo dell'Ente tramite il paradigma degli Open Data. Fornisce supporto trasversale e consulenza specialistica a tutte le Direzioni comunali per l'integrazione della componente geografica nei processi decisionali,

gestionali e di pianificazione territoriale. Promuove la trasparenza e l'innovazione digitale attraverso la pubblicazione di dataset in formato aperto, supportando la cittadinanza, i professionisti e le imprese nel riutilizzo delle informazioni pubbliche.

STF23 – Servizio Staff ICT e Transizione digitale

Gestisce centralmente il procurement ICT per l'Ente in ossequio alle normative vigenti e alle linee guida AGID. Cura il ciclo amministrativo dei progetti PNRR inerenti la digitalizzazione: nello specifico gestisce l'attività amministrativa in tutte le sue fasi, dalla predisposizione delle domande di contributo, atti di convenzione, affidamenti, fino alla rendicontazione dei progetti di digitalizzazione.

S057 – Servizio Gestione flussi documentali e Conservazione

È responsabile, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Definisce e presidia le regole della gestione informatizzata dei flussi documentali; è responsabile dell'archivio storico e di deposito, cartaceo e informatico; svolge i compiti di cui all'art. 61 del DPR 445/2000. Garantisce il costante adeguamento del sistema alla normativa e alla piena funzionalità dell'Ente. Promuove la progressiva piena digitalizzazione dei processi documentali, dalla formazione alla conservazione. Opera per l'implementazione di logiche di massima interoperabilità del sistema di gestione documentale con gli applicativi in uso nell'Ente. Promuove e gestisce la formazione del personale nell'ambito della gestione documentale e della conservazione archivistica.

Viene gestito dal Servizio **l'Archivio comunale** raccoglie, descrive, ordina e conserva la documentazione di valore giuridico-amministrativo e tecnico del Comune di Verona. Salvaguarda il patrimonio storico documentario dell'ente, garantisce la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo. Tutela la memoria storica della comunità e il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, favorendo la formazione permanente e lo sviluppo della conoscenza.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Via degli Alpini 11 – 2° piano

Orario di apertura dell'ufficio

Lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

Martedì e Giovedì 9.00 – 13.00 e 15.00 – 17.00

Contatti

Salvatore Cusumano – Dirigente

salvatore.cusumano@comune.verona.it - 045 8077253

Mara Biondani – Matteo Carneglia – Giorgio Minelli – Segreteria
informatica@comune.verona.it 045 8077509/7688/7486

S038 – Giuseppe Guzzonato (Responsabile) – giuseppe.guzzonato@comune.verona.it – 045 8077469

S038 – Francesco Girardi – francesco.girardi@comune.verona.it – 045 8077294

S039 – Stefano Pasquali (Responsabile) – stefano.pasquali@comune.verona.it – 045 8077395

S039 – Alessia Allegri – alessia.allegri@comune.verona.it – 045 8077485

S039 – Matteo Avesani – matteo.avesani@comune.verona.it – 045 8077254

S039 – Maria Cristina Bonizzato – cristina.bonizzato@comune.verona.it – 045 8077057

S040 – Paola Benedetti (Responsabile) – paola.benedetti@comune.verona.it – 045 8077589

S040 – Loretta Manara – loretta.manara@comune.verona.it – 045 8077487

S040 – Martina Biondetti – martina.biondetti@comune.verona.it – 045 8077394

S040 – Alessandro Dugato – alessandro.dugato@comune.verona.it – 045 8077257

S040 – Enrico Zecchinato – enrico.zecchinato@comune.verona.it – 045 8077807

S057 – Francesca Siliprandi (Responsabile) – francesca.siliprandi@comune.verona.it – 045 8077799

S057 – Eleonora Petrocino – eleonora.petrocino@comune.verona.it – 045 8077709

S037 – Sara Ferrari – sara.ferrari@comune.verona.it 045 8077589

S293 – Simone Girlanda – simone.girlanda@comune.verona.it - 045 8077589

S027 – Elena Zenga (Responsabile) – elena.zenga@comune.verona.it – 045 8077871

S027 – Fulvia Mizzotti – fulvia.mizzotti@comune.verona.it – 045 8077219

S027 – Irene Simoni – fulvia.mizzotti@comune.verona.it – 045 8077219

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione
		Appuntamento in presenza	Tempestivo
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Tempestivo
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Risoluzione problematiche informatiche	Tempestivo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Tempestivo
		Gestire il sistema informatico e le postazioni di lavoro, controllare gli impianti tecnologici necessari al buon funzionamento del sistema ed eseguire il controllo e l'aggiornamento delle licenze SW e la manutenzione degli apparati HW	Tempestivo

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Definire e gestire le politiche di sicurezza informatica provvedendo all'implementazione delle policy, alla gestione e controllo di tutti gli apparati di sicurezza e alla definizione degli standard	Tempestivo
		Progettare, gestire e sviluppare le piattaforme di comunicazione tecnologica dell'Ente, i servizi innovativi digitali e il coordinamento tecnologico e digitale di tutte le iniziative di integrazione afferenti la comunicazione	Tempestivo
		Curare la progettazione e realizzazione di architetture di interoperabilità innovative, individuando opportunità di automazione e digitalizzazione dei processi e di sviluppo di sistemi di workflow	Tempestivo
		Gestione, mantenimento e sviluppo SIGI	Tempestivo
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)
		Spazio per dipendente	13.24 mq (media)

INGRESSI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

Il servizio ha l'obiettivo di accogliere e identificare i cittadini che chiedono di accedere agli uffici comunali per avere informazioni o per parlare con gli Amministratori e il personale del Comune. Vengono fornite ai cittadini che si presentano allo sportello le informazioni di base per supportarli e orientarli nel trovare risposta ai loro quesiti, indirizzandoli agli uffici comunali competenti o agli altri uffici periferici e del territorio. Vengono verificati gli appuntamenti dei cittadini che devono accedere ai piani con badge.

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

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

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

telefono 045 8077390

orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00
martedì e giovedì anche dalle ore 15.00 alle 17.00

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

. C.Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di due operatori in sede, all'ingresso al pubblico.
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale web dell'Ente	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale web dell'Ente	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Customer Satisfaction soddisfazione della domanda	> 80%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo massimo delle operazioni di identificazione	10 minuti in assenza di coda allo sportello
	Criteri di economicità e risparmio	Modalità di contatto diretto	100% di risposta su richieste di competenza
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Presenza di Personale debitamente formato	Approccio all'utente con le corrette cautele di riservatezza necessarie

MAGAZZINO ECONOMATO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Servizio di prestito di materiali di economato (art. 14, co. 3, del vigente REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE DI SOVVENZIONI, CONTRIBUTI, SUSSIDI ED AUSILI FINANZIARI E PER L'ATTRIBUZIONE DI ALTRI VANTAGGI ECONOMICI e art.17 del vigente REGOLAMENTO PER IL SERVIZIO ECONOMATO).

Il servizio ha l'obiettivo del prestito di materiale ai soggetti legittimati (associazioni, istituzioni ed enti pubblici e privati) per la realizzazione, nell'ambito del territorio comunale, di iniziative di carattere sociale, assistenziale, culturale, pedagogico, ricreativo e sportivo, di interesse generale e senza fini di lucro. I beni oggetto del prestito riguardano transenne, tavoli elettorali, cabine elettorali, sedie, palchi.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'Ufficio magazzino economato è ubicato in via Campo Marzo, 8, presso la Direzione Provveditorato e Utenze (gli orari di servizio sono indicati nel paragrafo D)

Il recapito telefonico è: 045/8031431.

La mail di riferimento è: magazzinoeconomato@comune.verona.it.

3. Costo del servizio

deliberazione della Giunta comunale n. 349/2005. Di seguito:

TIPOLOGIA MATERIALE	VALORE (Euro)	DEPOSITO CAUZIONALE	IMPORTO NOLEGGIO			
			Da 1 a 4 gg	Da 5 a 10 gg	Da 11 a 17 gg	Per giorno in più
Sedia in ferro e plastica	25,00	5,00	0,50	1,00	1,50	0,25
Palco in acciaio modulo da ml 4 x 1,5	800,00	160,00	16,00	32,00	48,00	8,00
Transenna in acciaio ml 2	70,00	14,00	1,40	2,80	4,20	0,70
Tavolo tipo elettorale Cm 65 x 130	100,00	20,00	2,00	4,00	6,00	1,00
Cabina tipo elettorale di cartone	10,00	2,00	0,20	0,40	0,60	0,10

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none"> • Orario servizio • Collocazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Dal lunedì al sabato (dalle ore 7.30 alle ore 13.00) • Ufficio: piano terra sede Provveditorato e Utenze. • Magazzino: adiacente alla sede (civico n. 12)
	Accessibilità multicanale	Modalità	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonicamente dal lunedì al venerdì venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 • Via mail: magazzinoeconomato@comune.verona.it
	Informazioni per l'accesso	Sul portale istituzionale ed in loco	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Sul portale istituzionale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo medio	3 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale (sulle tempistiche dall'utenza)	100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Osservanza delle procedure del servizio	100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette al pubblico	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio

MUSEI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

I servizi dei Musei Civici di Verona sono così suddivisi:

le attività di studio e ricerca, le Biblioteche specialistiche e gli Archivi Storici si trovano presso le sedi del Museo di Castelvecchio, della Galleria d'Arte Moderna Achille Forti e del Museo di Storia Naturale;

gli Archivi di catalogo e gli Archivi fotografici sono suddivisi, in base alle relative competenze, tra il Museo Archeologico al Teatro Romano, il Museo di Castelvecchio, il Museo degli Affreschi G.B. Cavalcaselle, la Galleria d'Arte Moderna Achille Forti e il Museo di Storia Naturale.

Biblioteche specialistiche

Le tre biblioteche specialistiche (Biblioteca d'Arte del Museo di Castelvecchio, Biblioteca del Museo di Storia Naturale, Biblioteca della Galleria d'Arte Moderna Achille Forti) sono parte integrante della rete dei Musei Civici di Verona.

Le loro raccolte offrono un supporto professionale e di ricerca a dirigenti e curatori dei Musei e a tutti i cittadini, studiosi e appassionati, in un'ottica di apertura e disseminazione del sapere.

Il materiale librario e periodico è catalogato nel Catalogo Biblioteche Veronesi <https://cbv.comune.verona.it>

Tutte le Biblioteche effettuano servizio di consultazione in loco del materiale bibliografico e documentario. I bibliotecari sono a disposizione per servizi di consulenza bibliografica in sede e tramite e-mail istituzionale. Non sono disponibili servizi di prestito locale, interbibliotecario e di fotocopiatura.

Biblioteca d'Arte del Museo di Castelvecchio

La Biblioteca ha sede presso il Museo di Castelvecchio dove sono collocati i volumi e i periodici di storia e storia dell'arte locale; una parte cospicua delle collezioni è attualmente in deposito pro tempore presso l'Archivio di Stato di Verona.

Il patrimonio bibliografico ammonta a circa 60.000 volumi e riviste specialistiche di arte e arti applicate, museologia, museografia, grafica, architettura, design, archeologia, numismatica e discipline collegate; si conserva inoltre un piccolo fondo di libri antichi e rari.

La sala di consultazione della Biblioteca presso Castelvecchio è aperta nei giorni di martedì e giovedì, dalle 10.00 alle 17.00, il mercoledì e il venerdì dalle 10.00 alle 13.00. Ospita fino a 13 persone; è disponibile una postazione informatica per ricerche bibliografiche.

I materiali in deposito pro tempore presso l'Archivio di Stato di Verona sono consultabili, previa prenotazione dei materiali, nella sala di consultazione dell'Archivio stesso. La sala è aperta il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 8.30 alle 15.30, il martedì e il giovedì dalle 8.30 alle 16.30, il sabato dalle 9.00 alle 13.30.

Le modalità di consultazione dei materiali sono disponibili al link https://museicivici.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=88973

Gli utenti possono prenotare il materiale bibliografico tramite l'indirizzo e-mail istituzionale.

Per informazioni:

biblioteca.castelvecchio@comune.verona.it

<https://abv.comune.verona.it/biblioteche/museo-di-castelvecchio/>

https://museodicastelvecchio.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=42592

Biblioteca del Museo di Storia Naturale

La Biblioteca ha la sua sede principale a Palazzo Pompei dove sono situate le raccolte di Geologia/Paleontologia, di Zoologia e di Didattica. Le collezioni di Preistoria e di Botanica sono attualmente in deposito pro tempore presso l'Archivio di Stato di Verona.

Il patrimonio bibliografico ammonta a oltre 30.000 volumi, circa 3.500 testate di periodici e oltre 140.000 opuscoli ed estratti raccolti nelle varie miscellanee specialistiche; si conserva inoltre un fondo di circa 200 libri antichi.

La sala di consultazione della biblioteca a Palazzo Pompei è aperta nei giorni di martedì e giovedì, dalle 10.00 alle 17.00, il mercoledì e il venerdì dalle 10.00 alle 13.00. Ospita fino a 8 persone; è disponibile una postazione informatica per ricerche bibliografiche.

I materiali in deposito pro tempore presso l'Archivio di Stato di Verona sono consultabili, previa prenotazione dei materiali, nella sala di consultazione dell'Archivio stesso. La sala è aperta il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 8.30 alle 15.30, il martedì e il giovedì dalle 8.30 alle 16.30, il sabato dalle 9.00 alle 13.30.

Le modalità di consultazione dei materiali sono disponibili al link

https://museicivici.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=88973

Gli utenti possono prenotare il materiale bibliografico tramite l'indirizzo e-mail istituzionale.

Per informazioni:

biblioteca.mcsnat@comune.verona.it

<https://abv.comune.verona.it/biblioteche/MUSEO-CIVICO-DI-STORIA-NATURALE/>

Biblioteca della Galleria d'Arte Moderna Achille Forti

La Biblioteca ha sede presso la Galleria d'Arte Moderna Achille Forti.

Il patrimonio bibliografico ammonta a circa 12.000 volumi di arte moderna e contemporanea.

La Biblioteca è aperta nei giorni di mercoledì e venerdì, dalle 9.30 alle 13.30, previo appuntamento. La sala di lettura ospita 2 persone; è disponibile una postazione informatica per ricerche bibliografiche.

Le modalità di consultazione dei materiali sono disponibili al link

https://museicivici.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=88973

Gli utenti possono prenotare il materiale bibliografico tramite l'indirizzo e-mail istituzionale.

Per informazioni:

biblioteca.gamforti@comune.verona.it

<https://abv.comune.verona.it/biblioteche/galleria-d-arte-moderna/>

- Responsabile delle Biblioteche specialistiche: Fausta Piccoli

Archivio storico

L'Archivio storico conserva la documentazione prodotta dai Musei Civici di Verona a partire dalla loro istituzione nel 1857, raccolti in buste e fascicoli ordinati cronologicamente.

I materiali documentali sono in deposito pro tempore presso l'Archivio di Stato di Verona e sono, previa prenotazione dei materiali, consultabili nella sala di consultazione dell'Archivio stesso. La sala è aperta il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 8.30 alle 15.30, il martedì e il giovedì dalle 8.30 alle 16.30, il sabato dalle 9.00 alle 13.30.

Le modalità di consultazione dei materiali sono disponibili al link
https://museicivici.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=88973

Gli utenti possono prenotare il materiale archivistico tramite l'indirizzo e-mail istituzionale.

Per informazioni: catalogo.castelvecchio@comune.verona.it

https://museodicastelvecchio.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=42956

Archivio fotografico e diritti di immagine

I Musei Civici di Verona sono dotati di un importante Archivio fotografico che si articola in **due grandi sezioni: sezione storica**, che conserva fotografie eseguite dalla metà del XIX secolo alla prima metà del Novecento relative ad opere d'arte, a monumenti, alla città di Verona e alla provincia; **sezione del catalogo**, che conserva le fotografie documentanti le opere conservate nei Musei.

I Musei forniscono immagini per studio, ricerca, pubblicazioni, scopi di promozione turistica e commerciali sulla base della normativa vigente.

Le modalità di consultazione dei materiali e di autorizzazione all'uso per scopi di studio o per pubblicazioni sono disponibili al link

https://museodicastelvecchio.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=42954

Per informazioni:

catalogo.castelvecchio@comune.verona.it
https://museodicastelvecchio.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=42954

Ufficio catalogo delle collezioni

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

Gabinetto Disegni e Stampe

Il Gabinetto dei Disegni e delle Stampe conserva una collezione di disegni databili tra il XVII e XX secolo e stampe antiche e moderne.

Per informazioni: musei@comune.verona.it

La consultazione dei materiali conservati è concessa su appuntamento previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale.

Archivio “Carlo Scarpa”

L’Archivio “Carlo Scarpa” conserva i disegni e altri materiali sull’attività del maestro veneziano.

È consultabile all’indirizzo internet www.archiviocarloscarpa.it

Responsabile del servizio: Ketty Bertolaso

Per informazioni: musei@comune.verona.it

La consultazione dei materiali conservati nell’archivio è concessa su appuntamento previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale.

Responsabile del Gabinetto Disegni e Stampe e dell’Archivio “Carlo Scarpa”: Ketty Bertolaso

Esame diretto di opere o oggetti

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

Responsabile per le collezioni archeologiche: Francesca Morandini

Responsabile per le collezioni d’arte medievale e moderna: Luca Fabbri

Responsabile per le collezioni di arte contemporanea: Patrizia Nuzzo

Responsabile per le collezioni preistoriche: Nicoletta Martinelli

Responsabile per le collezioni botaniche: Sebastiano Andreatta

Responsabile per le collezioni zoologiche: Leonardo Latella

Responsabile ad interim per le collezioni geologiche e paleontologiche: Leonardo Latella

Stage e tirocini

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

Politiche del Lavoro - Tirocini

via Ponte Aleardi 15 - Verona

tel. 045 8078774

tirocini@comune.verona.it

Servizio Civile Universale

Il sistema dei Musei Civici di Verona partecipa ai progetti di Servizio Civile Universale, rendendosi disponibile a ospitare volontari.

Recapiti, orari e modalità di accesso

Museo di Castelvecchio

Informazioni generali

Comune di Verona

Museo di Castelvecchio

corso Castelvecchio, 2 - 37121 Verona

tel. 045 8062611

museodicastelvecchio.comune.verona.it

musei@comune.verona.it

Orario

Da martedì a domenica dalle 10 alle 18

Ultimo ingresso alle 17.15

Chiuso il lunedì

Biglietteria

Si consiglia di prenotare e acquistare i biglietti online a questo link museiverona.com

biglietto intero: € 9,00

biglietto ridotto standard: gruppi (minimo 15 persone), over 65, agevolazioni € 6,00

ridotto giovani 18-25 anni: € 2,00

ingresso gratuito:

0-17 anni (minori di 14 anni accompagnati)

persone con disabilità e loro accompagnatore

con [VeronaCard](#)

con [My IMUV Card](#) (residenti nel Comune di Verona)

(chi ha diritto all'ingresso agevolato o gratuito, dovrà esibire il titolo che lo giustifica all'entrata, documento d'identità o altro a seconda del tipo di agevolazione)

(anche chi ha diritto alla gratuità può prenotare online la visita al link museiverona.com)

Attività didattiche – informazioni e prenotazioni visite guidate

Segreteria Didattica Musei Civici

lunedì - venerdì 9 -13 e 14 -16

sabato 9-13

tel. 045 8036353 - 045 597140

segreteriadidattica@comune.verona.it

Servizi

biglietteria e accoglienza

guardaroba

audioguide

bookshop

percorsi didattici

visite guidate

Accesso disabili: sì (con assistenza)

Barriere architettoniche: presenza di ghiaia nel cortile del museo

Ascensore: sì, permette l'accesso al primo piano per visitare la Galleria dei dipinti

Ausili alla visita: percorso per non vedenti e possibilità di usufruire di una carrozzina a rotelle

Servizi igienici per disabili motori: all'interno degli uffici amministrativi (presenza di alcuni gradini per accedere alla zona delle toilette)

Museo Lapidario Maffei

Informazioni generali

Comune di Verona

Museo Lapidario Maffei

Piazza Bra, 28 - 37121 Verona

tel. 045 590087 - fax 045 8010729

museomaffei.comune.verona.it

musei@comune.verona.it

Orario

Da martedì a domenica dalle 10 alle 18

Ultimo ingresso alle 17.30

Chiuso il lunedì

Biglietteria

Biglietti online a questo link museiverona.com

biglietto intero: € 6,00

biglietto ridotto standard: gruppi (minimo 15 persone), over 65, agevolazioni € 4,00

ridotto giovani 18-25 anni: € 2,00

ingresso gratuito:

0-17 anni (minori di 14 anni accompagnati)

persone con disabilità e loro accompagnatore

con VeronaCard

con [My IMUV Card](http://MyIMUVCard) (residenti nel Comune di Verona)

(chi ha diritto all'ingresso agevolato o gratuito, dovrà esibire il titolo che lo giustifica all'entrata,

documento d'identità o altro a seconda del tipo di agevolazione)

(anche chi ha diritto alla gratuità può prenotare online la visita al link museiverona.com)

Presso il museo non è disponibile il servizio di biglietteria: i biglietti si acquistano online o presso le biglietterie dei Musei Civici di Verona (le più vicine sono quelle dell'anfiteatro Arena e del Museo di Castelvecchio).

Attività didattiche – informazioni e prenotazioni visite guidate

Segreteria Didattica Musei Civici

lunedì - venerdì 9 -13 e 14 -16

sabato 9-13

tel. 045 8036353 - 045 597140

segreteriadidattica@comune.verona.it

Servizi

accoglienza

vendita di guida breve al museo in cinque lingue e pubblicazioni sul Museo

percorsi didattici

visite guidate

Accesso disabili: sì (con assistenza, presenza di un gradino all'ingresso)

Ascensore: sì

Museo Archeologico al Teatro Romano

Informazioni generali

Comune di Verona
Museo Archeologico al teatro Romano
Regaste Redentore, 2 - 37129 Verona
tel. 045 8000360
museoarcheologico.comune.verona.it
musei@comune.verona.it

Orario
Da martedì a domenica dalle 10 alle 18
Ultimo ingresso alle 17.30
Chiuso il lunedì

Biglietteria
Si consiglia di prenotare e acquistare i biglietti online a questo link museiverona.com
biglietto intero: € 9,00
biglietto ridotto standard: gruppi (minimo 15 persone), over 65, agevolazioni € 6,00
ridotto giovani 18-25 anni: € 2,00
ingresso gratuito:
0-17 anni (minori di 14 anni accompagnati)
persone con disabilità e loro accompagnatore
con [VeronaCard](#)
con [My IMUV Card](#) (residenti nel Comune di Verona)
(chi ha diritto all'ingresso agevolato o gratuito, dovrà esibire il titolo che lo giustifica all'entrata, documento d'identità o altro a seconda del tipo di agevolazione)
(anche chi ha diritto alla gratuità può prenotare online la visita al link museiverona.com)

Attività didattiche – informazioni e prenotazioni visite guidate
Segreteria Didattica Musei Civici
lunedì - venerdì 9 -13 e 14 -16
sabato 9-13
tel. 045 8036353 - 045 597140
segreteriadidattica@comune.verona.it

Servizi
biglietteria e accoglienza
bookshop
percorsi didattici
visite guidate

Accesso disabili: solo al Teatro

Servizi igienici per disabili motori: nell'area archeologica.

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

Informazioni generali
Comune di Verona
Museo degli Affreschi "G.B. Cavalcaselle" alla Tomba di Giulietta
Via Luigi da Porto, 5 (laterale di via del Pontiere) - 37122 Verona
tel. 045 8000361
museodegliaffreschi.comune.verona.it
musei@comune.verona.it

Orario
Da martedì a domenica dalle 10 alle 18

Ultimo ingresso alle 17.30
Chiuso il lunedì

Biglietteria

Si consiglia di prenotare e acquistare i biglietti online a questo link museiverona.com
biglietto intero: € 6,00
biglietto ridotto standard: gruppi (minimo 15 persone), over 65, agevolazioni € 4,00
ridotto giovani 18-25 anni: € 2,00
ingresso gratuito:
0-17 anni (minori di 14 anni accompagnati)
persone con disabilità e loro accompagnatore
con [VeronaCard](#)
con [My IMUV Card](#) (residenti nel Comune di Verona)
(chi ha diritto all'ingresso agevolato o gratuito, dovrà esibire il titolo che lo giustifica all'entrata, documento d'identità o altro a seconda del tipo di agevolazione).
(anche chi ha diritto alla gratuità può prenotare online la visita al link museiverona.com)

Attività didattiche – informazioni e prenotazioni visite guidate

Segreteria Didattica Musei Civici

lunedì - venerdì 9 -13 e 14 -16

sabato 9-13

tel. 045 8036353 - 045 597140

segreteriadidattica@comune.verona.it

Servizi

biglietteria e accoglienza

bookshop

apparecchi-guida fissi a parete a pagamento

percorsi didattici

visite guidate

Accesso disabili: sì alle sale espositive

Ascensore: sì

Servizi igienici per disabili motori: sì

Accesso alla tomba di Giulietta: no, la rampa di scale è percorribile da disabili con sufficiente livello d'indipendenza motoria e con assistenza.

Casa di Giulietta

Informazioni generali

Comune di Verona

Casa di Giulietta

Via Cappello, 23 - 37121 Verona

(in periodi di particolare afflusso l'ingresso può essere spostato in piazzetta Navona)

tel. 045 8034303

casadigiulietta.comune.verona.it

musei@comune.verona.it

Orario

Da martedì a domenica dalle 9 alle 19

Chiuso il lunedì

Biglietteria

Biglietti solo online sul sito museiverona.com

biglietto intero: € 12,00

biglietto ridotto standard: gruppi (minimo 15 persone), over 65, agevolazioni € 9,00

ridotto giovani 18-25 anni: € 3,00

ingresso gratuito:

0-17 anni (minori di 14 anni accompagnati)

persone con disabilità e loro accompagnatore

con [VeronaCard](#)

(chi ha diritto all'ingresso agevolato o gratuito, dovrà esibire il titolo che lo giustifica all'entrata, documento d'identità o altro a seconda del tipo di agevolazione).

(anche chi ha diritto alla gratuità può prenotare online la visita al link museiverona.com)

Attività didattiche – informazioni e prenotazioni visite guidate

Segreteria Didattica Musei Civici

lunedì - venerdì 9 -13 e 14 -16

sabato 9-13

tel. 045 8036353 - 045 597140

segreteriadidattica@comune.verona.it

Servizi

accoglienza

bookshop

apparecchi guida a pagamento

audioguide

apparecchi-guida fissi a parete a pagamento

postazione multimediale

visite guidate

Accesso disabili: no, ingresso e visita percorribili da disabili con sufficiente livello d'indipendenza motoria e con assistenza, limitatamente al piano con il balcone.

Ausili alla visita: possibilità di usufruire di una carrozzina a rotelle

Servizi igienici per disabili motori: sì

Anfiteatro Arena

Informazioni generali

Comune di Verona

Anfiteatro Arena

Piazza Bra - 37121 Verona

tel. 045 8003204

museomaffeiango.comune.verona.it

musei@comune.verona.it

Orario

Da martedì a domenica dalle 9 alle 19

Chiuso il lunedì

Gli orari possono subire variazioni per permettere lo svolgimento dei lavori di restauro in corso e l'allestimento degli eventi in calendario nel periodo in cui sono previsti spettacoli (aprile – ottobre).

Biglietteria

Si consiglia di prenotare e acquistare i biglietti online a questo link museiverona.com

biglietto intero: € 12,00

biglietto ridotto standard: gruppi (minimo 15 persone), over 65, agevolazioni € 9,00

ridotto giovani 18-25 anni: € 3,00

ingresso gratuito:

0-17 anni (minori di 14 anni accompagnati)

persone con disabilità e loro accompagnatore

con [VeronaCard](#)

con [My IMUV Card](#) (residenti nel Comune di Verona)

(chi ha diritto all'ingresso agevolato o gratuito, dovrà esibire il titolo che lo giustifica all'entrata, documento d'identità o altro a seconda del tipo di agevolazione)

(anche chi ha diritto alla gratuità può prenotare online la visita al link museiverona.com)

Arche Scaligere

Informazioni generali

Comune di Verona

Arche Scaligere

Piazza Santa Maria Antica - 37121 Verona

tel. 045 8062611

musei@comune.verona.it

Orario

Apertura limitata ai mesi di giugno, luglio, agosto, settembre e ottobre in collaborazione con Legambiente. Nel 2024 apertura prorogata al 29 dicembre.

Da martedì a domenica dalle 10 alle 13 (ultimo ingresso alle 12.45) e dalle 14 alle 18 (ultimo ingresso alle 17.45)

Chiuso il lunedì

Biglietteria

L'ingresso è gratuito e consentito solo:

ai possessori del biglietto per visitare uno degli altri musei e monumenti civici (anfiteatro Arena, Casa di Giulietta, Galleria d'Arte Moderna Achille Forti, Museo Archeologico al Teatro Romano, Museo degli Affreschi G.B. Cavalcaselle alla Tomba di Giulietta, Museo di Castelvecchio, Museo di Storia Naturale, Museo Lapidario Maffeiano);

ai possessori della [VeronaCard](#) in corso di validità

ai possessori della [My IMUV Card](#) (residenti nel Comune di Verona)

ingresso gratuito:

0-17 anni (minori di 14 anni accompagnati)

persone con disabilità e loro accompagnatore

Servizi

accoglienza

Accesso disabili: sì (con assistenza)

Chiesa di San Giorgetto

Informazioni generali

Comune di Verona

Chiesa di San Giorgetto
Piazza Sant'Anastasia - 37121 Verona
tel. 045 8062611
musei@comune.verona.it

Temporaneamente chiusa per restauri

Galleria d'Arte Moderna Achille Forti

Informazioni generali
Comune di Verona
Galleria d'Arte Moderna Achille Forti
Palazzo della Ragione
Cortile Mercato Vecchio, 6 – 37121 Verona
Ingresso dalla Scala della Ragione nel Cortile del Mercato Vecchio
Tel. 045 8001903
www.gam.comune.verona.it
musei@comune.verona.it

Orario
Da martedì a domenica dalle 10 alle 18
Ultimo ingresso alle 17.30
Chiuso il lunedì

Biglietteria
Si consiglia di prenotare e acquistare i biglietti online a questo link museiverona.com

biglietto intero: € 6,00
biglietto ridotto standard: gruppi (minimo 15 persone), over 65, agevolazioni € 4,00
ridotto giovani 18-25 anni: € 2,00
ingresso gratuito:
0-17 anni (minori di 14 anni accompagnati)
persone con disabilità e loro accompagnatore
con [VeronaCard](#)
con [My IMUV Card](#) (residenti nel Comune di Verona)
(chi ha diritto all'ingresso agevolato o gratuito, dovrà esibire il titolo che lo giustifica all'entrata, documento d'identità o altro a seconda del tipo di agevolazione)
(anche chi ha diritto alla gratuità può prenotare online la visita al link museiverona.com)

Attività didattiche – informazioni e prenotazioni visite guidate
Segreteria Didattica Musei Civici
da lunedì a venerdì dalle 9 -13 e dalle 14 -16
sabato dalle 9-13
tel. 045 8036353 - 045 597140
segreteriadidattica@comune.verona.it

Servizi
biglietteria e accoglienza
bookshop
guardaroba / lockers
percorsi didattici
visite guidate

Accesso disabili: sì alle sale espositive

Ascensore: sì (accesso dalla biglietteria della Torre dei Lamberti)

Servizi igienici per disabili motori: sì

Museo di Storia Naturale

Informazioni generali

Comune di Verona

Museo di Storia Naturale

sede di Palazzo Pompei

Lungadige Porta Vittoria, 9 - Verona

tel. 045 8079400

sede della Palazzina comando all'Arsenale*

Piazza Arsenale, 2 - Verona

* (attualmente chiusa per restauro)

museodistorianaturale.comune.verona.it

musei@comune.verona.it

Orario

Da martedì a domenica dalle 10 alle 18

Ultimo ingresso alle 17.30

Chiuso il lunedì

Biglietteria

Si consiglia di prenotare e acquistare i biglietti online a questo link museiverona.com

biglietto intero: € 6,00

biglietto ridotto standard: gruppi (minimo 15 persone), over 65, agevolazioni € 4,00

ridotto giovani 18-25 anni: € 2,00

ingresso gratuito:

0-17 anni (minori di 14 anni accompagnati)

persone con disabilità e loro accompagnatore

con [VeronaCard](#)

con [My IMUV Card](#) (residenti nel Comune di Verona)

(chi ha diritto all'ingresso agevolato o gratuito, dovrà esibire il titolo che lo giustifica all'entrata, documento d'identità o altro a seconda del tipo di agevolazione)

(anche chi ha diritto alla gratuità può prenotare online la visita al link museiverona.com)

Attività didattiche – informazioni e prenotazioni visite guidate

Segreteria Didattica Musei Civici

lunedì - venerdì 9 -13 e 14 -16

sabato 9-13

tel. 045 8036353 - 045 597140

segreteriadidattica@comune.verona.it

Servizi

biglietteria e accoglienza

bookshop

percorsi didattici

visite guidate

Accesso disabili: sì alle sale espositive

Ascensore: sì

Servizi igienici per disabili motori: sì

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Orari	Rispetto orari di apertura	100% apertura dei musei e dei monumenti secondo gli orari indicati
	Persone con disabilità	Assistenza per l'accesso	Assistenza per l'accesso e per la visita degli spazi museali su prenotazione e ove consentito
Erogazione servizi	Orari	Continuità erogazione servizi museali	Durante apertura ordinaria dei musei e dei monumenti, e durante mostre. Durante apertura straordinaria ed eventi
Risorse umane	Formazione	Frequenza percorsi formativi	Monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati, o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro sulla qualità e sulla carta dei servizi
Biglietteria	Tecnologia	Continuità erogazione servizio di biglietteria	Presenza di impianti tecnologici regolarmente verificati con garanzia di pronto intervento entro almeno 48 ore dalla segnalazione del guasto. In caso di guasto le biglietterie sono tenute ad erogare i biglietti a mano
	Informazioni	Disponibilità indicazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate scritte in italiano e inglese relative a:
	Dati	Raccolta dati visitatori	orari, tariffe dei biglietti e dei servizi (audio guide e visite didattiche), categorie degli avenuti diritto ai ridotti e gratuiti e segnalazione eventuali disservizi
Comunicazione primaria esterna	Segnaletica	Disponibilità indicazioni per l'accesso	Presenza di standardi e/o targhe presso l'accesso
	Web	Segnalazione tempestiva delle novità	Aggiornamento dati su base settimanale o entro 24 ore prima dell'introduzione di un nuovo servizio o evento
Comunicazione primaria interna	Segnaletica essenziale di informazione	Disponibilità indicazioni per l'accesso	In tutti i musei si incontrano pannelli in lingua italiana e inglese con indicazioni servizi essenziali, quali: ascensori, aree di sosta, toilette, caffetterie e librerie
Area accoglienza	Informazioni sui musei e monumenti e sugli eventi ospitati	Assistenza alla visita	Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura
	Materiale cartaceo	Assistenza alla visita	Tempestività nel rifornimento. Materiale informativo aggiornato almeno in italiano e inglese su cenni storici e artistici, - orari, tariffe biglietti, audio guida, didattica, condizioni di accesso, servizi attivati, eventuali aperture straordinarie, calendario trimestrale con eventi e didattica, carta dei servizi

	Siti web	Accessibilità informazioni principali anche in lingua straniera	Tempestività nell'aggiornamento. Informazioni disponibili almeno in italiano e in inglese su cenni storici e artistici, orari e aperture/chisure straordinarie, tariffe biglietti, - audio guida, didattica, condizioni di accesso, servizi attivati
Guardaroba	Condizione	Assistenza alla visita	Servizio gratuito

OGGETTI RINVENUTI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

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

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

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

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

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

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

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica e	-Ore di apertura del servizio -Collocazione uffici	- Presenza di almeno un operatore in sede e disponibile al recapito telefonico per almeno 12 ore settimanali - Gli uffici sono collocati al piano terra
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile: - in sede (negli orari di apertura al pubblico come già specificati nel presente documento e anche su appuntamento); - telefonicamente - via mail
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta i reclami	Tempo medio di risposta 3 giorni
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza

Efficacia	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Corretta applicazione delle procedure	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi di attesa	Entro un giorno dalla richiesta se oggetto presente
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione aspetti di criticità nella comunicazione e indirizzo all'utente sulle possibili soluzioni	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dell'ufficio	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio

PARI OPPORTUNITÀ E PARITÀ DI GENERE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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 on line	Chiarezza e puntualità segnaletica Aggiornamento quotidiano info on line
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione on line 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 inspirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (data breach)	Zero segnalazioni

PATRIMONIO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Concessioni patrimoniali di terreni e fabbricati

Il Servizio Gestione Beni Patrimoniali (rivolto a soggetti di diritto privato e di diritto pubblico, in forma singola o associata, quali - a titolo esemplificativo - organismi del Terzo Settore, società private, privati cittadini), organizza tutte le fasi amministrative e i procedimenti di concessioni d'uso attive, ossia tutti i procedimenti volti alla gestione di immobili - terreni e fabbricati - di proprietà del Comune o nella disponibilità di quest'ultimo. Tra essi, le concessioni di immobili ad associazioni, privati ed enti vari, con o senza scopo di lucro. Cura altresì i procedimenti di alienazione di immobili di proprietà comunale già oggetto di concessione.

Si accede al Servizio scaricando la modulistica reperibile nella sezione "Cosa Serve" del sito istituzionale del Comune di Verona, da trasmettersi - alternativamente - via PEC a patrimonio@pec.comune.verona.it o via email ordinaria a patrimonio@comune.verona.it.

Previo appuntamento, l'istanza può altresì essere presentata a mano presso gli uffici Patrimonio. Per il deposito dell'istanza, ci si può avvalere anche del Servizio Protocollo Generale

Il procedimento, dopo l'espletamento della fase istruttoria volta a valutare - sotto il profilo tecnico e amministrativo – la richiesta, richiede l'espressione di un parere da parte dell'organo comunale competente (Giunta o Consiglio), che, in caso di esito positivo, si definisce nella determinazione dirigenziale di concessione esecutiva del contratto tra le parti.

Il contratto si configura come disciplinare d'uso, riportante diritti ed obblighi dei contraenti.

Costi: marca da bollo da 16,00€

L'onerosità del Servizio si configura infine nel pagamento - annuale o una *tantum* - del canone concessorio quantificato in fase istruttoria ed inserito come obbligazione contrattuale a carico del richiedente/concessionario dell'immobile.

Acquisizione in proprietà di immobili comunali (terreni e fabbricati)

Il Servizio è dedicato alla compravendita di terreni e fabbricati di proprietà del Comune di Verona e rivolto a soggetti di diritto privato. Cura i contratti di alienazione e di trasferimento di diritti reali relativi ad immobili di proprietà comunale.

Vi si accede tramite istanza, reperibile nella sezione "Cosa Serve" del sito istituzionale del Comune di Verona, da trasmettersi - alternativamente - via PEC a patrimonio@pec.comune.verona.it o via email ordinaria a patrimonio@comune.verona.it.

Previo appuntamento, l'istanza può altresì essere presentata a mano presso gli uffici Patrimonio.

Per il deposito dell'istanza, ci si può avvalere anche del Servizio Protocollo Generale
L'istanza va affrancata da una marca da bollo da € 16, fatti salvi i casi di esenzione previsti dalla normativa vigente in materia.

Il procedimento, dopo l'espletamento favorevole dell'istruttoria amministrativa volta a verificare l'alienabilità dell'immobile richiesto e il relativo prezzo di vendita, termina con una deliberazione di Consiglio comunale a cui segue l'approvazione del contratto pubblico tra le parti tramite determinazione dirigenziale ed infine la stipula dell'atto di compravendita davanti a pubblico ufficiale rogante.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Palazzo Barbieri
Piazza Bra, 1
Quarto piano – lato circolare

Orario di apertura dell'ufficio

Dal lunedì al venerdì 9.00 – 13.00
Martedì e giovedì anche 15.00 – 17.00

Contatti

Dott.ssa Antonella Ronzan – Dirigente Direzione Patrimonio
antonella.ronzan@comune.verona.it - 045 8077575
patrimonio@comune.verona.it

3. Costo del servizio

I servizi passivi sono finanziati con il bilancio dell'Ente, con stanziamento di risorse ai capitoli della Direzione Patrimonio. I servizi attivi sono sottoposti a canoni elaborati dalla medesima Direzione.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliere
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità smart working.
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti esterni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Condivisione informatica documenti della Direzione	Al 100% dall'avvio della condivisione
Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazione in modo collaborativo, cortese e disponibilità	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazione corrette	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio

PEEP

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il Servizio PEEP fa capo alla Direzione Pianificazione Territoriale e si occupa di fornire informazioni, servizi, avviare e completare pratiche relative agli alloggi ricadenti nell' Edilizia Economica e Popolare ed in edilizia convenzionata attraverso lo Sportello PEEP.

Sotto il profilo giuridico-amministrativo supporta la Direzione Attuazione Urbanistica e P.E.B.A nei procedimenti finalizzati alla stipula di accordi e convenzioni urbanistiche che includono la gestione di alloggi in edilizia convenzionata.

Il Servizio PEEP ha lo scopo di fornire il proprio supporto ai cittadini, alle Imprese ed ai Professionisti cercando di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai propri servizi di Sportello, nonché di supportare sotto il profilo giuridico-amministrativo le Direzioni dell'Area Territorio che devono gestire alloggi di edilizia convenzionata.

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

Gli obiettivi specifici consistono nel dare:

- la possibilità al cittadino di fruire di un unico punto di accesso per ottenere le informazioni necessarie in modo chiaro ed esaustivo, rendere più semplice e veloce l'erogazione di servizi e la diffusione di informazioni, incrementare la trasmissione delle istanze e della documentazione in via telematica, garantire uniformità applicativa, imparzialità e trasparenza nella gestione dei procedimenti in ambito PEEP e di edilizia convenzionata;
- la possibilità per l'Avvocatura Civica di avvalersi di adeguato supporto giuridico-amministrativo nella predisposizione di memorie difensive nei ricorsi amministrativi che riguardano la gestione degli alloggi Peep.

Il Servizio PEEP si occupa di:

- 1) informare ed orientare il cittadino sui servizi offerti a mezzo dello Sportello PEEP
- 2) consegnare moduli, ricevere dichiarazioni, rilasciare certificati e documenti;
- 3) gestire i procedimenti qui elencati:
 - rilascio prezzo massimo di vendita/canone massimo di locazione;
 - modifica della convenzione originaria ed eventuale rimozione dei vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione;
 - trasformazione del diritto di superficie in piena proprietà ed eventuale rimozione dei vincoli
 - relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione;
 - rimozione del vincolo relativo al prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione;

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dal Servizio PEEP	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Rilascio prezzo massimo di vendita/canone massimo di locazione	<p>Gli alloggi costruiti nel PEEP possono essere venduti/locati secondo le modalità contenute nelle specifiche convenzioni stipulate tra la ditta assegnataria ed il Comune. In generale il primo acquirente non può rivendere né locare l'alloggio acquistato per un periodo di 5 o 10 anni decorrenti dalla data di acquisto, salvo per giustificati e documentati gravi motivi, che saranno valutati dal Servizio PEEP. Il prezzo massimo di vendita/canone massimo di locazione dell'alloggio sarà sempre determinato dal Servizio PEEP, secondo quanto previsto dalla specifica convenzione.</p>	30 giorni
2. Modifica della convenzione originaria ed eventuale rimozione dei vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione.	<p>Chi desidera modificare i vincoli relativi alla vendita e locazione degli alloggi ceduti in proprietà deve versare al Comune un corrispettivo di RISCATTO PARZIALE e sottoscrivere una convenzione della durata di 20 anni, meno il tempo già trascorso dalla originaria convenzione (che non è il rogito di acquisto, ma il contratto con cui il Comune concede/cede l'area all'impresa o Cooperativa). Con la nuova convenzione, durante il residuo periodo di validità, il cittadino si impegna a vendere e affittare il proprio immobile a prezzi determinati dal Comune. Decorso tale termine, non esistono più vincoli di sorta sulla casa. I proprietari possono, prima dei 20 anni, pagando un ulteriore corrispettivo di RISCATTO TOTALE, stipulare un'unica convenzione per sostituire la convenzione stipulata per gli alloggi ceduti in proprietà ed eliminare completamente i vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione e del canone massimo di locazione. (Vedasi DCC n. 28 del 16.05.2013, DGC 457 del 9.12.2020 e DGC 546 del 23.11.2021).</p>	90 giorni

<p>3. Trasformazione del diritto di superficie in piena proprietà ed eventuale rimozione dei vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione</p>	<p>I proprietari di un alloggio o altra unità immobiliare PEEP costruito su terreno concesso in diritto di superficie possono diventare proprietari del suolo. Chi desidera convertire il diritto di superficie in piena proprietà deve versare al Comune un corrispettivo di RISCATTO PARZIALE e sottoscrivere una convenzione della durata di 20 anni, meno il tempo già trascorso dalla originaria convenzione (che non è il rogito di acquisto, ma il contratto con cui il Comune concede/cede l'area all'impresa o Cooperativa). Con la nuova convenzione, durante il residuo periodo di validità, il cittadino si impegna a vendere e affittare il proprio immobile a prezzi determinati dal Comune. Decorso tale termine, non esistono più vincoli di sorta sulla casa. I proprietari possono, prima dei 20 anni, pagando un ulteriore corrispettivo di RISCATTO TOTALE, stipulare un'unica convenzione per trasformare il diritto di superficie ed eliminare completamente i vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione e del canone massimo di locazione. (Vedasi DCC n. 28 del 16.05.2013, DGC 457 del 9.12.2020 e DGC 546 del 23.11.2021).</p>	<p>90 giorni</p>
--	--	------------------

<p>4. Rimozione del vincolo relativo al prezzo massimo di cessione/canone massimo di locazione</p>	<p>I proprietari che avessero già provveduto alla sottoscrizione dell'atto notarile di sostituzione di convenzione/di trasformazione del diritto di superficie in piena proprietà, al fine di rendere l'alloggio libero da qualsiasi vincolo possono, prima dello scadere di tale convenzione, pagando un ulteriore corrispettivo di RISCATTO TOTALE, stipulare un atto per eliminare completamente i vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione e del canone massimo di locazione. (Vedasi DCC n. 28 del 16.05.2013, DGC 457 del 9.12.2020 e DGC 546 del 23.11.2021).</p>	<p>90 giorni</p>
--	--	------------------

5. Verifica requisiti soggettivi per ottenere il nulla osta acquisto	Gli alloggi costruiti in aree P.E.E.P., per i quali non è stata modificata la convenzione ai sensi dell'art. 31, commi 45 e seguenti, della Legge 448/98 possono essere ceduti/locati esclusivamente a soggetti aventi i prescritti requisiti. Il controllo di tali requisiti sarà effettuato dal Servizio PEEP.	30 giorni
6. Verifica requisiti soggettivi per l'accesso ai finanziamenti regionali	<p>La Regione Veneto concede dei contributi e finanziamenti per la realizzazione o il recupero di alloggi da destinare alla locazione ed alla proprietà a canoni e prezzi agevolati attraverso l'emanazione, da parte della Giunta regionale, di appositi bandi.</p> <p>Hanno diritto all'incentivazione regionale gli assegnatari degli alloggi finanziati in possesso di specifici requisiti soggettivi previsti dal bando stesso. L'accertamento di tali requisiti viene effettuato dal Servizio PEEP.</p>	30 giorni
7. Vendita /locazione anticipata degli alloggi	Gli alloggi costruiti in edilizia economica e popolare e quelli ricadenti nell'ERS in generale non possono essere rivenduti né locati per un periodo di 5 o 10 anni decorrenti dalla data del primo acquisto, salvo per giustificati e documentati gravi motivi disciplinati dalla circolare della Regione Veneto n. 10 del 22 giugno 2001, che saranno valutati dal Servizio PEEP.	90 giorni
8. Accesso agli atti	Il Servizio PEEP assicura l'accesso agli atti come disposto dalla normativa vigente. Per poter esercitare il diritto di accesso, come previsto dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche ed integrazioni, gli interessati devono presentare specifica domanda (sono a disposizione appositi moduli). Non appena la pratica sarà disponibile (tempo necessario per le ricerche) e comunque entro 30 giorni (termine di legge) potrà essere effettuata la visura e/o l'estrazione di copie.	30 giorni

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Ufficio al secondo piano accessibile anche con ascensore Numero ore di disponibilità del servizio	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini 8 fisse + 12 prenotabili
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi in modo telematico	Almeno 3 canali disponibili
	Informazioni per l'accesso	Telefono fisso Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale Sito aggiornato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo Aggiornamento sito Internet	Revisione al bisogno Entro tre giorni lavorativi per revisione ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 o 90 giorni a seconda del procedimento
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 95% di domande soddisfatte/richieste pervenute rispetto ai tempi previsti
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione/aggiornamento	Almeno 1 all'anno
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa via mail	Risposta telefonica media entro 1 minuto, in presenza entro 5 Risposta informatica entro 2 giorni
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale	Modalità orientata all'ascolto attivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Più di una (n. rilevazioni positive rispetto a interviste/questionari)
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Gestione in ufficio delle pratiche	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa. Garanzia 100 % di anonimato ove prevista.

PEBA

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione A09 oltre ad occuparsi di attuare la gestione del territorio comunale attraverso la definizione dell'organizzazione urbanistica, infrastrutturale ed architettonica degli insediamenti individuati dalla pianificazione urbanistica generale vigente, gestisce, secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, la programmazione e formazione dei PEBA – Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche previsti dall'articolo 32, comma 21, della legge 28 febbraio 1986, n. 41 (con riferimento agli edifici pubblici) e dall'articolo 24, comma 9, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (con riferimento agli spazi urbani pubblici). I PEBA sono atti di pianificazione e programmazione di interventi che vengono poi attuati dalle competenti Direzioni dell'Area Lavori Pubblici, e che possono riguardare Ambiti Urbani (strade, piazze, spazi pubblici e privati aperti al pubblico) ed Ambiti Edilizi (edifici pubblici di primario interesse per la collettività) afferenti, di volta in volta, a parti del territorio cittadino. La formazione dei PEBA è connotata da una fase partecipativa che coinvolge la Consulta comunale delle Disabilità, i principali portatori di interesse, le commissioni Consiliari IV e V.

Il Servizio S194 fornisce supporto al servizio S190 e alle altre Direzioni comunali nella valutazione dei progetti di opere pubbliche e di interesse pubblico per la tematica dell'eliminazione e superamento delle barriere architettoniche, perseguiendo l'obiettivo di rendere accessibili ed inclusivi gli interventi, favorendo la massima accessibilità della città a tutte le persone.

Si occupa altresì del monitoraggio annuale - presso le direzioni dell'Area LL.PP. coinvolte e competenti all'esecuzione dei lavori - dello stato di attuazione degli interventi previsti dai PEBA e delle eventuali modifiche di priorità.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede

Verona, Via Pallone, 9 - Secondo piano, accessibile anche tramite ascensore

Telefono: 045 8078633 - 7535

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Dirigente:

arch. Anna Grazi

Telefono: 045 8078667

e-mail: anna.grazi@comune.verona.it

Responsabile dei Procedimenti:

arch. Paola Prospero

Telefono: 045 8077465

e-mail: paola.prospero@comune.verona.it

Orario di apertura dell'ufficio e modalità di accesso

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

I tecnici esterni e gli utenti vengono ricevuti previo appuntamento, da richiedere telefonicamente o tramite mail, per permettere al personale di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro.

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito, trattandosi di attività istituzionale.

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

C. Standard di qualità

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

		compiti assegnati	
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione	Il PEBA è digitalizzato e presente sul sito istituzionale, sul SIGI comunale e in Amministrazione Trasparente
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto. Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti. Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i contro interessati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.

PIANI URBANISTICI ATTUATIVI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

Il Servizio S190 - Piani Urbanistici Attuativi tratta i procedimenti relativi a:

- PUA - Piani Urbanistici Attuativi ex artt. 19 e 20 della L.R. 11/2004
- Opere di Urbanizzazione dei PUA e Opere Pubbliche afferenti i PUA
- Accordi di Programma ex art. 7 della L.R. 118/2004 e articolo 32 L.R. 35/2001

PUA - Piani Urbanistici Attuativi

Il servizio gestisce tutte le fasi di formazione delle varie tipologie di PUA ai sensi degli artt. 19 e 20 della L.R. 11/2004 di iniziativa pubblica e privata, ivi compresi i PUA da Schede Norma inserite nel Piano degli Interventi, i Piani di Lottizzazione derivanti da precedenti strumenti urbanistici generali, quelli in variante al Piano degli Interventi, i PUA con fusione/coordinamento di Schede Norma, i Piani Particolareggiati, i Piani di Edilizia Economica Popolare, i Piani per gli Insediamenti Produttivi, i Piani di Recupero, i Piani Ambientali, i Piani integrati PIRU-PIRUEA, nel rispetto della pianificazione generale sovraordinata. In particolare effettua incontri preliminari di consulenza per la redazione del PUA; effettua le verifiche formali e istruttorie; indice e coordina almeno 2 conferenze di servizi per l'acquisizione dei pareri di Enti esterni e uffici interni all'ente; propone ai competenti organi l'adozione, l'approvazione, la restituzione di tali strumenti attuativi; si interfaccia con la Regione Veneto per la verifica di assoggettabilità a VAS e per la VINCA dei PUA; cura la sottoscrizione della convenzione di attuazione del PUA, e rilascia il provvedimento autorizzativo finale. In caso di PUA in variante al PI ex art. 20, co. 8-ter L.R. 11/2004, che prevedono modifiche alle previsioni operative di tale strumento sovraordinato e/o con opere pubbliche che ne variano l'assetto e richiedono espropri per pubblica utilità, si coordina con la Direzione Pianificazione Territoriale, con la Direzione Patrimonio e con la competente Direzione dell'Area Lavori Pubblici.

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

Opere di Urbanizzazione dei PUA

Il Servizio cura e gestisce le attività pre e post rilascio del Permesso di Costruire delle Opere di Urbanizzazione primaria funzionali previste dai PUA di importo inferiore alla soglia comunitaria, non assoggettate al Codice dei Contratti, e in particolare: effettua le verifiche formali e istruttorie; indice e coordina almeno 2 conferenze di servizi per l'acquisizione dei pareri di Enti esterni e uffici interni all'ente; propone al Responsabile SUAP il rilascio del Permesso di Costruire o la comunicazione degli eventuali motivi ostativi ex art. 10-bis L. 241/1990 e successivo diniego; individua ai sensi del Codice dei Contratti il collaudatore delle opere di urbanizzazione che il soggetto attuatore sarà tenuto ad incaricare ai sensi del Codice dei Contratti; effettua le verifiche in cantiere; approva gli atti di collaudo; sottoscrive gli atti di cessione/vincolo ad uso pubblico/permuto di aree e opere; provvede allo svincolo delle polizze fidejussorie, alla consegna di aree e opere alla Direzione Patrimonio, alle Direzioni comunali competenti e agli Enti gestori.

Vengono altresì gestiti i procedimenti di approvazione delle Opere di Urbanizzazione primaria funzionali superiori alla soglia comunitaria e delle Opere di Urbanizzazione secondarie, entrambi assoggettati al Codice Appalti. Il soggetto Attuatore, una volta nominato il RUP, trasmette al Servizio S190 i relativi PFTE – Progetti di Fattibilità Tecnico Economica che saranno approvati dalla Giunta Comunale (o dal Consiglio Comunale in caso di PUA invariante al PI) in sede di approvazione del PUA, e PE – Progetti esecutivi, approvati con Determina Dirigenziale. Prima dell'approvazione, dopo l'istruttoria di competenza del Servizio S190, i due livelli progettuali sono sottoposti alle valutazioni degli Uffici comunali e degli Enti gestori in sede di conferenza di Servizi. L'approvazione con Determina Dirigenziale costituisce presupposto per l'affidamento dei lavori, da parte del Soggetto Attuatore che svolge il ruolo di Stazione Appaltante che non è amministrazione pubblica, secondo le procedure e modalità previste dal Codice dei Contratti. Come per le OO.UU. primarie funzionali sotto soglia, S190 individua ai sensi del Codice dei Contratti il collaudatore delle opere di urbanizzazione che il soggetto attuatore sarà tenuto ad incaricare ai sensi del medesimo Codice; effettua sopralluoghi presso il cantiere; approva gli atti di collaudo; sottoscrive gli atti di cessione/vincolo ad uso pubblico/permuto di aree e opere; provvede allo svincolo delle polizze fidejussorie, alla consegna di aree e opere alla Direzione Patrimonio, alle Direzioni comunali competenti e agli Enti gestori.

Opere Pubbliche afferenti i PUA

Qualora i PUA prevedano la realizzazione, da parte del Soggetto Attuatore, di ulteriori Opere Pubbliche a contributo di sostenibilità o aggiuntivo, il relativo procedimento è di norma seguito dal Servizio S190 qualora tali opere si trovino nelle immediate vicinanze dell'ambito oggetto di pianificazione e debbano essere contestualmente realizzate, mentre qualora non abbiano alcun legame con il PUA e siano collocate in altro ambito, il procedimento è in capo alla competente Direzione afferente l'Area Lavori Pubblici.

La progettazione, a cura del Soggetto Attuatore previa nomina del RUP, si articola nel PFTE e nel PE, e segue le procedure di approvazione previste per le opere pubbliche: PFTE approvato dalla Giunta Comunale , PE approvato con determina dirigenziale (salvo necessità di Variante urbanistica e presenza di aree da espropriare, nel qual caso è competente il Consiglio Comunale), che da titolo al soggetto attuatore ad affidare i lavori. L'affidamento dei lavori e la loro esecuzione sono definite dal Codice dei Contratti. Il servizio comunale competente individua ai sensi del Codice dei Contratti il collaudatore delle opere di urbanizzazione che il soggetto attuatore sarà tenuto ad incaricare ai sensi del medesimo Codice; effettua sopralluoghi presso il cantiere; approva gli atti di collaudo; sottoscrive gli atti di cessione/vincolo ad uso pubblico/permuto di aree e opere; provvede allo svincolo delle polizze fidejussorie, alla consegna di aree e opere alla Direzione Patrimonio, alle Direzioni comunali competenti e agli Enti gestori.

Accordi di Programma

Il Servizio S190 svolge tutta l'attività istruttoria, procedimentale e di supporto all'Amministrazione per addivenire all'approvazione e sottoscrizione degli Accordi di Programma ex art. 7 della L.R. 11/2004 ed ex articolo 32 L.R. 35/2001 che riguardano ambiti urbani e che comportano contestualmente il procedimento di PUA; effettua le verifiche formali e istruttorie; indice e coordina almeno 2 conferenze di servizi per l'acquisizione dei pareri di Enti esterni e uffici interni all'ente; in caso di Accordo in variante al PI, si coordina con la Direzione Pianificazione Territoriale; coordina gli Enti coinvolti per la sottoscrizione del testo di Accordo; predisponde la proposta di ratifica da sottoporre al Consiglio Comunale e la successiva pubblicazione; in caso di Accordo in variante al PAT, coordina il procedimento con la Provincia di Verona.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede

Verona, Via Pallone, 9 - Secondo piano, accessibile anche tramite ascensore.

Contatti

Segreteria:

Telefono: +39 045 8078633-7535

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

Dirigente:

arch. Anna Grazi

Telefono: 045 8078667

e-mail: anna.grazi@comune.verona.it

Responsabile dei Procedimenti:

arch. Paola Prospero

Telefono: 045 8077465

e-mail: paola.prospero@comune.verona.it

Orario di apertura dell'ufficio e modalità di accesso

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

I tecnici esterni e gli utenti vengono ricevuti previo appuntamento, da richiedere telefonicamente o tramite mail, per permettere al personale di valutare la pratica e dedicare il tempo necessario all'incontro.

3. Costo del servizio

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

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

SERVIZIO S190 – Piani Urbanistici Attuativi		
N.	Procedimento	Diritti di segreteria dal 01.01.2024
1	Proposta di PUA ordinario ex art. 20, comma 1, L.R. 11/2004, con conferenza di servizi:	
	- con ST – Superficie Territoriale fino a 10.000 mq	€ 516,00
	- con ST da 10.001 mq fino a 30.000 mq	€ 750,00
	- con ST superiore a 30.001 mq	€ 1.032,00
2	Proposta di PUA in variante al PI - Piano degli Interventi ex art. 20, comma 8-ter, L.R. 11/2004, con conferenza di servizi	€ 1.032,00
3	Proposta di PUA con coordinamento di più Schede Norma, con conferenza di servizi	€ 1.032,00
4	Proposta di PUA ordinario con previsione di espropri per realizzazione opere di urbanizzazione e relativa variante al PI, con conferenza di servizi	€ 1.032,00
5	Proposta di PUA con contestuale opera pubblica a contributo di sostenibilità o aggiuntiva prevista da Scheda Norma, con conferenza di servizi	€ 1.032,00

6	Istanza di proroga quinquennale della validità del PUA (art. 20, comma 12, L.R. 11/2004) con Delibera di Giunta Comunale	€ 150,00
7	Istanza di cambio di intestazione del PUA (con verifiche antimafia e possesso requisiti) e del PdC opere di urbanizzazione	€ 100,00
8	Istanza di modifica della Convenzione urbanistica senza variante al PUA con Delibera di Giunta Comunale	€ 250,00

Note: - oltre ai nuovi diritti di segreteria sono dovute n. 2 marche da bollo da € 16,00
- gli importi dei diritti di segreteria di cui alle voci nn. 1 – 2 – 3 – 4 – 5 si applicano anche per le eventuali successive varianti

Le tariffe per l'accesso agli atti sono le seguenti

Accesso agli atti		
N.	Procedimento	Diritti di segreteria dal 01.01.2024
1	Accesso agli atti	
	- diritti di ricerca d'archivio PUA cartacei	€ 50,00 (*)
	- riproduzione digitali da originale digitale	come da deliberazione di Giunta Comunale n. 259 del 07.08.2017
	- riproduzione digitale da originali cartaceo	
	- riproduzione cartacea da originale cartaceo / digitale	
	- copia conforme all'originale	
Note:	(*) non sono dovute marche da bollo	

C. Standard di qualità

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

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede

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

PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S182 – Pianificazione Territoriale

Progetta e aggiorna il Piano Regolatore Comunale 8PRC) formato da PAT e PI. Pianifica, programma e aggiorna il PAT alle mutate esigenze sociali ed urbanistiche e alle linee programmatiche dell'Amministrazione coerentemente con le previsioni dei piani sovraordinati quali PTCP e PTRC. Supporta l'Amministrazione nella definizione del Documento del Sindaco propedeutico all'attivazione di varianti al PI. Gestisce e progetta le varianti al PI, incluse varianti verdi e per l'individuazione di manufatti incongrui la cui demolizione sia di interesse pubblico, svolgendo le attività tecniche connesse. Fornisce pareri e chiarimenti in tema di applicazione delle Norme Tecniche Operative del PI e del PAT. Segue tutte le fasi relative alla definizione di accordi tra soggetti pubblici e privati ai sensi dell'art. 6 e 7 L.R. 11/2004 relativi a proposte di progetti e iniziative di rilevante interesse pubblico.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Orario di apertura dell'ufficio

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

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

Contatti

Segreteria 045 8077753

e-mail: urbanistica@comune.verona.it pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

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 10 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	Informazioni per l'accesso	Presenza informazioni nei canali di comunicazione con l'utenza. Presenza di adeguata segnaletica presso gli Uffici	Aggiornamento tempestivo delle variazioni
	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

POLITICHE DEL LAVORO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

È un servizio aperto a tutte le persone, giovani e adulte, interessate ad inserirsi nel mondo del lavoro, migliorare la propria situazione professionale e acquisire nuove competenze.

Si occupa di Politiche del Lavoro in collaborazione con agenzie pubbliche e private del territorio. Promuove eventi e laboratori su opportunità di lavoro e formazione, evoluzione delle professioni e strumenti di mobilità internazionale. Offre un servizio specialistico e personalizzato di Orientamento e di Accompagnamento al lavoro, integrato da uno sportello dedicato alla prima stesura e modifica del proprio CV professionale. È Centro Eurodesk con informazioni e consulenze dedicate alle opportunità di mobilità internazionale (studio, volontariato, lavoro all'estero). Progetta e gestisce il Servizio Civile Universale, i percorsi di Formazione Studio Lavoro e i tirocini curricolari che si svolgono all'interno dell'Ente. Partecipa, in partenariato, ad interventi per l'inclusione socio-lavorativa promossi con finanziamenti pubblici e privati e promuove interventi di sistema e programmazione territoriale in favore del benessere professionale.

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
<p>Promuovere iniziative a sostegno della riqualificazione dei lavoratori, di chi ha perso il lavoro, della stabilità occupazionale e dell'inclusione delle fasce deboli nel mercato del lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none">Gestire i Servizi di Accoglienza e informazione orientativa e il Servizio di Orientamento al Lavoro e collaborare alla progettazione, divulgazione e attuazione di iniziative di formazione, tirocinio, accompagnamento al lavoroPartecipare alla Tavolo politico e tecnico dei Patti Territoriali per il Lavoro della provincia di Verona e curare i rapporti con altre istituzioni per intercettare e indirizzare finanziamenti dedicati e rafforzare i servizi e le competenze degli operatoriGestire lo Sportello pronto CVGestire il Centro EurodeskGestire i percorsi di Tirocinio e Formazione scuola lavoro curricolari all'interno dei diversi settori del ComuneGestire i progetti di Servizio Civile Universale per accogliere giovani volontari nei diversi settori del ComuneSviluppo di un sistema di comunicazione che favorisca la conoscenza e la fruibilità del servizio da parte dei cittadiniProgettare, coordinare e gestire le attività di politica attiva del lavoro relative agli interventi di inclusione socio-professionale finanziati a livello locale, regionale, nazionale ed europeoPartecipare a progetti e interventi di rete a favore del benessere personale e professionale delle cittadine e dei cittadini nel quadro delle politiche attive per il lavoro.	<ul style="list-style-type: none">Spazio Informativo: Servizio di Accoglienza e prima informazioneSportello Pronto CVEventi tematici e laboratoriServizio Specialistico di Orientamento e Accompagnamento al lavoroCentro Eurodesk e Mobilità InternazionaleTirocini curricolariFormazione Scuola LavoroServizio Civile UniversaleTavolo politico e tecnico Patti Territoriali per il LavoroComunicazione orientata all'utenza: utilizzo e gestione canali ordinari e socialAttività e iniziative di politica attiva del lavoro relative agli interventi di inclusione socio- professionaleProgetti e interventi di rete

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Via Macello, 5/via Ponte Aleardi, 15

Recapito telefonico: 045 8078782 - 8770

Mail: lavoro@comune.verona.it

Giorni e orari di apertura/accesso: lun - ven 9.00 – 13.00

- accesso libero allo Spazio Informativo
- accesso su appuntamento a Servizio di Orientamento, Sportello Pronto CV e Centro Eurodesk

3. Costo del servizio

Tutti i servizi sono gratuiti

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none">- Accesso alla sede- Numero ore apertura del Servizio al pubblico	<ul style="list-style-type: none">- Sede priva di barriere architettoniche- n. 20 ore settimanali di apertura
	Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none">- Accesso ai servizi in presenza, via telefono e mail;- Candidature ai tirocini tramite portale-sistema candidatura on-line	<ul style="list-style-type: none">- Informazioni telefoniche e mail in tempo reale- Attivazione procedura candidatura ai tirocini sempre disponibile tramite portale- Appuntamenti personalizzati ed individualizzati sempre disponibili tramite agende condivise tra lo staff- promemoria telefonico per l'utenza che accede ai servizi dedicati
	Informazioni per l'accesso	<ul style="list-style-type: none">- Sito internet- Pagina Instagram- Materiale informativo dedicato (volantini)	<ul style="list-style-type: none">- Recapiti telefonici e indirizzo sempre aggiornati, indicazione linee trasporto pubblico e parcheggi e geolocalizzazione
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	<ul style="list-style-type: none">- Tempo di pubblicazione e aggiornamento del sito- Tempo di pubblicazione e aggiornamento pagina Instagram- Tempo pubblicazione comunicati stampa	<ul style="list-style-type: none">- Sito aggiornato e comunicati stampa pubblicati in tempo utile per la partecipazione agli eventi e per la candidatura a progetti – in media due settimane prima dell'evento o 20 giorni prima della scadenza dei bandi per i progetti- Pagina Instagram aggiornata secondo calendario editoriale con media di due pubblicazioni a settimana
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Massimo 10 giorni dal ricevimento

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- n. di cittadine e cittadini che si rivolgono al servizio	- media 2.000 persone l'anno - primo ascolto e risposta al 100% delle richieste e invio ai servizi interni dove necessario
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- n. di equipe di supervisione, formazione e aggiornamento operatorie	- in media 1 a settimana
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	- tempi di attesa allo Spazio Informativo - prima informazione e accesso: tempi di attesa telefonica - tempi di attesa per appuntamento servizi specialistici	- in media 15 minuti di attesa allo Sportello Informativo - risposta telefonica immediata per l'accesso ai servizi - appuntamenti fissati entro 10 giorni medi dalla richiesta
	Criteri di economicità e risparmio	- accesso telefonico - accesso su appuntamento - eventi e laboratori progettati e realizzati	- n. prestazioni erogate - 100% eventi e laboratori senza costi a carico del Comune e realizzati grazie alle professionalità delle operatorie e alla partecipazione a progetti di rete finanziati da Regione/FSE/UE, bandi nazionali, fondazioni...
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione operatorie	Supervisione e formazione costanti
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia delle operatorie Questionari di gradimento partecipanti eventi e progetti	- Feedback molto positivo sia in presenza che al telefono - nessun reclamo ricevuto negli ultimi anni - gradimento medio elevato – tra molto ed estremamente soddisfatto su una scala di 4
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Modalità di ricevimento degli utenti	- Margine di distanza per la riservatezza nello Spazio Informativo - stanze riservate ai colloqui separate - spazi dedicati alla risposta telefonica separati dallo Spazio Informativo

POLITICHE EUROPEE, GEMELLAGGI, RELAZIONI E COOPERAZIONI INTERNAZIONALI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Promuove all'interno dell'ente la conoscenza delle opportunità offerte dai bandi locali, nazionali ed europei accompagnando, anche attraverso la programmazione e somministrazione di attività formativa, gli uffici del Comune nella ricerca e nella costruzione di progetti, secondo gli indirizzi strategici e operativi dell'amministrazione. Presidia la funzione di coordinamento e attuazione a livello locale della programmazione regionale dei fondi strutturali. Raccoglie e coordina le proposte di partecipazione e adesione ai bandi locali, nazionali, regionali ed europei in coerenza per conto di tutto l'Ente, per garantire scelte coerenti con le priorità politico-amministrative individuate dall'amministrazione.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Piazzetta M. Jones 1, piano primo.

Recapito telefonico: 045 807 7853-7099-8506

Giorni e orari di apertura/accesso: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00. Il martedì ed il giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00.

Si riceve su appuntamento.

E-mail: politiche.europee@comune.verona.it

Spazio web: <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Politiche-europee-Gemellaggi-Relazioni-e-cooperazioni-internazionali>

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di barriere architettoniche	Valutazione interventi di adeguamento per percorsi di accesso fisico. Accessibilità solo al piano terra dell'edificio.
		Orari di apertura al pubblico	24 ore settimanali di apertura
	Accessibilità multicanale	Accesso tramite almeno tre canali	In presenza; telefonico; web

	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Disponibilità informazioni online Caselle di posta elettronica di servizio, contatti telefonici, appuntamenti	Chiarezza e puntualità della segnaletica Aggiornamento costante delle informazioni online Risposta immediata e funzionale alle e-mail e alle richieste telefoniche, appuntamenti in tempi congrui
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione online atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio periodico
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro alle segnalazioni o criticità	Riscontro in tempi congrui al reperimento delle informazioni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale mancate risposte o carenti Presidio del servizio	< 2% delle risposte Almeno un dipendente garantito
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard, tempi e completezza	> 90% delle risposte conformi
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedimentali	< 2% delle risposte oltre ai termini
	Criteri di economicità e risparmio	Valutazione della convenienza e opportunità nell'adesione ai Bandi europei, nazionali, regionali o di altri soggetti Percentuale digitalizzazione di procedimenti, atti e moduli	Assegnazione di risorse a favore del Comune per soddisfare a fabbisogni rilevati 100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Supporto alle altre Direzioni	Tempestività ed efficacia delle comunicazioni e/o riunioni di coordinamento o informazione
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Approccio comunicativo e risoluzione dei problemi	Perseguimento di un approccio assertivo, elaborazione condivisa di soluzioni e semplificazione dei processi
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Modalità di scambio delle informazioni Numero segnalazioni violazioni privacy (<i>data breach</i>)	Rispetto del Codice di Comportamento dei Dipendenti del Comune di Verona e dei Dipendenti Pubblici Zero segnalazioni

POLITICHE GIOVANILI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Promuove lo sviluppo delle azioni di ascolto e coinvolgimento attivo dei giovani per favorirne il protagonismo e il coinvolgimento responsabile secondo una visione autonoma di città, allargando gli spazi di partecipazione dal basso. Rivolge particolare attenzione alle esperienze e ai bisogni dei diverse, per coltivare attraverso la reciproca conoscenza la crescita di rispetto, inclusione e senso civico rivolto alla cura dei beni comuni. Favorisce la mobilità internazionale dei giovani fornendo servizi di informazione e facilitazione e promuovendo la scambio di esperienze e occasioni di incontro.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede

Indirizzo: Piazzetta Melvin Jones, 1 – 37121 Verona (Palazzo Pirelli, 1^o piano).

Recapito telefonico: 045 807 7119

Giorni e orari di apertura/accesso: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Il martedì e il giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00.

Si riceve su appuntamento.

Email: politiche.giovanili@comune.verona.it

PEC: direzioneA55@pec.comune.verona.it

Sito internet: <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Politiche-Giovanili>

Canali social: Instagram ([@politichegiovaniliverona](https://www.instagram.com/politichegiovaniliverona)) e Facebook ([Politiche Giovanili Comune di Verona](https://www.facebook.com/politiche.giovanili.comune.di.verona))

Centro di aggregazione giovanile “Spazio Link”

Via Pasqualino Benedetti, 26/B – 37135 Verona

Per informazioni scrivere a politiche.giovanili@comune.verona.it

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 di barriere architettoniche Orari di apertura al pubblico	Valutazione interventi di adeguamento per percorsi di accesso fisico. Accessibilità solo al piano terra dell'edificio. 24 ore settimanali di apertura
	Accessibilità multicanale	Accesso tramite almeno tre canali	In presenza; telefonico; web; social
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Disponibilità informazioni online Caselle di posta elettronica di servizio, contatti telefonici, appuntamenti	Chiarezza e puntualità della segnaletica Aggiornamento costante delle informazioni online Risposta immediata e funzionale alle e-mail e alle richieste telefoniche, appuntamenti in tempi congrui
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione online atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio periodico
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro alle segnalazioni o criticità	Riscontro in tempi congrui al reperimento delle informazioni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale mancate risposte o parenti Presidio del servizio	< 2% delle risposte Almeno un dipendente garantito
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard, tempi e completezza	> 90% delle risposte conformi
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedimentali	< 2% delle risposte oltre ai termini
	Criteri di economicità e risparmio	Percentuale digitalizzazione di procedimenti, atti e moduli	100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza informazioni fornite e istanze di accesso ai servizi > 90%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (data breach)	Zero segnalazioni

POLIZIA LOCALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'attuale Corpo di Polizia Locale trae le proprie origini dal Corpo delle Guardie Municipali, istituito nel 1866. La Polizia Locale di Verona celebra ogni anno l'anniversario della sua fondazione il 6 ottobre.

In base alla normativa vigente (Legge 15 marzo 1986, n. 65), la Polizia Locale svolge una vasta gamma di compiti e funzioni, che nel tempo si sono significativamente ampliate e diversificate per rispondere alle esigenze in continua evoluzione della città e dei cittadini, garantendo la convivenza civile e la tutela dei diritti di tutti. La Polizia Locale opera per prevenire e reprimere le violazioni delle norme contenute in leggi, regolamenti e provvedimenti dello Stato, della Regione e del Comune, esercitando funzioni di polizia stradale, giudiziaria e di pubblica sicurezza. Vigila inoltre sull'integrità e sulla conservazione del patrimonio pubblico. La maggior parte del personale del Comando svolge servizio sul territorio, rimanendo a disposizione della cittadinanza per raccogliere segnalazioni, dare riscontro alle diverse esigenze e assicurare una presenza costante e vicina, creando così un importante punto di contatto tra cittadini e Istituzioni.

I servizi svolti dalla Polizia Locale comprendono:

- la rilevazione e la gestione degli incidenti stradali, il controllo della viabilità e della sosta, nonché l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni per infrazioni al Codice della Strada (Polizia Stradale)
- il controllo sulle attività commerciali, dei mercati, dei pubblici esercizi e sulle licenze (attività di Polizia Commerciale)
- il presidio del territorio con particolare riferimento alla vivibilità nei quartieri e il decoro della città (Polizia Amministrativa, Giudiziaria e Controllo di Vicinato)
- il controllo sull'abusivismo edilizio, la tutela dell'ambiente, la verifica dello smaltimento rifiuti (attività di Polizia Edilizia e Ambientale)
- la vigilanza sul rispetto di regolamenti comunali, delle ordinanze e dei provvedimenti amministrativi (Polizia Amministrativa)
- le attività investigative delegate dall'Autorità Giudiziaria nonché la raccolta di denunce/querele (Polizia Giudiziaria)
- la diffusione della cultura della sicurezza stradale e della legalità (Educazione Stradale) Per il raggiungimento delle predette finalità la Direzione Polizia Locale tende a:
- rinnovarsi e adeguare i propri servizi alle istanze e alle esigenze della città e dei suoi abitanti
- farsi carico delle problematiche rappresentate e risolverle in ragione del proprio ruolo
- innovarsi dal punto di vista tecnologico per il miglioramento della sicurezza stradale e per la repressione dei comportamenti illeciti che possono provocare nocimento ai cittadini

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Comando di Polizia Locale

La storica sede del Comando di Polizia Locale ospita i reparti operativi e gli uffici amministrativi e si trova in via del Pontiere 32/A.

Il Corpo di Guardia è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 18.30.

E' possibile contattare la Polizia Locale al numero di telefono 0458078411 o all'indirizzo pec polizia.municipale@pec.comune.verona.it.

Delegazioni Territoriali

Le Delegazioni Territoriali si occupano di attività dirette al controllo territoriale ad ampio spettro: servizi di polizia stradale, ricezione e riscontro di segnalazione da parte di cittadini, presidio degli attraversamenti davanti agli Istituti scolastici, gestione di situazioni di degrado nonché di verifiche anagrafiche per conto di altre Direzioni dell'Ente o altre Istituzioni.

I relativi uffici sono aperti al pubblico, compatibilmente con le esigenze di servizio, tutti i giorni dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, dalle 09.00 alle 12.00.

Delegazione Centro

Comprende principalmente l'area del centro-città ed è a prevalente interesse turistico-residenziale: Città Antica, Cittadella, Filippini, S.Zeno, Veronetta nonché Borgo Trento e Valdonega.

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

Delegazione Ovest

Comprende le zone residenziali di Borgo Nuovo, Borgo Milano, Croce Bianca, Stadio, Saval, Navigatori, Pindemonte, Ponte Crencano e le ex frazioni di San Massimo, Chievo, Parona, Quinzano ed Avesa nonché la zona a carattere prevalentemente artigianale della Bassona.

Sede: via Sogare 3, telefono 045578122 - email delegazione.ovest@comune.verona.it

Delegazione Est

Vi sono 17 ex frazioni Poiano, Quinto, Santa Maria in Stelle, Marzana, Novaglie, Vendri, Nesente, Sezano, Mizzole, S. Felice Extra, Montorio, Pigozzo, Madonna di Campagna, Cancello, Trezzolano e Moruri e 5 grandi aree residenziali Borgo Trieste, San Michele Extra, Borgo Venezia, S. Croce e Porto S. Pancrazio

Sede: via Fedeli, 12 telefono 045520065 - email delegazione.est@comune.verona.it

Delegazione Sud

Su un territorio a prevalente sviluppo residenziale-industriale troviamo 4 grandi aree residenziali: S. Lucia, Borgo Roma, Golosine e Tombetta 4 ex frazioni Ca' di David, Palazzina, La Rizza, Madonna di Dossobuono.

Sede: via Tevere, 40 telefono 045950900 - email delegazione.sud@comune.verona.it

Nucleo Infortunistica Stradale

Il Nucleo Infortunistica Stradale fornisce supporto ai cittadini coinvolti in incidenti stradali, occupandosi dei rilievi del sinistro, dell'apertura e dell'istruzione del fascicolo e curando altresì il riscontro delle richieste di atti da parte degli interessati e delle compagnie assicurative. E' aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 (martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00 su appuntamento per informatori e professionisti).

Sede: Verona - via S.S. Trinità 2A - telefono 0458078411 pec: polizia.municipale@pec.comune.verona.it

Ufficio informazioni sanzioni amministrative

L'Ufficio informazioni sanzioni amministrative fornisce supporto e informazioni relativamente a sanzioni, verbali, pagamenti, riscossione e documentazione. E' aperto al pubblico dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al sabato.

Sede: Solori - Verona - Stradone San Fermo 20 – telefono 800517001 (numero verde) Mail: sanzioni.pmvr@comune.verona.it

3.Costo del servizio

Per alcuni servizi sono previsti dei costi determinati da specifiche delibere di Giunta.

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	Orari di apertura	<ul style="list-style-type: none"> - Centrale Operativa attiva h 24 - apertura al pubblico del Corpo di Guardia per almeno 10 ore al giorno - apertura uffici per almeno 18 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	telefonica, pec, piattaforme digitali
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale istituzionale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Aggiornamento immediato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Variabile in base alla tipologia e alla quantità delle richieste nel rispetto delle normative vigenti
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste	Non inferiore all'80% delle richieste ricevute
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Soddisfazione delle richieste nei termini di legge	Non inferiore all'80% delle richieste ricevute
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Riscontro positivo dei cittadini, degli Enti e delle Autorità
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Gestione riservata delle pratiche	Garantita in ogni evenienza

PROTEZIONE CIVILE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'ufficio Protezione Civile del Comune di Verona fa parte della Direzione Polizia Locale e Protezione Civile. Con il termine *Protezione Civile* si intende l'insieme delle attività finalizzate a tutelare l'integrità della vita, dei beni, degli insediamenti, degli animali e dell'ambiente dai danni, o dal rischio di danni, derivanti da calamità naturali o da eventi connessi all'attività dell'uomo.

Rientrano nelle attività di Protezione Civile le azioni di previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, nonché la gestione delle emergenze e il successivo superamento delle stesse.

L'ufficio Protezione Civile è attualmente composto da 4 dipendenti, oltre al Dirigente.

Le attivazioni e l'invio delle squadre operative avvengono secondo le procedure previste dal Piano di Emergenza Comunale.

Obiettivi

Previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, gestione delle emergenze a supporto della popolazione, garantendo interventi tempestivi ed efficaci e favorendo il rapido ritorno alle condizioni di normalità.

Informazione e consulenza in materia di Protezione Civile, in collaborazione con gli Enti istituzionali e con le Associazioni di volontariato presenti nel territorio comunale.

Elaborazione, adeguamento, aggiornamento e programmazione delle procedure di emergenza nonché organizzazione di attività specifiche.

Supporto logistico e presidio del territorio durante eventi a forte impatto locale e di interesse cittadino a garanzia della sicurezza della popolazione.

Raccolta, gestione e aggiornamento dei dati relativi a mezzi, attrezzature e volontari (database dei volontari), al fine di migliorare la capacità di risposta e il coordinamento in emergenza.

Monitoraggio costante del territorio e segnalazione agli organi competenti di situazioni anomale o potenzialmente pericolose per la popolazione.

Attività e destinatari

Le principali attività svolte dall'ufficio Protezione Civile sono:

- **Coordinamento degli interventi in caso di eventi emergenziali naturali o antropici, tramite attivazione del COC (Centro Operativo Comunale).**
- **Ricezione delle segnalazioni della cittadinanza mediante numero telefonico +39 045 8078828 per emergenze di Protezione Civile sul territorio comunale**, attivo h24 presso la Sala Operativa della Polizia Locale.
- **Servizi di informazione alla popolazione attraverso:**

Alert System: strumento moderno e affidabile per migliorare la comunicazione tra l'Amministrazione Comunale e la comunità. Funziona 24 ore su 24, consentendo di inviare avvisi in tempo reale su: rischi atmosferici (temporali, neve, alluvioni), incendi, emergenze quotidiane (interruzioni stradali, acqua non potabile, chiusura scuole).

Il sistema può effettuare chiamate su telefoni fissi e cellulari, utilizzando liste geolocalizzate che permettono di raggiungere in modo mirato i cittadini di una specifica area (frazioni, quartieri, vie). I dati vengono raccolti tramite un modulo di iscrizione sulla pagina dedicata del sito del Comune.

Aggiornamenti tramite la pagina dedicata sul portale comunale relativi ad allerta meteo e situazioni di emergenza di Protezione Civile.

- **Formazione in materia di Protezione Civile**, attraverso corsi base, specialistici e di aggiornamento professionale.

- **Consulenza tecnica** sulle attività, modalità operative e strategie di intervento per enti, associazioni e realtà territoriali.
- **Campagne informative di prevenzione sui rischi ambientali:** l'obiettivo è accrescere nei cittadini *"la cultura dell'autoprotezione"* per una maggiore consapevolezza dei principali rischi presenti sul territorio comunale. Gli incontri, generalmente organizzati dalle Circoscrizioni, prevedono la partecipazione di personale specializzato che informa e forma la cittadinanza, rispondendo ai quesiti e chiarendo eventuali dubbi.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'ufficio di Protezione Civile riceve solo previo appuntamento telefonico.

Indirizzo: Via Sommacampagna 22°, Centro Spedizionieri, capannone 7 – 37136 Verona
Ubicazione Uffici: piano 1°

Telefono: +39 045 8052113

Fax: +39 045 8052150 e +39 045 8052151

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

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

3. Costo del servizio

Nessun costo

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	Modalità di accesso	Piano terra: accessibile a pedoni e veicoli Primo piano: non accessibile a disabili
	Accessibilità multicanale	Tramite telefono, pec, email e portale	Multicanale h. 24
	Informazioni per l'accesso	Aggiornamento informazioni riportate nelle pagine dedicate del Portale	tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni tramite portale dedicato e comunicati stampa	Aggiornamento immediato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta immediata e intervento	Tempistiche adeguate in base alla necessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Controllo sull'esecuzione dei contratti di fornitura di beni e servizi	Contestazione del 100% delle eventuali difformità rilevate
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%

	Criteri di economicità e risparmio	Accentramento forniture di beni e servizi	80% delle forniture di beni e servizi di competenza
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Nel rapporto con l'utente individuare le criticità e fornire possibili soluzioni	Modalità orientata all'ascolto attivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Collaborazione, mantenendo un atteggiamento contrassegnato dalla massima cortesia, cordialità e disponibilità	Riscontro positivo dei cittadini, degli Enti e delle Autorità
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Gestione riservata delle pratiche	Garantita in ogni evenienza

SERVIZIO PROTOCOLLO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Presso la residenza municipale di Palazzo Barbieri ha sede uno sportello per la consegna a mano di istanze, documenti, comunicazioni, indirizzati al Sindaco, agli organi del Comune o a qualsiasi ufficio comunale. Obiettivo del servizio è offrire ai cittadini la possibilità di consegnare direttamente la corrispondenza indirizzata al Comune, che viene recapitata al destinatario mediante il servizio di posta interna. A chi presenta il documento viene rilasciata immediatamente la ricevuta che ne attesta l'avvenuta protocollazione.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Lo sportello ha sede presso la residenza municipale, Palazzo Barbieri, piazza Bra 1; 37121 Verona (piano terra).

E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, con i seguenti orari: lunedì 9.00-13.00 martedì 9.00-13.00 e 15.00-17.00 mercoledì 9.00-13.00 giovedì 9.00-13.00 e 15.00-17.00 venerdì 9.00-13.00

La posta deve essere presentata aperta.

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

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

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30 giorni

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo massimo di inserimento dei documenti	100% di risposta su richieste di competenza
	Criteri di economicità e risparmio	Modalità di contatto diretto	100% di risposta su richieste di competenza
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 inspirare sicurezza)	Presenza di personale debitamente formato	Approcciarsi all'utente fornendo le informazioni richieste, con le corrette cautele di riservatezza necessarie

SALE CIVICHE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

1[^] Circ.: Via Leoncino, 6 - tel. 045 8078908 - e-mail: circoscrizione1@comune.verona.it

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

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

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

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

Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 - 13
 4[^] Circ.: Via Tevere, 38 - tel. 045 950733 - e-mail: circoscrizione4@comune.verona.it
 Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 - 13
 5[^] Circ.: Via Benedetti, 77 - tel. 045 8282511 - e-mail: circoscrizione5@comune.verona.it
 Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 - 13
 6[^] Circ.: Via Zagata, 2 - tel. 045 521667 - e-mail: circoscrizione6@comune.verona.it
 Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 - 13
 7[^] Circ.: Piazza del Popolo, 15 - tel. 045 8951203 - e-mail: circoscrizione7@comune.verona.it
 Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9 - 13
 8[^] Circ.: Via Valpantena, 40 - tel. 045 550899 - e-mail: circoscrizione8@comune.verona.it
 Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: ore 9 - 13

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

3. Costo del servizio

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

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

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	112 ore settimanali/sala
	Accessibilità multicanale	Modulistica digitale Elixforms	Attivo 24 ore su 24
	Informazioni per l'accesso	Sito internet circoscrizioni	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito	Entro 15 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per il rilascio della concessione	15 giorni
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Periodicamente al bisogno
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda acquisita al	30 giorni per concessioni a pagamento 90 giorni per concessioni gratuite

		protocollo	
	Criteri di economicità e risparmio	Servizio di prenotazione online	eliminate le code allo sportello
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche, in presenza, a mezzo e-mail
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	- Rilevazioni di numerose note positive dei cittadini - segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici

SERVIZI AI CITTADINI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Si occupa dell'iscrizione, registrazione, modifica e cancellazione dei movimenti della popolazione e della certificazione dei fatti giuridicamente rilevanti ad essi collegati all'interno del territorio comunale. Fa parte dell'area Servizi alla Persona

Si articola nei seguenti servizi

S137 – Ufficio Anagrafe

Cura la gestione e l'aggiornamento dei registri della popolazione residente e dell'A.I.R.E. (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero). Organizza l'attività e gestisce le procedure degli uffici dedicati a residenza, iscrizioni, cambi, cancellazioni. Cura la tenuta del registro delle convivenze anagrafiche e dello schedario della popolazione temporanea. Gestisce le iscrizioni nella via non territoriale rapportandosi con i servizi sociali e i soggetti del terzo settore che operano sul territorio comunale. Segue la strutturazione dei procedimenti anagrafici nelle diverse fasi di lavorazione delle istanze promosse dai cittadini e gestisce i procedimenti anagrafici promossi d'ufficio nell'ambito del dovere di vigilanza e di corretta tenuta dei registri anagrafici della popolazione residente. Cura la registrazione delle convivenze di fatto e dei contratti di convivenza

UFFICIO ED EMAIL	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TERMINE DI CONCLUSIONE
UFFICIO ISCRIZIONI sportelloloadigetto@comune.verona.it	Iscrizione anagrafica con provenienza dall'estero o a seguito di cancellazione Mutazione anagrafica per trasferimento da altro Comune italiano Cambio abitazione all'interno del Comune	45 giorni. 45 giorni 45 giorni
UFFICIO ISCRIZIONI iscrizionianagrafiche@comune.verona.it	Iscrizione anagrafica della persona senza fissa dimora	45 giorni
UFFICIO ISCRIZIONI iscrizionianagrafiche@comune.verona.it	Iscrizione all'anagrafe della Popolazione temporanea	30 giorni
UFFICIO ISCRIZIONI iscrizionianagrafiche@comune.verona.it	Costituzione della convivenza di fatto Registrazione contratto di convivenza	45 giorni
UFFICIO VARIAZIONI variazionianagrafiche@comune.verona.it	Variazione dati anagrafici del cittadino straniero Rettifica dati anagrafici	30 giorni 30 giorni

	Variazioni dati anagrafici su comunicazione degli uffici di Stato Civile	2 giorni.
UFFICIO AIRE aire@comune.verona.it	Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE) a seguito di comunicazioni provenienti dai Consolati e dagli Uffici di Stato Civile: - iscrizioni e cancellazioni - variazioni	45 giorni 2 giorni
UFFICIO AIRE aire@comune.verona.it	Iscrizione nell'Anagrafe Italiani residenti all'estero (AIRE): dichiarazione di emigrazione all'estero del cittadino italiano (con effetti sospesi fino alla comunicazione di avvenuta registrazione nell'anagrafe consolare)	45 giorni
UFFICIO CANCELLAZIONI cancellazionianagrafiche@comune.verona.it	Cancellazione per emigrazione all'estero del cittadino non italiano	45 giorni
UFFICIO CANCELLAZIONI cancellazionianagrafiche@comune.verona.it	Cancellazione del cittadino straniero per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale e mancata presentazione del permesso di soggiorno	90 giorni
UFFICIO CANCELLAZIONI cancellazionianagrafiche@comune.verona.it	Cancellazione per irreperibilità anagrafica – segnalazione di cessazione della dimora abituale	almeno 1 anno dalla data di assenza accertata

Per le modalità di prenotazione dell'appuntamento e i documenti da presentare <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Anagrafe>

S138 Ufficio di Stato civile

Si occupa di registrare gli eventi più importanti della vita, quali la nascita, il matrimonio (pubblicazioni, celebrazioni e certificazioni), la morte, la cittadinanza, la separazione, il divorzio, le unioni civili, la dichiarazione anticipata di trattamento e la volontà di cremazione. Segue l'organizzazione delle celebrazioni simboliche e dei matrimoni civili all'interno del progetto "Sposami a Verona"

UFFICIO ED EMAIL	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TERMINE DI CONCLUSIONE
UFFICIO NASCITE statocivile.nascite@comune.verona.it	Dichiarazione di nascita a Verona Riconoscimento post nascita Riconoscimento pre nascita	10 giorni 30 giorni 60 giorni

UFFICIO MATRIMONI E UNIONI CIVILI statocivile.informazioni@comune.verona.it statocivile.matrimonio@comune.verona.it statocivile.unionicivili@comune.verona.it	Celebrazione di matrimonio civile e iscrizione atto, pubblicazioni, pubblicazione da altro Comune Riconciliazione matrimoniale Trascrizione atto di stato civile o sentenza formati all'estero Costituzione di unione civile e iscrizione atto, trascrizione di atto formato all'estero	180 giorni 60 giorni 180 giorni 180 giorni
SEPARAZIONI E DIVORZI statocivile.separazionivedivorzi@comune.verona.it	Accordo di separazione, divorzio o modifica delle condizioni davanti all'Ufficiale di Stato Civile, trascrizione accordo negoziazione assistita	120 giorni
CITTADINANZE statocivile.cittadinanza@comune.verona.it	Acquisto di cittadinanza italiana da parte di minore straniero a seguito di cittadinanza del genitore Acquisto di cittadinanza italiana per Decreto Presidente della Repubblica o Decreto Ministero Interno Acquisto di cittadinanza italiana per residenza ininterrotta dalla nascita al compimento del 18° anno	120 giorni se nato in Italia – 2 anni se nato all'estero 180 giorni 120 giorni

	Elezioni di cittadinanza italiana di persona maggiorenne a seguito di riconoscimento paternità o maternità Riacquisto di cittadinanza italiana per rientro in Italia Riconoscimento di cittadinanza italiana per jure sanguinis	120 giorni 120 giorni 180 giorni
UFFICIO DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO servizidemografici@comune.verona.it	Consegna disposizioni anticipate di trattamento (DAT)	90 giorni
UFFICIO DECESSI denuncedimorte@comune.verona.it	Atto di morte, autorizzazione seppellimento Manifestazione di volontà alla iscrizione nel registro, autorizzazione alla cremazione	2 giorni 3 giorni per salma 45 giorni per resti mortali

Per le modalità di prenotazione dell'appuntamento e i documenti da presentare
<https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Stato-Civile>

S139 – Elettorale e Leva

All’Ufficio Elettorale compete tutto ciò che riguarda l’esercizio del diritto di voto e la tenuta e aggiornamento delle liste elettorali: effettuazione delle revisioni dinamiche e semestrali delle liste elettorali - cancellazioni e iscrizioni. Vigila con attenzione e puntualità sulle procedure che tutelano il diritto di voto attivo e passivo, verifica la ripartizione del Comune in sezioni elettorali, rilascia tessere elettorali e aggiorna l’albo scrutatori, presidenti e giudici popolari.

Assolvimento degli adempimenti preliminari e conseguenti alle indizioni delle diverse tornate elettorali: organizza, unitamente alla Segreteria Generale e agli uffici comunali interessati, le attività elettorali ordinarie e straordinarie. Garantisce la corretta composizione dei seggi nel dar seguito alle decisioni assunte dalla Commissione Elettorale Comunale e agli atti di nomina della Corte d’Appello.

Coordina l’attività dell’ufficio circondariale elettorale (circondario di 36 Comuni): redazione verbali, convocazione delle 4 Commissioni Elettorali Circondariali. Tiene i rapporti con il competente ufficio della locale Prefettura per quanto attiene alla materia elettorale.

L’Ufficio Leva si occupa della formazione della lista di leva dei neo diciassettenni, della tenuta e aggiornamento delle liste di leva - iscrizione e cancellazione, certificazione di iscrizione nelle liste di leva e di esito di leva. Tenuta del registro dei renitenti alla leva

UFFICIO ED EMAIL	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TERMINE DI CONCLUSIONE
UFFICIO ELETTORALE elettorale@comune.verona.it	Annotazione di voto assistito	1 giorno
	Richiesta di iscrizione all’Albo Scrutatori di seggio elettorale	Nel mese di novembre - 1 giorno
	Richiesta di voto domiciliare	1 giorno
	Richiesta di iscrizione all’Albo dei Presidenti di seggio elettorale	Nel mesi di ottobre – 1 giorno
	Domanda di inclusione negli Albi permanenti dei Giudici popolari	dal 01/04 al 31/07 anni dispari – 1 giorno

Per le modalità di prenotazione dell’appuntamento e i documenti da presentare <https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Elettorale-e-Leva>

S140 Servizio di Sportello

Si suddivide in Sportello Adigetto e Sportelli territoriali. Rilascia documenti personali quali la carta d’identità e tutti i certificati relativi ai mutamenti che si verificano nel Comune per cause naturali o civili (ad esempio nascita, matrimonio, emigrazione, immigrazione). Esegue, tra le varie funzioni, autentiche di copie e firme. Gestisce il rilascio della CIE e si interfaccia con i servizi ministeriali dedicati e con la Direzione ICT – Trasformazione Digitale

UFFICIO ED EMAIL	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TERMINE DI CONCLUSIONE
SPORTELLO ADIGETTO servizidemografici@comune.verona.it	Rilascio documento di riconoscimento	1 giorno
	Autenticazione di firma/ di copia / legalizzazione di foto	1 giorno
	Rilascio certificati anagrafici/ elettorali e di stato civile	1 giorno

	Rilascio attestazione soggiorno cittadino Unione Europea	30 giorni
	Rinnovo dichiarazione dimora abituale	30 giorni
	Richiesta recupero Pin e Puk carta d'identità e aggiornamento contatti per identificazione ai servizi digitali PA	1 giorno
	Rilascio Tessera elettorale	1 giorno
	Rinnovo dichiarazione dimora abituale	30 giorni
SPORTELLO ARGENTO sportelloargento@comune.verona.it	Servizio demografico a domicilio per i casi di disabilità documentata	
SPORTELLI PERIFERICI	Rilascio documento di riconoscimento	1 giorno
	Rilascio certificati anagrafici/ elettorali e di stato civile	1 giorno
	Richiesta recupero Pin e Puk carta d'identità e aggiornamento contatti per identificazione ai servizi digitali PA	1 giorno
	Rilascio Tessera elettorale	1 giorno
UFFICIO PASS DISABILI passdisabili@comune.verona.it	Rilascio contrassegno di parcheggio per disabili	5 giorni

UFFICIO IDONEITÀ ABITATIVA idoneitaalloggi@comune.verona.it	Rinnovo e rilascio attestazione di idoneità abitativa	120 giorni
---	---	------------

Per le modalità di prenotazione dell'appuntamento e i documenti da presentare
<https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Uffici/Sportello-Polifunzionale#page-content>
<https://www.comune.verona.it/Servizi/Richiesta-Attestazione-Idoneita-Alloggio>

S141 Ufficio Toponomastica

Si occupa principalmente dell'assegnazione dell'onomastica stradale e della numerazione civica e interna. Predisponde puntualmente il materiale per la seduta della Commissione Comunale per la Toponomastica Cittadina e cura i successivi adempimenti. Cura la gestione e la tenuta corretta dello stradario cittadino

UFFICIO ED EMAIL	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TERMINE DI CONCLUSIONE
UFFICIO TOPONOMASTICA toponomastica@comune.verona.it	Attribuzione di nuovo numero civico e cambio numerazione civica	30 giorni
	Attribuzione di nuovo toponimo e cambio toponimo	90 giorni

Per le modalità di prenotazione dell'appuntamento e i documenti da presentare
<https://www.comune.verona.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Toponomastica>

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Servizi di Anagrafe, Stato Civile, Elettorale e Leva, Toponomastica

Via Adigetto n. 10 – 37122 Verona

Sportelli centrale Adigetto

via Pallone n. 13 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00, il martedì e il giovedì anche dalle 14.30 alle 17.00 – su appuntamento

Sportello periferico

Su appuntamento nei giorni e orari stabiliti periodicamente con delibera di Giunta

3a Circoscrizione, via Sogare n. 3

4a Circoscrizione via Tevere 38

5a Circoscrizione, via Pasqualino Benedetti n. 77

7a Circoscrizione, piazza del Popolo n. 15

Per i servizi erogati su appuntamento è possibile prenotare

secondo le modalità previste sulla pagine del sito istituzione del Comune di Verona dedicate a ciascun servizio

telefonando al numero **045 2212210**, tramite operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 18 oppure utilizzando il sistema automatico.

Per i servizi erogati on line

le modalità sono previste sulla pagine del sito istituzione del Comune di Verona dedicate a ciascun servizio

3. Costo del servizio

I prodotti hanno costi definiti per legge o per regolamento.

Il pagamento dei servizi erogati dallo Sportello Adigetto viene effettuato privilegiando i mezzi di pagamento elettronici, con l'utilizzo dei terminali POS. Presso gli altri Sportelli periferici gli eventuali pagamenti si effettuano tramite POS.

Nel caso di richiesta pervenuta on line, per posta, via e-mail o via PEC è previsto il pagamento degli eventuali diritti e/o dell'imposta di bollo tramite piattaforma PagoPA, raggiungibile anche dal sito del Comune.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero Sportelli/ servizi sul territorio Numero ore di apertura al pubblico	5 Almeno 25 settimanali per lo Sportello Polifunzionale Almeno 20 per lo Stato Civile
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente o on line	Tutti prenotabili o erogabili online
	Informazioni per l'accesso	Numero unico telefonico Sito internet	Risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione o risponditore automatico Inserimento in secondo livello per situazioni particolari Pagine internet aggiornate e complete
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e successivo aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni lavorativi pubblicazione sul sito delle principali informazioni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Interruzioni/ sospensioni del servizio	Tempestivo avviso ai cittadini
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero ore di formazione /aggiornamento per operatore	Minimo 40
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto dei tempi	% di mancato rispetto < 5%
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche medio/lunghe Sportello on line ZERO	Tempi medi assegnati: > CIE: 15 minuti > Contrassegno di parcheggio per disabili: 30 minuti 4 servizi demografici accessibili con SPID o CIE

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Partecipazione alla formazione/ aggiornamento Operatore LIS (Lingua dei Segni Italiana) presso Sportello Adigetto	Formazione adeguata di tutto il personale A richiesta
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una Meno di 20
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione codificata dell'appuntamento	100% dei casi

SERVIZI ZEROSEI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione Servizi Zerosei gestisce e coordina l'attività dei servizi educativi per l'infanzia sul territorio, comprensivi dei Nidi d'infanzia e delle Sezioni Primavera comunali.

Monitora e supervisiona i processi educativi al fine di garantire la qualità educativa dei servizi, secondo le indicazioni date e nel rispetto della normativa nazionale, regionale e comunale.

Gestisce l'organizzazione del lavoro del personale assegnato ai singoli servizi.

Offre attività di indirizzo metodologico e di sostegno tecnico pedagogico alle coordinatrici e ai colleghi degli educatori e operatori, fornisce consulenza pedagogica alle famiglie, crea sinergia e collegamenti con i servizi del territorio.

Coordina e gestisce gli organismi di partecipazione delle famiglie.

Collabora con i nidi in convenzione e controlla la regolarità delle strutture che offrono servizi alla prima infanzia nel Comune di Verona. Rilascia l'autorizzazione al servizio e l'accreditamento dei servizi per la prima infanzia.

I Servizi Zerosei:

- offrono ai bambini e bambine 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;
- sono anche luoghi di informazione, formazione e incontro tra adulti, operatori e genitori, sulle tematiche della crescita dei bambini, creando opportunità di partecipazione attiva;
- 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/a, concepito/a 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 e bambine **da zero a sei anni**, 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

Gli Elenchi, i Recapiti, la Descrizione e funzionamento del servizio sono reperibili sul sito internet del Comune agli indirizzi riportati di seguito:

- Nidi d'Infanzia

<https://www.comune.verona.it/Vivere-il-comune/Approfondimenti/Nidi-e-servizi-per-l-infanzia>

<https://www.comune.verona.it/Servizi/Iscrizione-ai-nidi-d-infanzia-comunali-e-in-convenzione>

- Sezioni Primavera

<https://www.comune.verona.it/Novita/Notizie/Sezioni-Primavera-Bottagisio-Dall-Oca-Bianca-e-Villa-Cozza>

<https://www.comune.verona.it/Servizi/Iscrizione-alle-Sezioni-Primavera-Comunali#page-content>

- Servizi integrativi e innovativi “Spazi Gioco”

<https://www.comune.verona.it/Novita/Notizie/Spazio-Gioco-L-albero-Verde-di-Borgo-Nuovo>

<https://www.comune.verona.it/Servizi/Iscrizione-allo-Spazio-Gioco-comunale>

- Servizi integrativi “Il Tempo per le Famiglie”

<https://www.comune.verona.it/Servizi/Il-Tempo-per-le-Famiglie-incontro-gioco-conoscenza>

- Scuole dell'Infanzia

<https://www.comune.verona.it/Vivere-il-comune/Approfondimenti/Scuole-dell-infanzia>

<https://www.comune.verona.it/Servizi/Iscrizione-alle-scuole-dell-infanzia-comunali>

- Centro di consulenza educativa e pedagogica “L'Arca”

<https://www.comune.verona.it/Servizi/Richiesta-di-consulenza-educativa-e-pedagogica-al-Centro-L-Arca>

- Coordinamento Pedagogico territoriale (CPT)

<https://www.comune.verona.it/Novita/Notizie/Coordinamento-Pedagogico-Territoriale-CPT-funzioni-e-composizione>

- Poli per l'infanzia

<https://www.comune.verona.it/Servizi/Iscrizione-nel-Registro-Regionale-dei-Poli-per-l-Infanzia>

C. Standard di qualità

SERVIZI EDUCATIVI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none"> n. 22 Nidi collocati sul territorio comunale con accesso al piano terra di cui n. 4 Nidi collocati su due piani con ascensore (Porto S. Pancrazio, S. Bernardino e Colombare, Porta Vescovo) 3 Sezioni primavera 4 Tempi per le Famiglie Centro Consulenza Pedagogica L'ARCA Orario giornaliero Orario settimanale Orario annuale 	<p>Collocazione territoriale in ogni Circoscrizione della città</p> <p>Nidi d'Infanzia aperti 10 ore e mezza giornaliere:</p> <ul style="list-style-type: none"> 7,30-16,00 Eventuale prolungamento orario 16/18 Micronidi Garbini, Pestrino 8,30 giornaliere: 7,30-16,00 Nido Integrato Avesa 8,30 giornaliere: 7,30-16,00 Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì Dal primo giorno utile di settembre al 30 giugno con sospensioni secondo calendario adottato con relativo provvedimento <p>Sezioni Primavera:</p> <ul style="list-style-type: none"> calendario d'apertura secondo calendario scolastico regionale delle scuole d'Infanzia comunali apertura dalle 8.30 alle 15.30 dal lunedì al venerdì <p>Spazio Gioco:</p> <ul style="list-style-type: none"> aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 calendario d'apertura del nido comunale in cui è collocato <p>Tempi per le Famiglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> aperti dal lunedì al venerdì orario 9.30-12.00 calendario secondo provvedimento, a copertura di settimane tra ottobre e giugno <p>Centro di Consulenza Pedagogica</p> <ul style="list-style-type: none"> aperto dal 1 settembre al 30 giugno dal lunedì al venerdì su programmazione e/o appuntamento
	Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none"> Portale del Comune di Verona Posta elettronica Servizi on line 	<ul style="list-style-type: none"> Pagina web del Comune: Carta dei Servizi Ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate sul sito del gestore 28 servizi educativi raggiungibili tramite posta elettronica Utilizzo di video conferenze e pagine WEB
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	<ul style="list-style-type: none"> Materiale informativo in sede centrale Documentazioni educative presenti nei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Nidi aperti) Carta del servizio Progetti pedagogici esposti in bacheca al Nido entro la fine di novembre Documentazione educativa a disposizione dei genitori nei Nidi e nel Centro di documentazione L'Arca Avviso scadenze
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a richieste in ambito pedagogico	Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	<ul style="list-style-type: none"> Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi Presenza media giornaliera 	<ul style="list-style-type: none"> Fino a 5 ogni 100 iscritti 70% degli iscritti
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato Formazione specifica del personale 	<ul style="list-style-type: none"> Media di soddisfazione espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascun Nido Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Risposte a richieste dei genitori	<ul style="list-style-type: none"> Risposta Coordinatrice/tore: nel giorno di presenza al Nido Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro quattro giorni, rispettando disponibilità oraria genitori
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza del Coordinatrice/tore pedagogico nei servizi periferici per informazioni	Presenza media di quattro giorni al mese in ogni servizio
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e consulenze di personale educatore e di coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> Informazioni telefoniche Previsti minimo 2 colloqui individuali Incontri di presentazione e verifica delle attività con i genitori Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori Disponibilità per colloqui a richiesta
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di educatori disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza, valutazione media di almeno 3 su 4 relativa a cortesia e disponibilità del personale, per ciascun Nido

	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui individuali in spazi riservati. • Spazi adeguati per materiali documentativi • Conservazione di dati sensibili a norma di legge
--	---	--	--

SCUOLE DELL'INFANZIA

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none"> • n. 25 Scuole dell'Infanzia collocate sul territorio comunale con accesso al piano terra dicui n. 6 Scuole con piano semi-rialzato • Orario giornaliero • Orario settimanale • Orario annuale 	<p>Collocazione territoriale in ogni Circoscrizione della città</p> <p>Scuole dell'Infanzia aperte 8 ore giornaliere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalle 8 alle 16 • Possibile attivazione di anticipo, attività pomeridiane e prescuola • Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì • Secondo calendario annuale approvato con provvedimento del Comune
	Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none"> • Portale del Comune di Verona • Posta elettronica • Servizi on line 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagina web Servizi Zerosei: Carta dei Servizi • Ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate sul sito del gestore • 25 scuole raggiungibili tramite posta elettronica • Utilizzo di video conferenze e pagine WEB
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	<ul style="list-style-type: none"> • Materiale informativo in sede centrale • Documentazioni educative presenti nei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Scuole aperte) • Carta del servizio • Piano triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) pubblicato online sul portale del Comune • Progetto annuale di plesso esposto in bacheca della Scuola dell'infanzia entro la fine di novembre • Documentazione a disposizione dei genitori nelle scuole e nel Centro di documentazione • Avviso scadenze
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a richieste in ambito pedagogico	Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	<ul style="list-style-type: none"> • Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi scolastici • Presenza media giornaliera 	<ul style="list-style-type: none"> • Fino a 5 ogni 100 iscritti • 70% degli iscritti

	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato Formazione specifica del personale 	<ul style="list-style-type: none"> Media di soddisfazione espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascuna Scuola Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	<ul style="list-style-type: none"> Risposte a richieste dei genitori Chiarimenti Approfondimenti Consigli 	<ul style="list-style-type: none"> Risposta della Referente di plesso: durante la sua presenza a scuola Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro tre giorni, rispettando disponibilità oraria genitori
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza del Coordinamento pedagogico centrale	Presenza di almeno due Coordinatrici/tori pedagogici centrali
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e consulenze di personale docente e di coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> Informazioni telefoniche Minimo 2 colloqui individuali con i genitori Incontri di presentazione e verifica delle attività didattiche Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori Disponibilità per colloqui a richiesta
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di insegnanti disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione media di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascuna Scuola, relativamente a cortesia e disponibilità del personale
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> Colloqui individuali in spazi riservati Spazi adeguati per materiali documentativi Conservazione di dati sensibili a norma di legge

UFFICI AMMINISTRATIVI
(Direzione Servizi Formativi e per l'Istruzione)

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione	Via Bertoni 4 – 37122 Verona	Collocazione territoriale in posizione centrale rispetto a tutte le scuole che sono dislocate nelle circoscrizioni cittadine
	Accessibilità fisica	Orario giornaliero di apertura al pubblico	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 accesso libero Il martedì pomeriggio anche dalle 15 alle 17 previo appuntamento
		Orario annuale di apertura al pubblico	Aperto tutto l'anno: nel mese di agosto e durante le vacanze natalizie (dal 24/12 al 06/01) non è prevista l'apertura pomeridiana
	Accessibilità multicanale	Portale del Comune di Verona	Nella pagina della Direzione Servizi Formativi tutte le informazioni ed i moduli
		Posta elettronica/PEC	Indirizzi di posta elettronica e Pec dei servizi
		Servizi on line	Iscrizioni on line, con accesso tramite SPID/CIE, per l'accesso ai servizi Nidi – Scuole Infanzia comunali – Sezioni Primavera
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo	Informazioni in occasione delle iscrizioni (cartelloni esposti nelle scuole e nella sede, nei parchi cittadini- pubblicità sui totem cittadini-comunicato stampa)
		Aggiornamento sito	Sito web costantemente aggiornato con tutte le informazioni e la modulistica (informativa iscrizioni, istruzioni calcolo e pagamento rette, altri aspetti gestione amministrativa).
		Pubblicità iscrizioni	Modulistica scaricabile per la richiesta di servizi diversi da quelli il cui accesso è previsto esclusivamente on line tramite SPID)
Efficacia	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a segnalazioni in ambito amministrativo	Immediata presa in carico dell'istanza, risposta nel termine massimo di 30 giorni. 100% delle risposte evase
		Numeri osservazioni scritte rispetto ai servizi amministrativi	Fino a 5 ogni 100
		Soddisfazione delle famiglie in relazione alla gestione amministrativa	Media di soddisfazione espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi
Efficienza	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Formazione del personale	24 ore annue di formazione su attività inerenti la gestione amministrativa
		Istanze di accesso ai servizi	Istanze di accesso ai servizi prese in carico e verificate con tempestività
Rassicurazione	Criteri di economicità e risparmio	Istanze di accesso ai servizi	Economicità e risparmio conseguenti alla gestione informatizzata del procedimento di redazione delle graduatorie, che riduce tempi e margini di errore
		Presenza di personale disponibile a fornire collaborazione nella comprensione delle difficoltà connesse all'uso della tecnologia e della	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

		lingua	
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a informare l'utenza sui criteri di precedenza previsti in delibera e nei regolamenti per l'accesso ai servizi, e sulle agevolazioni previste per il calcolo delle rette	Previsto idoneo supporto da parte del personale nell'assistenza all'utenza su tali aspetti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Trattamento dei dati, personali e sensibili a norma di legge con personale in grado di riconoscere la delicatezza delle situazioni di disagio delle famiglie che accedono ai servizi	Colloqui riservati con l'utenza in spazi adeguati

SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S184 – Sistema Informativo Territoriale

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

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Pallone, 9. Primo piano

Orario di apertura dell'ufficio

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

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

Contatti

Segreteria

045

8077753

e-mail: urbanistica@comune.verona.it

pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza 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	Informazioni per l'accesso	Presenza informazioni nei canali di comunicazione con l'utenza. Presenza di adeguata segnaletica presso gli Uffici	Aggiornamento tempestivo delle variazioni
	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei documenti di programmazione e consultivazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su piattaforma jEnte	Tempestivo
		Caricamento di documentazione su jEnte per supporto a uffici	80% dei casi entro 1 giorno
		Invio di documentazione su richiesta	Entro 1 giorno
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)
		Spazio per dipendente	12 mq

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche, in presenza, a mezzo e-mail. Formazione e aggiornamento del personale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	Assenza di segnalazioni rispetto al servizio
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati	Attuare tutte le misure di protezione dati previste

SPETTACOLO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il Servizio Spettacoli si occupa di quanto segue:

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

- a) organizzando di anno in anno il Festival dell'Estate teatrale veronese: prestigiosa rassegna istituzionale del Comune di Verona, con spettacoli di danza, prosa e musica, nell'ambito del programma stilato dal Direttore artistico incaricato;
- b) concedendo in uso temporaneo a terzi il Teatro per le giornate rimaste libere dalla programmazione di cui sopra, tramite Avviso pubblico;

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

3) gestisce il Teatro Camploy come segue:

- a) viene utilizzato prioritariamente per mettere in scena nella stagione invernale rassegne istituzionali di prosa, danza e musica quali "L'Altro Teatro", "Verona Passione Teatro", "L'Altro teatro City", "L'Altra Musica – La Città del Jazz";
- b) nei limiti della disponibilità residua rispetto la programmazione istituzionale di cui sopra, viene concesso in uso temporaneo a terzi. Attualmente possono essere concessi anche gli spazi della Sala Giorgio Totola e della Sala Prove del Teatro Camploy;
- c) nella stagione estiva gestisce la rassegna amatoriale "Teatro nei Cortili" presso alcuni cortili e chiostri di Verona;
- d) istruisce le pratiche per la concessione del Patrocinio del Comune di Verona a favore degli eventi sopra evidenziati, se richiesto e per gli aventi titolo ad ottenerlo;
- e) assegna i premi, istituiti dal Comune di Verona, "Renato Simoni" e "Giorgio Totola";

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

5) cura, in collaborazione con Fondazione Atlantide Teatro Stabile di Verona, la rassegna di prosa del Comune di Verona al Teatro Nuovo denominata "Il Grande Teatro";

6) svolge le funzioni di Verona Film Office come segue:

- a. supporta le produzioni cinematografiche, televisive e in generale del settore media presenti a Verona per la realizzazione di film, documentari,

pubblicità, ecc.

- b. cura le procedure amministrative per il rilascio di autorizzazioni alle riprese su suolo pubblico.
- c. costituisce punto di contatto con la Fondazione Veneto Film Commission di cui il Comune di Verona è socio.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

SERVIZIO SPETTACOLI

Piazza Bra 1 - 37121 Verona - Tel. 045 8077513 - 8077536 - 8078507

spettacoloverona@comune.verona.it - settore.spettacoli@pec.comune.verona.it

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 13:00 - il martedì ed il giovedì dalle 15:00 alle 16:30 previo appuntamento telefonico;

CONCESSIONI TEATRO ROMANO E TEATRO FILARMONICO - Tel. 045 8077704

UFFICIO VERONA FILM OFFICE - Tel. 045 8077738

veronafilmoffice@comune.verona.it

UFFICIO TEATRO CAMPLOY

Via Cantarane, 32 - 37129 Verona - Tel. 045 8008184 - 8009549

teatrocamploy@comune.verona.it

Informazioni sulle rassegne del Comune di Verona:
<https://www.spettacoloverona.it/>

Newsletter e canali social: facebook, instagram, youtube

2. Concessioni strutture teatrali

Le strutture teatrali sono concesse in uso temporaneo previa corresponsione delle rispettive tariffe e nel rispetto delle prescrizioni indicate nelle informative di riferimento approvate dai provvedimenti amministrativi che le disciplinano, sottoscritte dai concessionari per presa visione ed accettazione.

Tra le prescrizioni è prevista la corresponsione di una cauzione, a garanzia degli adempimenti previsti dalla concessione:

1) per il Teatro Romano ed il Teatro Filarmonico tramite un'estensione della polizza assicurativa oppure tramite una polizza fideiussoria. E' determinata in un importo non inferiore ad euro 30.000,00 con clausola di immediato pagamento a richiesta semplice degli uffici comunali. Tale cauzione deve inoltre presentare tutte le caratteristiche individuate;

2) per il Teatro Camploy tramite la corresponsione di euro 300,00. Tale importo sarà restituito a spettacolo concluso previa verifica dell'ottemperanza delle condizioni fissate. Nel caso di utilizzo del Teatro dai vari Assessorati non è al momento prevista alcuna cauzione.

CONCESSIONI DEL TEATRO ROMANO - TARIFFE

Le tariffe indicate sono quelle vigenti alla data di redazione della Carte dei Servizi ma sono suscettibili di modifica:

- *Tariffa intera* giornaliera, per singola iniziativa, comprese le giornate di prove, di euro 6.000,00, oltre IVA, per le concessioni cosiddette ordinarie che riguardano:
 - 1) eventi a scopo di lucro con l'incasso destinato a finalità diverse da quelle benefiche;
 - 2) eventi gratuiti oppure a scopo benefico organizzati da soggetti che operano a scopo di lucro.
- *Tariffa ridotta* giornaliera, per singola iniziativa, comprese le giornate di prove, di euro 2.500,00, oltre IVA, per le concessioni cosiddette ordinarie che riguardano:
 - 1) eventi gratuiti organizzati da enti che operano senza scopo di lucro;
 - 2) eventi a scopo benefico organizzati da enti che operano senza scopo di lucro, con l'incasso destinato all'autofinanziamento della propria attività associativa o ad un altro ente, purché il beneficiario risulti un soggetto con prevalenti finalità benefiche. In tal caso il concessionario è tenuto a presentare, oltre alla documentazione indicata, quanto segue:
 - a) atto costitutivo e statuto del soggetto beneficiario, unitamente all'accettazione della devoluzione dei fondi predisposta e sottoscritta dal medesimo;
 - b) il rendiconto preventivo, mediante compilazione del modulo predisposto dal Servizio Spettacoli;
 - c) entro novanta giorni dalla realizzazione dell'evento, il rendiconto consuntivo, mediante compilazione del modulo predisposto dal Servizio Spettacolo, corredata dalla documentazione giustificativa di riferimento indicata.

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

Le concessioni ordinarie a tariffa ridotta di euro 2.500,00 possono ottenere il Patrocinio del Comune di Verona, qualora il concessionario ne abbia fatto richiesta.

- *Tariffa straordinaria* giornaliera, per singola iniziativa, comprese le giornate di prove, di euro 1.800,00 oltre IVA, per le concessioni cosiddette straordinarie, che rientrano nella sezione *"Intrecci di Programmazione"* del programma stilato dalla Direzione artistica del Comune di Verona.

- Concessione gratuita del Teatro Romano: in via residuale e del tutto eccezionale, per le concessioni cosiddette *extra*. Tali concessioni sono definite tali, tenuto conto della peculiarità del soggetto organizzatore, nonché della peculiarità dell'evento messo in scena, con riferimento alla sua complessità e al suo valore culturale, con un rilievo nazionale o internazionale. In tale categoria rientrano anche gli eventi istituzionali in senso stretto. Tale tipologia di concessioni è inserita in una sezione dedicata del programma stilato dalla Direzione artistica del Comune di Verona.

Si precisa che:

- qualora gli allestimenti e le prove risultino particolarmente impegnativi, possono essere previste ulteriori giornate dedicate, compatibilmente con le disponibilità del calendario artistico. Per tali ulteriori giornate, la tariffa giornaliera viene ridotta del 50%;
- per gli eventi a pagamento i cui incassi vengono trattenuti dal concessionario il biglietto d'ingresso deve rispettare i seguenti prezzi massimi: euro 80,00 per il biglietto intero ed euro 40,00 per il biglietto ridotto;
- in nessun caso è previsto il rimborso della tariffa di concessione versata, né per annullamenti dovuti al maltempo e né per annullamenti dovute a motivazioni altre del concessionario.

CONCESSIONI DEL TEATRO FILARMONICO - TARIFFE

Le tariffe indicate sono quelle vigenti alla data di redazione della Carte dei Servizi ma sono suscettibili di modifica:

- Tariffa intera giornaliera, per singola iniziativa, comprese le giornate prove, di euro 1.680,00, oltre IVA, per le concessioni ordinarie che riguardano:
 - 1) eventi a scopo di lucro con l'incasso destinato a finalità diverse da quelle benefiche;
 - 2) eventi gratuiti oppure a scopo benefico organizzati da soggetti che operano a scopo di lucro.
- Tariffa ridotta giornaliera, per singola iniziativa, comprese le giornate di prove, euro 840,00, oltre IVA, per le concessioni ordinarie che riguardano:
 - 1) eventi gratuiti organizzati da enti che operano senza scopo di lucro;
 - 2) eventi a scopo benefico organizzati da enti che operano senza scopo di lucro, con l'incasso destinato all'autofinanziamento della propria attività associativa o ad un altro ente, purché il beneficiario risulti un soggetto con prevalenti finalità benefiche. In tal caso il concessionario è tenuto a presentare, oltre alla documentazione indicata, quanto segue:
 - a) atto costitutivo e statuto del soggetto beneficiario, unitamente all'accettazione della devoluzione dei fondi predisposta e sottoscritta dal medesimo;
 - b) il rendiconto preventivo, mediante compilazione del modulo

predisposto dal Servizio Spettacoli;

c) entro novanta giorni dalla realizzazione dell'evento, il rendiconto consuntivo, mediante compilazione del modulo predisposto dal Servizio Spettacolo, corredata dalla documentazione giustificativa di riferimento indicata.

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

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

- Per le *concessioni extra*, in via residuale e del tutto eccezionale, è prevista la concessione gratuita del Teatro Filarmonico. Tali concessioni sono definite extra, tenuto conto della peculiarità del soggetto organizzatore, nonché della peculiarità dell'evento messo in scena, con riferimento alla sua complessità e al suo valore culturale, con un rilievo nazionale o internazionale. In tale categoria rientrano anche gli eventi istituzionali in senso stretto.

Si precisa che:

- qualora gli allestimenti e le prove risultino particolarmente impegnativi, possono essere previste ulteriori giornate dedicate, compatibilmente con le disponibilità del calendario artistico. Per tali ulteriori giornate, la tariffa giornaliera viene ridotta del 50%;
- per gli eventi a pagamento i cui incassi vengono trattenuti dal concessionario il biglietto d'ingresso deve rispettare i seguenti prezzi massimi: euro 80,00 per il biglietto intero ed euro 40,00 per il biglietto ridotto;
- in nessun caso è previsto il rimborso della tariffa di concessione versata, né per annullamenti dovuti al maltempo e né per annullamenti dovute a motivazioni altre del concessionario.

CONCESSIONI DEL TEATRO CAMPLOY - TARIFFE

- Tariffa intera giornaliera di euro 600,00, oltre IVA, senza distinzione tra giorni di prove e giorni di spettacolo. Il servizio maschere è previsto per un solo spettacolo giornaliero.
- Tariffa agevolata giornaliera di euro 300,00, oltre IVA, senza distinzione tra giorni di prova e giorni di spettacolo, per spettacoli ad ingresso gratuito o i cui incassi vengano devoluti alla solidarietà.
- Rimborso spese di euro 90,00 euro per spettacoli organizzati direttamente dal Comune di Verona.

Sala Giorgio Totola:

tariffa giornaliera di euro 20,40, oltre IVA, fino ad un massimo di 4 ore.

Sala Prove:

tariffa giornaliera di euro 80,00, oltre IVA, fino ad un massimo di 6 ore.

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	Assenza di barriere	Piena accessibilità presso i Teatri e gli uffici del Servizio Spettacoli
	Accessibilità multicanale	Web, newsletter, canali social e materiale cartaceo	Implementazione degli indicatori di qualità corrispondenti
	Informazioni per l'accesso	On line ed in loco	Implementazione delle informazioni per l'accesso
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Web, newsletter, canali social e materiale cartaceo	Implementazione degli indicatori di qualità corrispondenti
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero di giorni	Per le segnalazioni via mail: massimo 5 giorni Per le altre segnalazioni scritte: massimo 30 giorni
Efficacia	Affidabilità: capacità di prestare il servizio come richiesto	Capacità di attivare i servizi necessari per il funzionamento dei teatri	100%
	Conformità: capacità di prestare il servizio come richiesto	Realizzare le rassegne teatrali previste e completare l'iter previsto per le concessioni	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Realizzare le rassegne teatrali previste e completare l'iter previsto per le concessioni in tempo utile	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Realizzazione degli affidamenti necessari e delle pratiche amministrative relative all'incasso delle tariffe di concessione delle strutture teatrali, delle sponsorizzazioni e del contributo economico ministeriale	Capacità di conciliare le esigenze qualitative e di continuità del servizio con le esigenze di economicità e risparmio

Rassicurazione	Comprensione: capacità di aiutare	Fornire possibili soluzioni alle criticità segnalate	100%
	Cortesia: capacità di ascolto empatico	Cordialità e disponibilità in raccordo con le caratteristiche del Servizio	100%

SPORTELLO DELLA CASA COMUNALE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Servizio di sportello della Casa Comunale presso Ufficio Notifiche.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'indirizzo è: 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 di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore 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 inspirare sicurezza)	Presenza di personale debitamente formato	Approcciarsi all'utente fornendo le informazioni richieste, con le corrette cautele di riservatezza necessarie

SUAP SUEP

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Cura la presentazione, la gestione ed il rilascio dei permessi, autorizzazioni, validazioni, nulla osta forestali, pareri preventivi ed altri atti di assenso necessari alla costruzione o trasformazione e rigenerazione urbana degli immobili di proprietà privata ed eventuale sanatoria di interventi realizzati abusivamente. Cura inoltre la presentazione e controllo delle SCIA, CILA e altre comunicazioni in materia edilizia. Il centro oneri fornisce un servizio di consulenza e di calcolo del contributo di costruzione, monetizzazione degli standard, contributo di sostenibilità, sanzioni e delle altre onerosità legate agli interventi.

Cura la presentazione, la gestione ed il rilascio di titoli abilitativi edilizi riguardanti interventi di attuazione dei compatti urbanistici con integrazione delle opere di urbanizzazione (strade, parcheggi, verde, ecc.) assoggettati a convenzione; effettua interventi in deroga o in variante allo strumento urbanistico; realizza attività pubbliche o di pubblico interesse convenzionate.

Gestisce la registrazione, consulenza e controllo di tutti gli altri adempimenti collegati ai titoli edilizi come: cambi intestazione, volture, proroghe, inizio lavori, fine lavori, Segnalazione Certificata di Agibilità ecc..

Svolge funzioni di controllo, anche mediante sopralluogo, delle attività edilizie nel territorio con verifica della loro conformità edilizia, paesaggistica, statica, igienico-sanitaria ed impiantistica in risposta ad esposti o segnalazioni private o di altre PA, con gestione del procedimento sanzionatorio e demolitorio o di ripristino degli abusi.

Gestisce le richieste di accesso agli atti e la dematerializzazione e digitalizzazione degli archivi edilizi.

Gestisce inoltre altri procedimenti non edilizi come di seguito:

- procedimenti dei gestori degli impianti di trasmissione radioelettrici esistenti e nuove installazioni di cui al codice delle comunicazioni elettroniche;
- procedimenti per il rilascio dell'autorizzazione sanitaria e suoi aggiornamenti, per gli studi e/o ambulatori medici, veterinari e poliambulatori;
- procedimenti per il rilascio delle concessioni per l'occupazione di suolo pubblico per cantieri edili e riscossione canone unico patrimoniale;
- pratiche sismiche di preavviso e denuncia opere di minor o prive di rilevanza, e rilascio delle autorizzazioni, e successivi adempimenti come regolare esecuzione e collaudo;
- messa in esercizio di ascensori ed altri impianti di sollevamento con attribuzione del numero di matricola ed eventuali fermo impianto per verifica negativa;
- procedimenti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Ha tra le proprie competenze la gestione ed il funzionamento degli sportelli unici, per le attività produttive SUAP e edilizia privata SUE per il Comune di Verona e per tutti gli enti terzi (Provincia, Regione, ULSS9, Vigili del Fuoco, acque veronesi, Soprintendenza ecc..).

Rappresenta il punto di riferimento per il cittadino, i professionisti, e le imprese, fornisce informazioni sui requisiti, la normativa, le modalità e le procedure, i costi e quant'altro necessario per la corretta presentazione delle pratiche e loro conclusione positiva.

Fornisce all'utenza una pluralità di sportelli e servizi online, informazioni e servizi trasparenti, efficienti e flessibili, di supporto e assistenza alle pratiche, all'uso degli strumenti digitali e del portale impresainungiorno.it.

Provvede allo snellimento e semplificazione degli adempimenti amministrativi, curando in modo coordinato e tempestivo la redazione di atti amministrativi e la comunicazione istituzionale.

Gestisce in modalità telematica presentazione, integrazione e conclusione dei procedimenti edilizi degli sportelli SUAP e SUEP e di altri procedimenti collegati, coinvolgendo tutte le P.A. che operano nel territorio.

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 ed amministrative.

Il servizio SUAP e SUEP ha come destinatari:

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

chiunque desideri ottenere informazioni tecniche secondo le modalità indicate nel [sito del comune di Verona](#) (accesso tramite il sito istituzionale del Comune accedendo alla piattaforma [Prenotazione appuntamento e Consulenze telefoniche](#)

Il servizio SUAP e SUEP, 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](#)

I servizi dello SUAP e SUEP si elencano di seguito:

Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dallo SUAP E SUEP	Servizio	Termine di conclusione procedimento
Installazione, modifica o riconfigurazione di infrastrutture reti di comunicazione elettronica con potenza superiore a 20 Watt	SCIA D.lgs. n. 259/2003 (c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche)	30 gg.
Installazione, modifica o riconfigurazione di infrastrutture e reti di comunicazione elettronica con potenza superiore a 20 Watt	AUTORIZZAZIONE UNICA D.Lgs n. 259/2003 (c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche)	60 gg.
Per gli interventi di nuova costruzione, di ricostruzioni o sopraelevazioni, totali o parziali ed in tutti i casi di interventi si edifici esistenti che abbiano modificato le condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, risparmio energetico degli edifici e degli impianti	SCA per Agibilità	30 gg.
Esercitare il diritto di accesso ai documenti della Pubblica Amministrazione, specificatamente di titoli abilitativi di competenza dello Sportello Unico Edilizia e Imprese	Visione ed estrazione copia di atti amministrativi	30 gg.
Nuova costruzione (articolo 3, comma 1, lettera e) del D.P.R. n. 380/2001	PERMESSO DI COSTRUIRE	120 gg.

Interventi assoggettati a Segnalazione Certificata di Inizio Attività per i quali, ai sensi dell'art. 22, co. 7 del D.P.R. n. 380/2001 è facoltà dell'avente titolo richiedere il rilascio del permesso di costruire	PERMESSO DI COSTRUIRE	75 gg.
Sanatoria per opere già eseguite abusivamente	PERMESSO IN SANATORIA	60 gg.
Realizzazione ristrutturazione riconversione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione delle opere di fabbricati adibiti ad uso impresa	AUTORIZZAZIONE UNICA D.P.R. 160/2010	60 gg.
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.
<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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 ai sensi dell'art. 36 bis e del D.P.R. n. 380/2001 • regolarizzazione ai sensi dell'art. 34 ter di interventi di variante in corso d'opera in parziale difformità dal titolo ante L. 10/77 	SCIA EDILIZIA (segnalazione certificata di inizio attività)	30 gg.

<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, <p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 piano-volumetriche, tipologiche, formali e costruttive, la cui sussistenza sia stata esplicitamente dichiarata dal competente organo comunale in sede di approvazione degli stessi piani o di ricognizione di quelli vigenti; - interventi di nuova costruzione in diretta esecuzione di strumenti urbanistici generali recanti precise disposizioni piano-volumetriche 	<p>SCIA EDILIZIA ALTERNATIVA AL PDC</p>	<p>Da presentare almeno 30 gg. prima dell'inizio lavori per le verifiche</p>
<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 autorizzazione richiesta SCIA alternativa a efficace dopo 30 gg</p>
<p>Realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili</p>	<p>PAS</p>	<p>30 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>VOLTURA INTESTAZIONE DEL PERMESSO COSTRUIRE</p>	<p>30 gg.</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)	PROVVEDIMENTO DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	30 gg.
Comunicazione di proroga ai sensi dell' art. 10 comma 4 DL 76/2020 (convertito L 120/2020) Comunicazione di proroga ai sensi dell' art. 10 septies D.L. 21/2022, L. 51/2022 e succ. modifiche (c.d. Ucraina bis)	COMUNICAZIONE DI PROROGA INIZIO/FINE LAVORI	Deposito soggetto verifica eventuale presa d'atto
Interventi edili 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 e veterinarie	AUTORIZZAZIONE Sanitaria (LRV n.22/2002)	180 gg.
Attribuzione matricola ad ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici	COMUNICAZIONE	30 gg.
Fermo impianto a seguito verbale negativo del manutentore incaricato delle visite periodiche	ORDINANZA DIRIGENZIALE DI FERMO IMPIANTO	30 gg
Possibilità di eseguire interventi su immobili di grado maggiore rispetto a quelli previsti come "intervento guida" dal Piano degli Interventi per la città storica <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Occupazione suolo pubblico per cantieri edili	CONCESSIONE OCCUPAZIONE SUOLO	20 gg.
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 <u>DPR n. 380 del 6.06.2001</u> , sono realizzabili con CILA	CILA LAVORI COMUNICAZIONE INIZIO ASSEVERATA	mero deposito

Opere stagionali e opere dirette a soddisfare esigenze contingenti e temporanee che devono essere immediatamente rimosse al cessare della necessità comunque, entro un termine non superiore a 180 giorni	CIL COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI (per opere stagionali e temporanee)	mero deposito
Richiesta autorizzazione sismica per interventi rilevanti (art. 93 e 94 bis, comma 1 lett. a) del D.P.R. 380/2001) preavviso e denuncia dei lavori per interventi di minore rilevanza e privi di rilevanza (art. 93 e 94 bis, comma 1 lett. b) e c) del D.P.R. 380/2001) deposito del collaudo statico ai sensi dell'art. 67 del D.P.R. 380/2001 deposito del certificato di regolare esecuzione per gli interventi di riparazione e locali sull'esistente di cui all'art. 67 comma 8 bis del D.P.R. 380/2001 deposito relazione a struttura ultimata ai sensi dell'art. 65 del D.P.R. 380/2001	PREAVVISO E DENUNCIA LAVORI IN ZONA SISMICA - DEPOSITI SISMICI	mero deposito
Voltura CILA / SCIA/SCIA ALTERNATIVA AL PDC comunicazione al Comune di nomina del nuovo direttore dei lavori comunicazione al Comune di nomina impresa esecutrice comunicazione al Comune di cambio dell'impresa esecutrice inizio lavori fine lavori	COMUNICAZIONI RELATIVE ALLA GESTIONE DEL CANTIERE	mero deposito

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

Sportello Unico Edilizia Residenziale

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

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

Sportello Progetti Convenzionati, in Deroga o Varianti SUAP

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

Controllo Edilizio e Accesso agli atti

e-mail controllo.edilizio@comune.verona.it

e-mail accessoatti.suep@comune.verona.it

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

Amministrativo SUAP e SUEP

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

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

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

PEC : SUAP@pec.comune.verona.it

Il servizio SUAP e SUEP 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:</p> <p>appuntamento tramite il sito istituzionale del Comune accedendo alla piattaforma Prenotazione appuntamento in presenza sportello</p> <p>consulenza telefonica</p>	mercoledì e venerdì 9.00 - 13.00 martedì pomeriggio 15.00 – 17.00 9.00 – 10.30 lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì
<p>Pratiche edilizie in corso:</p> <p>appuntamento telefonico o in presenza con il tecnico incaricato della pratica prenotabile tramite e-mail</p>	
<p>OSAP cantieri edili</p> <p>appuntamento tramite il sito istituzionale del Comune accedendo alla piattaforma Prenotazione appuntamento</p> <p>consulenza telefonica o in presenza</p> <p>informazioni e consulenza per la presentazione/rilascio/rinnovo ampliamento della Concessione suolo pubblico per cantieri edili</p>	mercoledì e venerdì 9.00 - 12.00 lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 10.30 tel 0458079902- 9806 osap.cantieri@comune.verona.it
<p>Oneri</p> <p>appuntamento tramite il sito istituzionale del Comune accedendo alla piattaforma Prenotazione appuntamento</p> <p>consulenza telefonica</p>	mercoledì e venerdì 9.00 - 12.00 lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì 09.00 – 10.30 tel. 0458079803-9884
<p>Attività sanitaria - veterinaria</p> <p>Informazioni e consulenze telefoniche o in presenza (su appuntamento da richiedere via e-mail) riguardo</p> <p>Autorizzazione Sanitaria/Veterinaria per nuova attività, rinnovo subentro o ampliamento di strutture che esercitano attività sanitaria o veterinaria LRV n.22/2002</p>	dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 tel.0458079807 elena.taddei@comune.verona.it
<p>Controllo edilizio - Impianti</p> <p>Informazioni e consulenze telefoniche o in presenza (su appuntamento da richiedere via e-mail) riguardo:</p> <p>accertamento abusi edilizi e loro sanzioni anche in</p>	martedì e giovedì 9.00 – 12.00

<p>materia paesaggistico-ambientale disagio abitativo e sovraffollamento</p>	<p>tel. 0458079867-9873-9835</p> <p>controllo.edilizio@comune.verona.it</p>
<p>Agibilità</p> <p>appuntamento tramite il sito istituzionale del Comune accedendo alla piattaforma Prenotazione appuntamento</p> <p>consulenza telefonica</p>	<p>mercoledì 9.00 – 12.00</p> <p>lunedì mercoledì, giovedì e venerdì 9.00 - 10.30</p>
<p>Accesso agli atti e visure</p> <p>Informazioni telefoniche</p>	<p>martedì e giovedì 9.00-10.30</p> <p>tel. 045 8079868 - 9857</p>
<p>Front-office</p> <p>Informazioni telefoniche o in presenza (previo appuntamento telefonico) sulla presentazione di pratiche edilizie e altre comunicazioni (Scia, Pdc, Domanda Unica, Validazioni, autorizzazioni varie, cambi intestazioni, istanze di rimborso ecc.)</p>	<p>dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00</p> <p>tel. 045 8079800-9883</p> <p>segreteria 045/8079857-58</p>
<p>CILA – CIL – Manutenzione ordinaria</p> <p>Informazioni telefoniche o in presenza (previo appuntamento telefonico) sulla presentazione della pratica e altre comunicazioni tempi e conclusione</p>	<p>dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00</p> <p>tel. 045 8079813</p> <p>segreteria 045/8079857- 58</p>
<p>Pratiche edilizie in corso:</p> <p>informazioni telefoniche con l'amministrativa incaricata della pratica o in presenza su appuntamento, indicata nell'avvio del procedimento, circa i procedimenti edilizi e loro conclusione con provvedimento abilitativo</p>	<p>dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00</p> <p>segreteria 045/8079857- 58</p>
<p>Condono edilizio</p> <p>Informazioni e consulenze telefoniche o in presenza su appuntamento da richiedere via e-mail indicando i riferimenti completi della pratica (L. 47/85 – 724/94 – 326/03)</p>	<p>Savoia Andrea - Tecnico istruttore</p> <p>dal lunedì al mercoledì 9.00 – 12.00</p> <p>tel. 045 8079860</p> <p>andrea.savoia@comune.verona.it</p> <p>segreteria 045/8079857- 58</p>

<p>Depositi sismici/opere strutturali in zona sismica Informazioni e consulenze telefoniche o in presenza (su appuntamento da richiedere via e-mail)</p>	<p>Tamos dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 tel. 045 8079893 mariangela.tamos@comune.verona.it segreteria 045/8079857- 58</p>
<p>Ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici</p> <p>Informazioni e consulenze telefoniche riguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attribuzione matricola • Fermo impianto 	<p>Marco Antonio Deiana dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 tel. 045 8079891 marcoantonio.deiana@comune.verona.it segreteria 045/8079857- 58</p>
<p>Gestione cantiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comunicazioni inizio lavori per PDC • comunicazioni fine lavori tutti i titoli edilizi (senza agibilità) • cambio intestazione SCIA e CILA 	<p>dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 tel. 045 8079812 segreteria 045/8079857- 58</p>
<p>Sportello SUAP per enti terzi – impresainungiorno.gov.it</p> <p>Informazioni e consulenze telefoniche riguardo i procedimenti per enti terzi presentati tramite il portale impresainungiorno.gov.it: AUA provinciali – Acque Veronesi – classificazione strutture turistiche - registrazioni ULSS9 – Regione – VV.FF. ecc.</p>	<p>dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00 tel. 045 8079819-9901 segreteria 045/8079857- 58</p>

3.Costo del Servizio

La pratica da presentare al servizio SUAP E SUEP 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)

Inoltre, in relazione al tipo di [intervento](#) edilizio 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. Il servizio SUAP e SUEP fornisce consulenza tecnica per i conteggi del dovuto (sportello centro oneri) e consulenza amministrativa per i versamenti ed eventuali rateizzazioni.

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

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 ocarozzine e passeggini mediante rampa
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: <ul style="list-style-type: none"> • 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); <p>- accesso tramite appuntamento con appuntamento tramite il sito istituzionale del Comune accedendo allapiattaforma Prenotazione appuntamento</p>
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna
	Disponibilità completezza e dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione contatti ed orari degli uffici • Atti normativi • Amministrazione trasparente • Ordini di servizio • Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, prenotazione appuntamenti) • Sigi accesso alle pratiche di archivio • Accesso agli atti Edilizia e Imprese • Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – Fiscalizzazione delle opere abusive limiti e modalità operative - sanzioni per abusi edilizi 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;

Trasparenza	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 com'er chiesto)	<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 com'er chiesto)	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 • <u>Servizio SMS</u>

Efficienza	Criteri di economicità e risparmio	<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	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	<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
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti

SPORT E BENESSERE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

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

Obiettivi

Promuovere e diffondere i valori dello sport attraverso il corretto svolgimento delle varie discipline sportive;

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

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

Attività e destinatari

Manifestazioni sportive e del tempo Libero: la Direzione Sport e Benessere collabora attivamente con le Associazioni per l'organizzazione delle manifestazioni sul territorio, tenendo i rapporti con gli altri Uffici Comunali ed Enti pubblici interessati per favorire in ogni modo possibile la realizzazione degli eventi.

Nella gestione delle strutture sportive la Direzione Sport e Benessere si adopera per il soddisfacimento delle richieste delle Società sportive, in modo da garantire il maggior numero di attività possibili relativamente agli spazi a disposizione. Collabora con le società per un miglior coordinamento dell'utilizzo delle strutture;

La Sala Lucchi dà la possibilità alle Associazioni richiedenti di avere uno spazio idoneo a tariffa vantaggiosa per proprie riunioni o per l'organizzazione di piccoli convegni.

Con la Deliberazione del Consiglio Comunale n.80 del 5 dicembre 2024 è stata istituita la "Consulta Comunale dello Sport Veronese", organismo che promuove la cultura sportiva come occasione di crescita, integrazione e aggregazione sociale, incoraggia la pratica sportiva. La consulta dello sport è disciplinata da apposito regolamento approvato con la medesima deliberazione. Alla Consulta possono partecipare associazioni, enti e società sportive dilettantistiche attive nel territorio comunale da almeno due anni

La Direzione Sport e Benessere, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, rilascia un'apposita tessera ai cittadini di Verona, in possesso di verbale di invalidità, con la quale possono accedere gratuitamente alle piscine comunali.

Le Associazioni e Società Sportive possono richiedere appositi contributi con cui l'Assessorato allo Sport partecipa alla realizzazione delle loro iniziative o semplicemente alle attività annuali. Le associazioni e società sportive possono inoltre richiedere il patrocinio dell'Amministrazione Comunale, che rappresenta una forma simbolica di adesione e una manifestazione di apprezzamento del Comune;

I cittadini possono prendere visione della mappatura di tutti gli impianti sportivi comunali sul territorio [tramite la piattaforma SIGI](#). La Direzione Sport e Benessere riceve tramite SIGI le segnalazioni relative alla manutenzione degli impianti sportivi da parte delle Società Guida utenti dei campi e delle palestre sul territorio.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dalla Direzione Sport e Benessere	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Manifestazioni	Organizza le manifestazioni sportive e del tempo libero e concessione Patrocini. Acquisizione pareri di altri uffici comunali	45 giorni standard – massimo 90 giorni se necessario il parere della Soprintendenza
2. Contributi	Accettazione della domanda con verifica dei criteri di ammissione, acquisizione parere della Giunta, predisposizione determina di concessione, acquisizione e verifica dei bilanci consuntivi delle associazioni beneficiarie, liquidazione del contributo concesso	La conclusione positiva del procedimento è subordinata alla presentazione del bilancio consuntivo dell'iniziativa/attività oggetto di contributo
3. Patrocini	Il rilascio avviene previa presentazione della documentazione da parte del richiedente e dopo la deliberazione della Giunta Comunale su Decreto di concessione rilasciato dal Sindaco cui segue l'adempimento di cui al D.Lgs. 33/2013	30 giorni
4. Concessione Locali	Acquisizione pareri degli uffici competenti, deliberazione della Giunta, determina di concessione, stipula del contratto cui segue l'adempimento di cui al D.Lgs. 33/2013	30 / 90 giorni

5. Assegnazione impianti	Assegnazione degli impianti sportivi a seguito di espressa richiesta da parte delle associazioni/società sportive. Le richieste vengono evase previa disponibilità degli spazi ed in generale riguardano tutta la stagione sportiva, fatti salvi gli eventi occasionali	30 / 90 giorni
6. Tessere piste di atletica	Il rilascio avviene previa presentazione di richiesta scritta unitamente alla ricevuta di pagamento della tariffa prevista	Immediato 3 giorni
7. Utilizzo Sala Lucchi	L'assegnazione della struttura congressuale avviene dietro richiesta scritta e con pagamento della prevista tariffa oraria	7 giorni
8. Procedura di gara per concessione degli impianti sportivi	Verifica delle scadenze delle concessioni; sopralluogo di verifica dello stato degli impianti; studio della migliore procedura di gara; quantificazione del canone a base d'asta; preparazione del Capitolato di Gara; pubblicazione della gara; procedura di affidamento	da 3 a 6 mesi
9. Rilascio di tessere d'accesso alle piscine comunali	Ricezione delle domande, verifica documenti e requisiti, rilascio del documento con validità annuale	30 giorni
10. Adesione alla Consulta dello Sport Veronese	Ricezione istanze, verifica requisiti, accreditamento dei richiedenti	60 giorni

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Largo Divisione Pasubio 6 – 37121 Verona - Italy

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

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

Orari di apertura:

lunedì 9,00 – 13,00

martedì 9,00 - 13,00 / 15,00 – 17,00

mercoledì 9,00 – 13,00
 giovedì 9,00 - 13,00 / 15,00 – 17,00
 venerdì 9,00 – 13,00
 e su appuntamento

2. Costo del servizio

Tessere piste di atletica: €uro 50,00 tariffa annuale
 Utilizzo Sala Lucchi: €uro 20,66 per ora o frazione di ora
 Assegnazione spazi presso le strutture sportive: le diverse tariffe vengono approvate con Delibera di Giunta.
 Le tariffe per l'accesso alle piscine comunali sono approvate con Determina Dirigenziale.
 Maggiori informazioni nelle pagine Internet della Direzione Sport e Benessere.

C. Standard e valutazione

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è reso direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	80% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; eventuale integrazione o correzione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Riscontro tempestivo alle istanze ricevute	85%
	Criteri di economicità e risparmio	Utilizzo di strumenti digitali per ricezione e riscontro	90%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction	85%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction	85%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Customer Satisfaction	90%

TRASPORTO SCOLASTICO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il trasporto scolastico è un servizio pubblico essenziale posto a garanzia del diritto allo studio. Il servizio è fornito per l'intera durata dell'anno scolastico/educativo, nel rispetto dei requisiti di economicità, razionalità ed efficienza, in favore di alunne ed alunni che frequentano le scuole primarie e secondarie di 1° grado statali, per consentire il raggiungimento della sede territorialmente più vicina. Inoltre, il trasporto scolastico è previsto per un asilo nido e alcune scuole dell'infanzia comunali. Viene organizzato anche il trasporto straordinario, in occasione di interventi di ristrutturazione dei plessi scolastici o di situazioni di emergenza. L'Ufficio coordina il servizio del trasporto scolastico curando, in particolare, le iscrizioni ed i rapporti con gli utenti e gli Istituti Comprensivi; gestisce la comunicazione on line sul sito, per un'efficace informazione all'utenza. Inoltre l'Ufficio cura i rapporti con la ditta fornitrice, monitorando l'esecuzione. E' prevista anche la collaborazione nell'istruttoria per il rilascio dell'abbonamento urbano agevolato ATV agli studenti.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione Via Bertoni 4, 37122 Verona, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00

Recapito telefonico: 0458079624 tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle 13.00

Giorni e orari di apertura/accesso: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00. Per richieste in presenza, dal lunedì al venerdì, è comunque sempre preferibile concordare un appuntamento

indirizzo email: trasportoscolastico@comune.verona.it.

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

Sul sito del Comune di Verona, alla pagina dedicata, sono pubblicate tutte le informazioni utili per accedere al servizio.

3. Costo del servizio

Il servizio di trasporto scolastico è prestato, previa iscrizione online, dietro pagamento di un contributo individuale, stabilito annualmente dalla Giunta Comunale in forma forfettaria, parametrato all'I.S.E.E., senza possibilità di detrazioni per assenze effettuate o corse non usufruite.

Sono previste delle agevolazioni, secondo quanto stabilito dalla deliberazione adottata annualmente dalla Giunta Comunale.

Le tariffe del servizio sono consultabili al seguente link:

<https://www.comune.verona.it/content/download/8152/170864/file/TABELLA%20TARIFFE%20TRASPORTO%202025%202026.pdf>

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione	<p>Servizio di trasporto articolato in 24 linee</p> <p>Ufficio sede del servizio: Via Bertoni, 4 37122 Verona</p>	<p>Il servizio è pianificato tenendo conto del bacino di utenza delle scuole, delle caratteristiche del territorio del numero di iscritti,</p> <p>Ufficio collocato nel Centro Cittadino</p>
	Accessibilità fisica	<p>Il servizio è organizzato sulla base del calendario scolastico</p> <p>Uffici amministrativi: orario giornaliero di apertura al pubblico</p>	<p>Nei giorni ed orari determinati in funzione dei tempi scuola e dell'orario scolastico</p> <p>tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00</p>
	Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none"> - Portale del Comune di Verona - Posta elettronica 	<ul style="list-style-type: none"> - Voce: Iscrizioni al Trasporto Scolastico - Casella postale: trasportoscolastico@comune.verona.it
	Informazioni per l'accesso	<ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento pagina del sito e della modulistica – Invio di informazioni agli Istituti Comprensivi ed agli utenti iscritti tramite posta elettronica 	<ul style="list-style-type: none"> - Pagina del Portale aggiornata ogni anno con le informazioni per l'iscrizione - Invio di comunicazione di apertura dei termini per le iscrizioni agli Istituti Comprensivi e agli utenti già iscritti tramite posta elettronica - Invio di informazioni sui percorsi, fermate ed orari agli iscritti tramite posta elettronica
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione sulle pagine del sito delle informazioni relative al servizio ed alla retta	Aggiornamento annuale
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Verifiche delle richieste e dei reclami	30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	<p>Continuità delle corse effettuate</p> <p>Osservanza degli orari</p>	<p>Il servizio è assicurato in qualsiasi circostanza con continuità e regolarità.</p> <p>Il servizio è garantito anche in caso di sciopero o riunione sindacale del personale della ditta esecutrice.</p> <p>Orario di arrivo a scuola circa 5 minuti prima dell'orario di inizio delle lezioni.</p> <p>Scuolabus per il ritorno disponibile a scuola al termine delle lezioni</p>
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio erogato	Raggiungimento di una media di gradimento, espressa dalle famiglie utenti, almeno superiore alla metà degli intervistati

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Segnalazioni dei genitori	Verifica immediata con la ditta affidataria per andare incontro alle esigenze dell'utenza
	Criteri di economicità e risparmio	Valutazione del piano di trasporto	Verifica che il numero di adesioni sia sufficiente a giustificare l'attivazione del servizio. In caso di pochi iscritti, verifica della possibilità di accorpamento con altra linea.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e chiarimenti agli utenti	Informazioni telefoniche Supporto per l'inserimento della domanda on line informazioni in presenza
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di incaricato esperto di supporto in fase di iscrizione	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione della cortesia e disponibilità del personale
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Possibilità di effettuare l'iscrizione on line con Spid – Ufficio disponibile, preferibilmente su appuntamento, per supporto individuale	- Colloquio individuale in ufficio - Conservazione di dati sensibili a norma di legge

TERZO SETTORE E SUSSIDIARIETÀ

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Promuove e presidia forme innovative di gestione delle politiche pubbliche, con particolare attenzione ai processi di coinvolgimento attivo dei cittadini nell'amministrazione condivisa dei beni comuni. Promuove la ricerca di nuovi percorsi partecipando a tavoli di lavoro a vario livello e promuovendo la cultura dell'innovazione all'interno dell'Ente. Presidia la banca dati dei procedimenti amministrativi per favorire forme di semplificazione non puramente formali. Gestisce il Laboratorio per l'innovazione e l'attuazione della sussidiarietà 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. 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. Gestisce il Centro per il Riuso creativo e per la sostenibilità, per la sperimentazione e disseminazione della cultura della cura dei beni comuni.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Largo Divisione Pasubio n. 6, 37121, Verona (VR), presso Palazzo Pirelli, Piano 1°, stanze n. 111-112-114

Da lun. a ven. dalle 9 alle 13 e il mart. e il giov. dalle 15 alle 17, previo appuntamento telefonico chiamando il n. 045/8077581 o con prenotazione a mezzo e-mail scrivendo a sussidiarieta@comune.verona.it

3. Costo del servizio

I servizi sono tutti gratuiti

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza 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 <i>on line</i>

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 di 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 procedimentali 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 inspirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (<i>data breach</i>)	Zero segnalazioni

TRIBUTI

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

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

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

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

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

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

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

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

Ai Cittadini e alle Aziende vengono erogati i seguenti servizi:

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

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse;
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari;

- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale). Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse, prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento, oppure sono forme di adesione alle contestazioni del Comune, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento comunale;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito;

E' altresì possibile:

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

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

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

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

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

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

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

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

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

Ufficio IMU-TASI	045 - 8079563
Canone Unico Patrimoniale Servizi Pubblicitari	045 - 8079574 - 9573 - 7639
Accertamenti esecutivi e procedure concorsuali esposizioni pubblicitarie	045 - 8077639
Informazioni Servizio Pubbliche affissioni	045 – 8079577 - 7622
Ordinanze di rimozione esposizioni pubblicitarie abusive	045 - 8077622

Per la consegna di manifesti: Magazzino Spread Affissioni Società Cooperativa (concessionaria servizio di affisione e defissione manifesti e copertura abusivi)	045 - 2023530
SCIA Insegne permanenti	045 - 8079572 - 9504
Informazioni standardi e striscioni	045 - 8079504
Autorizzazioni e Controllo cartelli pubblicitari lungo e in vista delle strade	045 - 8079581 – 9583 - 7221
Autorizzazioni pubblicitarie temporanee, pubblicità relativa a cantieri pubblici e privati, pubblicità riguardante iniziative, eventi e manifestazioni	045 – 8079587
Imposta di soggiorno	045 - 8079578 - 9507 081 - 8427167
TARI – servizio gestito da Solori Spa	045 - 9236700
Ufficio Segreteria	045 - 8079591 - 7063

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

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

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica e	Presenza di uffici al 4° piano e assenza di barriere architettoniche n. ore di apertura al pubblico previo appuntamento	10 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili online	IMPRESAINUNGIORNO – LINKMATE – TOURIST TAX – PAGO PA
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati
Trasparenza	Disponibilità completezza dei materiali informativi e	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 90% delle risposte entro 25 giorni 50% delle risposte entro 10 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dalla Direzione Tributi nell'anno solare	< 5%

UNIVERSITA' DELL'EDUCAZIONE PERMANENTE

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'Università dell'Educazione Permanente (UEP) è un servizio comunale, disciplinato da apposito regolamento (Deliberazione del Consiglio Comunale N. 34 del 30/06/2016) e si colloca tra le attività di competenza dell'Area Cultura e Turismo del Comune di Verona, tenendo conto delle disposizioni di legge nazionali e regionali e delle specifiche esigenze locali. Gli adempimenti formali inerenti ai collegamenti e rapporti tra le attività dell'UEP e l'Amministrazione comunale sono curati da apposita segreteria composta esclusivamente di funzionari e impiegati comunali dipendenti dalla Direzione Cultura Turismo e Spettacolo del Comune di Verona.

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

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

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

Al fine di favorire la partecipazione degli utenti alla vita del servizio e di conferire ad esso un carattere il più possibile volontaristico, il Regolamento dell'UEP prevede anche due organi rappresentativi degli iscritti - con poteri consultivi – quali l'Assemblea e il Comitato di Partecipazione degli iscritti (composto da nove membri eletti).

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

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

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

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

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

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

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

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

Recapito sede:

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

Orari di apertura al Pubblico:

Segreteria (situata al 1° piano della sede)

dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00

Aule e reception (situate al piano terra della sede)

aperte mattino e pomeriggio durante lo svolgimento delle lezioni

Laboratorio (situato al 2° piano della sede)

3. Costo del servizio

Il servizio è gratuito; è prevista esclusivamente una quota di iscrizione di Euro 50,00.

Un mese prima dell'inizio dell'Anno Accademico dell'Università dell'Educazione Permanente - generalmente il mese di settembre - viene attivata la modalità di iscrizione on-line, con pagamento della quota prevista attraverso il servizio PagoPA.

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

C.Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Assenza di barriere per aule, uffici e laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Aule: piena accessibilità • Uffici: piena accessibilità • Laboratorio: allo stato attuale non accessibile a tutte le disabilità
	Accessibilità multicanale	Sito web e comunicazioni con supporti cartacei in loco e comunicazioni telefoniche	Mantenere costante l'informazione sull'offerta didattica e le iniziative culturali e di studio sulle pagine web e per mezzo dei supporti cartacei
	Informazioni per l'accesso	On-line e in loco	Mantenere e aggiornare le informazioni di accesso
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamenti web e materiale cartaceo	Mantenere costantemente aggiornate le informazioni sulle lezioni, le iniziative di studio e culturali sul sito web e materiale cartaceo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	giorni	da 1 a 3 giorni per le segnalazioni via email
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Capacità di garantire i servizi per il funzionamento delle aule / laboratorio	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Organizzare un'articolata e variata offerta didattica	Mantenere un'offerta di almeno 100 corsi
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste di inserimento di nuovi corsi	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Ottimizzazione di spazi e risorse	Condivisione della gestione delle lezioni con l'ausilio volontario del Comitato dei discenti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Nel rapporto con discenti, docenti e comitato, individuare le criticità e fornire possibili soluzioni	< 0,5% n. di lamentele rispetto agli utenti del servizio
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Interazione con l'utenza e il corpo docente mantenendo cortesia, cordialità, disponibilità all'ascolto, rispetto ed educazione	100%
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Capacità di fornire assistenza ai discenti in difficoltà e al corpo docente	100%

URBANISTICA DELLE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

S186 – Urbanistica delle Infrastrutture e Mobilità

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

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Pallone, 9. Primo piano

Orario di apertura dell'ufficio

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

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

Contatti

Segreteria 045 8077753

e-mail: urbanistica@comune.verona.it pec: urbanistica@pec.comune.verona.it

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 attraverso segreteria di Direzione
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Reperibilità alternativa con posta elettronica .
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme
Trasparenza	Informazioni per l'accesso	Presenza informazioni nei canali di comunicazione con l'utenza. Presenza di adeguata segnaletica presso gli Uffici	Aggiornamento tempestivo delle variazioni
	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

URP

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - URP si colloca nella Direzione A57 – COMUNICAZIONE E U.R.P. Nasce per facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi del Comune di Verona.

Il cittadino può rivolgersi all'URP per informazioni sulla struttura organizzativa del Comune, i servizi erogati e la modulistica, per informazioni sui principali eventi culturali, sociali e sportivi, attraverso:

- **Servizio di centralino:** la risposta all'utenza e ai colleghi per il contatto di primo livello è garantita chiamando allo 045 8077111 il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 7.30 alle 13.30, il martedì e giovedì dalle 7.30 alle 17.00.
- **Servizio di risposta telefonica di secondo livello:** la risposta all'utenza per le informazioni di approfondimento sui servizi e le ordinanze è garantita chiamando allo 045 8077500 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00, il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00.
- **Segnala disservizio:** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico presidia il corretto utilizzo del servizio online sul portale. Elabora quotidianamente segnalazioni, suggerimenti, richieste di informazioni che possono riguardare la viabilità, lo stato delle strade, le carenze di segnaletica, i permessi per accedere in ZTL e tutti gli argomenti di competenza comunale. All'arrivo di una segnalazione pervenuta dalla cittadinanza l'URP prende in carico, valuta la gravità della situazione segnalata e, se non correttamente indirizzata, smista tempestivamente la comunicazione all'ufficio competente.
- **Richiedi assistenza:** Il servizio online sul portale permette di richiedere informazioni riguardo un servizio o uno specifico argomento di competenza del Comune di Verona. Dopo l'invio della richiesta il Comune fornirà supporto all'utente nel minor tempo possibile.
- **Accesso agli atti:** l'accesso documentale consiste nell'esercizio del diritto di accesso ai dati e/o documenti amministrativi, previsto dall'art. 22 della Legge 241/1990, riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso e quindi ne dimostri la titolarità. La richiesta di accesso documentale deve essere motivata e può essere rivolta direttamente alla Direzione interessata, tra cui la Comunicazione e URP, tramite il servizio online per l'accesso agli atti, sul portale del Comune di Verona.
- Raccolta firme per proposte di legge popolare e referendum: servizio di raccolta e autenticazione delle firme dei cittadini per proposte di legge di iniziativa popolare e per richieste di referendum.
- Per conto della Direzione Servizi ai Cittadini: attivazione dello SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale). Presso l'URP è possibile far riconoscere la propria identità per completare poi, autonomamente, la procedura on line di attivazione dello SPID.
- **Per conto della Direzione Servizi ai Cittadini: ritiro delle CIE depositate presso l'URP.** Presso l'URP avviene la consegna delle carte di identità elettroniche rilasciate dallo Sportello Adigetto e non ritirate all'indirizzo dal/dalla richiedente. Dopo il recapito da parte di Poste Italiane, finito il periodo di giacenza medio di 30 giorni presso l'ufficio postale più vicino all'utente, le CIE tornano in Comune in deposito per un nuovo tentativo di recapito.
- **Per conto dell'Ufficio Pari Opportunità e Parità di genere: rilascio del contrassegno per gli "stalli rosa".** Il contrassegno per gli stalli rosa è un permesso che intende

agevolare la sosta, all'interno di aree segnalate da una cartellonistica verticale e da strisce rosa sull'asfalto, alle donne in stato di gravidanza e/o a genitori di bambini fino a un anno di età al seguito, offrendo un'opportunità agevolata di parcheggio.

- **Per conto della Polizia Locale del Comune di Verona:** l'URP risponde quotidianamente alle richieste telefoniche deviate dal call center della Polizia Locale, riguardanti argomenti e informazioni di carattere generale, viabilità, traffico e servizi della Polizia stessa.
- **Supporto ad altri eventi/servizi:** l'URP supporta altri uffici comunali nella gestione e comunicazione di eventi sportivi, culturali, sociali. In caso di eventi ad alta intensità di risposta, anche il Numero Verde 800202525 viene dedicato alla cittadinanza.

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede dell'URP è al piano terra di via Adigetto, 10 Verona telefono 045 8077500 - email: urp@comune.verona.it .

I cittadini possono accedere agli uffici, su appuntamento per alcuni servizi, negli orari di apertura al pubblico: lunedì e giovedì dalle 9 alle 13; martedì dalle 15 alle 17. La risposta telefonica e per le informazioni dirette è garantita dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13, martedì e giovedì anche dalle 15 alle 17.

Il centralino risponde al numero 045 8077111: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 7.30 alle 13.30 martedì e giovedì dalle 7.30 alle 17.

3. Costo del servizio

Tutti servizi erogati dall'URP sono gratuiti.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di uffici al piano terra e assenza di barriere architettoniche - Numero ore di apertura al pubblico	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini - 10 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure <i>on line</i>	Almeno 2 per segnalazioni <i>online</i>
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli chiari e aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi all'URP Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi ad altre Unità organizzative	Presenza in carico delle proprie segnalazioni entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento Tempo di inoltro agli uffici competenti delle segnalazioni non correttamente indirizzate, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'URP nell'anno solare	Al massimo 0,2 per mille dei contatti
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Adeguata informazione da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana 40 ore obbligatorie (riparametrare proporzionalmente per part-time)
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere allo sportello	Entro 10 minuti dall'orario di appuntamento
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza costante di operatori presso front office, back office e centralino	Adeguata programmazione dei turni del personale presso le postazioni
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di operatori in grado di fornire assistenza relativamente alle domande	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio personalizzato	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Ambiente confortevole e sufficientemente discreto	Distanza fra le postazioni di almeno un metro

UTENZE E PROVVEDITORATO

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Direzione Provveditorato e Utenze cura l'acquisizione di beni e servizi di carattere generale ed alcuni specifici necessari al corretto funzionamento della struttura comunale, compresi i contratti relativi alle utenze comunali.

Svolge le funzioni di direzione e controllo sull'esecuzione dei relativi contratti. Gestisce la cassa economale.

L'obiettivo della Direzione Provveditorato e Utenze è quello di fornire l'approvvigionamento dei beni e servizi in un'ottica di razionalizzazione ed accorpamento degli stessi assicurando continuità e regolarità.

Opera in via principale al servizio degli uffici dell'Ente e delle scuole comunali e delle scuole dell'infanzia statali, primarie e secondarie di primo grado.

I principali servizi erogati agli altri uffici dell'Ente e alle scuole statali sono i seguenti:

- Fornitura arredi per gli uffici e le scuole
- Fornitura materiale di consumo (cancelleria, carta, consumabili...)
- Fornitura di vestiario (polizia locale, messi, usceri, DPI)
- Fornitura di prodotti per le scuole comunali (pannolini, prodotti per l'igiene dei bambini, merceria...)
- Fornitura di automezzi e servizi vari per la gestione dell'autoparco comunale (carrozzeria, lavaggio, revisioni...)
- Noleggio macchine multifunzione
- Fornitura di corone per ceremonie
- Gestione contratti di fornitura energia elettrica, acqua, telefonia mobile e fissa per gli uffici e scuole comunali e statali
- Fornitura e gestione servizio di pulizie per uffici e sedi varie
- Fornitura e gestione del servizio di trasporto e facchinaggio
- Fornitura e manutenzione attrezzature comunali varie
- Gestione polizze assicurative dell'Ente
- Servizi svolti dall'Officina comunale
- Servizi svolti dalla Stamperia Comunale
- Servizi svolti dal Magazzino per manifestazioni e interventi vari
- Gestione dell'inventario
- Fornitura di beni e servizi in occasione di consultazioni elettorali

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

Direzione Provveditorato e Utenze Via Campo Marzo 8, 37133 Verona

Telefono: 045 8079331, 045 8079342

E-mail: economato@comune.verona.it Pec: economato@pec.comune.verona.it

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00 martedì e giovedì 9.00 – 13.00 e 15.00 - 17.00

Ufficio Cassa

Via Campo Marzo 8, 37133 Verona Telefono: 045/8079302 – 045/8079304

orario: lunedì, mercoledì e giovedì 9.00 - 11.00 con appuntamento accesso al servizio: richiesta protocollata

Officina

Via Campo Marzo 8, 37133 Verona telefono 045/8079328

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 8.00 – 13.00 martedì e giovedì 8.00 – 13.00 e 14.00 – 17.30

accesso al servizio: telefonico

Stamperia

Lungadige Galtarossa, 21/a, 37133 Verona telefono 045/8079279

orario: da lunedì a sabato 7.00 - 13.00

accesso al servizio: tramite e_mail stamperia@comune.verona.it (utilizzando apposito modulo)

Magazzino beni di consumo

via Campo Marzo, 8, 37133 Verona

telefono: 045 8079309

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 – 13.00

martedì e giovedì 9.00 -13.00 e 15.00 -

17.00 Accesso al servizio: mediante

applicativo Ascotweb

Magazzino vestiario

via Campo Marzo, 8, 37133 Verona

telefono: 045 8079309

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 –

13.00 martedì e giovedì 9.00 -13.00 e

15.00 -17.00 Accesso al servizio:

richiesta protocollata consegna su

appuntamento

Magazzino arredi

via Campo Marzo, 8 37133 Verona

telefono: 045 8079305

orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00 –

13.00 martedì e giovedì 9.00 -13.00 e 15.00

-17.00 Accesso al servizio: richiesta

protocollata

Magazzino economato - beni per manifestazioni e servizi di facchinaggio e
trasporto Via Campo Marzo 8, 37133 Verona

Telefono: 045/8031431 orario: da lunedì a sabato 7.30 –

12.30 accesso al servizio : mediante applicativo Fmanager

3.Costo del servizio

I servizi sono finanziati con il bilancio dell'Ente e normalmente la spesa è stanziata sui capitoli della Direzione Provveditorato e Utenze.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio -Collocazione uffici	- Minimo 6 ore di apertura del servizio - Piena accessibilità fisica
	Accessibilità multicanale	Modalità di accesso con le modalità indicate nelle circolari	Modalità indicate nel paragrafo B. 3
	Informazioni per l'accesso	Mediante circolari interne e pubblicazione in intranet	Mantenere ed aggiornare le informazioni di accesso
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	Entro 3 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Controllo sull'esecuzione dei contratti di fornitura di beni e servizi	Contestazione del 100% delle difformità rilevate
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Accentramento nella fornitura di beni e servizi	80% delle forniture di beni e servizi generali dell'Ente
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Nel rapporto con l'utente individuare le criticità e fornire possibili soluzioni	Contatto diretto con l'utente per verificare le criticità e fornire possibili soluzioni 100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Collaborazione, mantenendo un atteggiamento contrassegnato dalla massima cortesia, cordialità, disponibilità	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio

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; 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 è presentata al titolare del trattamento tramite email all'indirizzo: rpd@comune.verona.it.

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