

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

**SERVIZI SOCIALI
ACCOGLIENZA
TURISMO SOCIALE
PROMOZIONE LAVORO**



Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 20/12/2022, ed è stata redatta da:

- *Dott.ssa Chiara Bortolomasi, Dirigente Servizi Sociali Accoglienza Turismo Sociale
Promozione Lavoro*
- *Dott.ssa Elena Crestan, Comunicazione Istituzionale Servizi Sociali*

Indice	Pag.
Introduzione	
Cos'è la Carta di qualità dei servizi	6
Caratteristiche di questa Carta	6
A. Norme e principi	
1. Principi fondamentali	7
2. Principali riferimenti normativi	8
B. Presentazione del servizio	
1. Presentazione generale	10
2. Obiettivi, attività e destinatari	10
3. Recapiti, orari e modalità di accesso	22
C. I servizi offerti	
Interventi per l'infanzia e i minori	25
o Appoggi educativi domiciliari	25
o Centri diurni comunali e centri diurni del privato sociale	26
o Centri aperti e centro ragazzi	27
o Protocollo operativo tra il Comune di Verona e gli IC	27
o Lavoro con gruppi e comunità migranti	28
o Affidamento familiare	28
o Casa accoglienza per madri e gestanti in difficoltà	28
o Comunità educativa Mamma-Bambino "Il Porto delle mamme"	29
o Progetto SF&RA (La famiglia si rigenera)	29
Interventi per la disabilità	30
o Strutture residenziali per disabili psicofisici – contributi pagamento retta alberghiera	30
o Strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale - – contributi pagamento retta alberghiera	30
o Gestione segreteria della Consulta comunale della disabilità	30
o Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche	31
Interventi per gli anziani	31
o Prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti presso centri servizi residenziali	31
o Casa Famiglia per Anziani	31
o Impegnativa di cura domiciliare e interventi a sostegno dei caregiver familiari	32
o Servizio Accoglienza Diurna per anziani	32
o Assistenza domiciliare	33
o Pasti a domicilio	33
o Telecontrollo - telesoccorso	33
o Sportello per l'assistenza domiciliare	33
o Convegno annuale in occasione della Giornata Mondiale dell'Alzheimer	34
o Centri di Comunità	34
o Estate Anziani	35
o Progetto Vivere e Invecchiare in una Comunità amica	35
o Festa dei Nonni	35
Interventi per le famiglie	36
o Gestione progetti RIA, RdC e PUC	36
o Contributi a sostegno delle Nuove Povertà	37
o Sostegno economico e di accompagnamento neomaggiorenni	38
o Interventi economici mensili e straordinari di sostegno a nuclei familiari	38
o Istruttoria pratiche bonus regionali	39
o Sviluppo di misure urgenti di solidarietà dei canoni di locazione e delle utenze	39

domestiche	
○ Gestione di lasciti ed eredità con erogazione di sussidi a famiglie/anziani in condizioni di disagio, in attuazione di disposizioni testamentarie	39
○ Spazio Famiglie e Famiglie in Settima	39
○ Gestione segreteria della Consulta Comunale della Famiglia	40
Interventi per il sostegno al disagio abitativo	40
○ Interventi per il sostegno abitativo	40
Interventi per i soggetti a rischio di esclusione sociale	43
○ Accoglienza notturna per persone adulte prive di abitazione ed emergenza inverno	43
○ Sportello Unico Accoglienza	43
○ Progetto “senza fissa dimora”	44
○ Unità di strada	44
○ Verona Solidale e Verona Solidale Under	44
○ Interventi per minori stranieri non accompagnati	45
○ Progetto N.A.V.I.G.A.Re.	45
○ Azioni di sostegno all'emergenza Ucraina	45
Pianificazione e accesso ai servizi sociosanitari	46
○ Sportello SI	45
○ Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale	46
○ Autorizzazioni per l'esercizio di strutture sociali	46
○ Procedure di selezione per borse di studio	46
○ Progetto innovativo ABC	47
○ Guida ai Servizi Sociali	47
○ Portierato Sociale	48
○ Fondazione Luigi Iorio per l'assistenza agli orfani della città di Verona	48
○ Sportello Famiglia a livello di Ambito territoriale VEN 20	48
○ Interventi relativi al PNRR M5C2 sottoc. 1 a livello di Ambito territoriale VEN 20	49
Interventi per il Turismo Sociale	49
○ Vacanze in albergo per over 60	49
○ Vacanze in campeggio per over 60	49
○ Vacanze in appartamento per over 60	49
○ Gite di uno o più giorni over 60	50
○ Contributi per soggiorno disabili	50
○ Vacanze per famiglie con minori in pensione completa	50
○ Vacanze per famiglie con minori in campeggio	50
○ Vacanze per famiglie con minori in appartamento	51
○ Gite di uno o più giorni per famiglie con minori	51
○ Capodanno al mare per famiglie con minori	51
Sostegno all'occupazione	51
○ Spazio informativo e di Primo orientamento	51
○ Servizio Specialistico di Orientamento e Accompagnamento al lavoro	52
○ Tirocini curricolari	52
○ PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento	52
○ Eurodesk e Mobilità internazionale	52
○ Eventi tematici sui temi del lavoro e delle professioni in Italia e all'estero e laboratori sulle competenze trasversali e la formazione propedeutica all'inserimento lavorativo	52
○ Pronto CV e tutorato digitale	52

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio	53
--	----

2.	Valutazione e aggiornamento della Carta	55
E. Altre informazioni utili		
1.	La Direzione Servizi Sociali Accoglienza Turismo Sociale Promozione Lavoro nel sito del Comune	55
2.	Prodotti/servizi con domanda on-line	56
3.	I reclami	58
Allegato n. 1: Modulo presentazione reclami		59

Introduzione

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale, in una prospettiva di un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino e in una prospettiva dialogica, si stimola un confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La Carta di qualità dei servizi è, in altre parole, uno strumento mediante il quale il Comune di Verona, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni circa l'offerta dei servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati dettagliatamente e si impegna a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini,

Gli standard di livello minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli, tali livelli, inoltre, sono soggetti a monitoraggio periodico anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino fruitore.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e rassicurazione, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, normalmente in forma non monetaria.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche di questa Carta

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

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

A. Norme e principi

1. 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 s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità

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

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'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.

2. 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. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità *“cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi”*.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di

efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Nel Comune di Verona, la Direzione Servizi Sociali Accoglienza Turismo Sociale Promozione Lavoro si colloca nell'Area Servizi Sociali e alla Persona insieme a Servizi ai Cittadini URP, Politiche Educative Scolastiche Giovanili, Sport Tempo Libero Edilizia Sportiva, Cultura delle Differenze Pari Opportunità. La **Direzione** si colloca nella delega Assessorile ai Servizi Sociali. **Servizi Sociali Accoglienza** si caratterizza per i servizi rivolti alle problematiche sociali individuali e familiari dei cittadini, con l'investimento quotidiano e costante sul lavoro sinergico di rete con il territorio e con il terzo settore.

Turismo Sociale si caratterizza per le attività di turismo e tempo libero agevolato rivolte ad adulti e anziani, a disabili e a famiglie con minori.

Promozione Lavoro si caratterizza per l'offerta di servizi di orientamento e accompagnamento al lavoro.

2. Obiettivi, attività e destinatari

La Direzione Servizi Sociali Accoglienza Turismo Sociale Promozione Lavoro si pone obiettivi e realizza servizi in tema di diritti sociali, politiche sociali e famiglia attraverso:

- interventi su minori, mediante progetti di prevenzione, di valorizzazione delle risorse disponibili, mirati ad offrire un'esperienza positiva di contesto familiare o di comunità
- accessibilità e integrazione per i diversamente abili
- interventi su adulti e anziani attraverso politiche attive, progetti mirati al recupero della persona, interventi per il diritto alla casa
- inclusione sociale tramite un impianto di prevenzione, di lotta alle disuguaglianze e un nuovo sistema di contributi economici
- integrazione tra il sociale e il sanitario attraverso azioni di coordinamento e cooperazione
- offerta di iniziative turistiche e di tempo libero agevolate rivolte a soggetti anziani e alle famiglie con figli minori
- offerta di attività e servizi negli ambiti dell'orientamento al lavoro, della formazione professionale e dell'accompagnamento al lavoro, in rete con agenzie pubbliche e private del territorio.

Interventi per l'infanzia e i minori

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Intensificare le attività di prevenzione del disagio minorile e di sostegno alla genitorialità attraverso il Servizio Educativo Territoriale, i Centri Diurni, i Centri Aperti, i	<ul style="list-style-type: none">• Implementare il lavoro di prevenzione del disagio giovanile attraverso il Servizio Educativo Territoriale: interventi nei centri aperti per i minori	<ul style="list-style-type: none">• Appoggi educativi domiciliari

<p>Centri Diurni del privato sociale, e gli appoggi educativi e gli interventi di mediazione linguistica e culturale</p>	<p>e il centro ragazzi, e attraverso interventi nei Centri Diurni e tramite l'Educativa Domiciliare e l'educatore di CST</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offrire esperienze e stimoli per l'organizzazione autonoma e costruttiva del tempo libero e di studio ai ragazzi che frequentano comunità diurne e centri residenziali • Presidiare l'attuazione del protocollo d'intesa con gli Istituti Comprensivi delle scuole in relazione alle problematiche relative ai Minori • Procedura aperta per affidamento del servizio di supporto alla mediazione linguistica e culturale nell'ambito degli interventi sociali dal 2022 al 2026 	<ul style="list-style-type: none"> • Centri diurni comunali e centri diurni del privato sociale • Centri aperti e centro ragazzi • Convenzioni con Società sportive • Protocollo operativo tra il Comune di Verona - Direzione Servizi Sociali e gli Istituti Comprensivi del Comune di Verona per la realizzazione di buone prassi finalizzate alla promozione del benessere, alla prevenzione del disagio e alla tutela di bambini e adolescenti • Lavoro con gruppi e comunità migranti e azioni di miglioramento della qualità del servizio di mediazione linguistica e culturale nell'ambito degli interventi sociali
<p>Valorizzare le risorse disponibili all'accoglienza di minori e alla loro tutela personale (affido familiare e tutori volontari) e nello sviluppo della rete dei soggetti del privato sociale disponibili all'accoglienza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementare l'affido familiare anche creando momenti di scambio e confronto tra soggetti del privato sociale disponibili all'accoglienza e incrementando gli interventi di affido familiare diurno e residenziale presso famiglie terze • Gestire gli interventi di accoglienza nella struttura Mamma-Bambino "Il Porto delle mamme" • Proseguire nella realizzazione del progetto "La famiglia si rigenera" finanziato da Fondazione CariVerona in collaborazione con il Terzo Settore 	<ul style="list-style-type: none"> • Affidato familiare • Casa accoglienza per madri e gestanti in difficoltà • Comunità educativa Mamma-Bambino "Il Porto delle mamme" • Progetto SF&RA (La famiglia si rigenera)

Interventi per la disabilità

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Erogare all'Azienda ULSS 9 le risorse necessarie alla gestione della delega ex lege per i servizi da garantire in materia di disabilità, conformemente al programma presentato annualmente al Comitato dei Sindaci	<ul style="list-style-type: none"> Svolgere attività di controllo, monitoraggio, verifica degli obiettivi e degli esiti dei servizi rivolti a persone disabili collaborando con l'Ulss 9 e i rappresentanti del Terzo Settore, anche attivando e partecipando a Tavoli di monitoraggio e gestione attività delegate per le persone disabili Programmare in collaborazione con Ulss 9 i Servizi delegati per utenti disabili e gestire la segreteria della Consulta Comunale della Disabilità 	<ul style="list-style-type: none"> Strutture residenziali disabili contributi pagamento retta alberghiera Strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale contributi pagamento retta alberghiera Gestione segreteria della Consulta della disabilità
Attuare politiche volte a favorire l'integrazione e l'accessibilità alle strutture delle persone disabili, monitorare l'applicazione del PEBA ed erogare a privati i contributi per la rimozione delle barriere architettoniche	<ul style="list-style-type: none"> Gestire i Contributi Eliminazione Barriere Architettoniche 	<ul style="list-style-type: none"> Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche (statali/regionali)

Interventi per gli anziani

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Gestire gli interventi di erogazione di contributi integrativi per il pagamento delle rette di ricovero in strutture protette sperimentando nuovi servizi	<ul style="list-style-type: none"> Gestire in regime di concessione la struttura residenziale "Casa Serena Centro Servizi Stefano Bertacco" (ex Casa Serena), curare gli inserimenti residenziali ed erogare prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti residenti a seguito ingresso presso Centri Servizi Residenziali Supportare il ruolo dei familiari e dei caregivers 	<ul style="list-style-type: none"> Prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti presso centri servizi residenziali Casa Famiglia per Anziani Impegnativa di cura domiciliare e interventi a sostegno dei caregiver familiari

	<p>attraverso l'erogazione delle impegnative di cura domiciliare (ICD) per persone non autosufficienti assistite a domicilio</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestire la compartecipazione utenti al Servizio domiciliare 	
<p>Attuare politiche di servizio agli anziani residenti nel Comune improntate alla domiciliarità e all'inclusione attiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere la domiciliarità degli anziani non autonomi attraverso i servizi di assistenza domiciliare, pasti a domicilio preparati nei Centri Servizi, il telecontrollo e telesoccorso e l'attivazione di assistenza domiciliare per anziani positivi al Covid19 Tutelare gli Anziani soli con la nomina di Amministratori di Sostegno Offrire gratuitamente supporto, in sinergia con l'Ulss 9, a famiglie che cercano una/un assistente familiare (badante) per persone non autonome, anziani o disabili e a persone italiane, neo-comunitarie e extracomunitarie (in regola con i documenti) che intendono svolgere la propria attività lavorativa nell'ambito dell'assistenza a domicilio (badante) con riferimento ai residenti nel Comune 	<ul style="list-style-type: none"> Servizio Accoglienza Diurna per anziani Assistenza domiciliare Pasti a domicilio Telecontrollo – telesoccorso Predisposizione e invio documentazione Sportello per l'assistenza domiciliare
<p>Mantenere gli interventi e i servizi nell'ambito del 'Progetto Alzheimer', sviluppando ulteriori progettualità per il sostegno</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere le persone colpite da Alzheimer, familiari e volontari impegnati nelle attività di cura, in relazione alla 	<ul style="list-style-type: none"> Convegno in occasione della giornata mondiale sull'Alzheimer

anche dei familiari e dei volontari	gestione dei Centri Solievo collaborando con Associazioni e sensibilizzando la cittadinanza attraverso l'organizzazione di un convegno (nella giornata mondiale sull'Alzheimer)	
Sviluppare politiche attive per garantire il mantenimento della salute psico-fisica, sostenere il protagonismo dell'anziano e rivalutare il suo ruolo	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinare le attività dei centri di aggregazione in collaborazione con la Direzione Affari Generali/Decentramento • Realizzare le iniziative del progetto Estate Anziani in collaborazione con l' Azienda Ulss, le Circoscrizioni e le associazioni locali di volontariato • Realizzare il Progetto Vivere e Invecchiare in una Comunità amica in continuità con il Progetto Invecchiamento Attivo • Realizzare l'iniziativa "Festa dei Nonni" 	<ul style="list-style-type: none"> • Centri di Comunità • Estate Anziani • Progetto Vivere e Invecchiare in una Comunità amica • Festa dei Nonni

Interventi per le famiglie

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Sviluppare le progettualità di aiuto e sostegno alle persone adulte in situazione di disagio, privilegiando i percorsi di inclusione sociale attiva e con particolare riferimento ai progetti Nuove Povertà, RIA, RdC e PUC	<ul style="list-style-type: none"> • Programmare e gestire le misure Nazionali, Regionale e locali di contrasto alla povertà: RIA, REI, Reddito di cittadinanza e (RdC) e Progetti Utili alla Collettività (PUC) • Programmare e gestire le misure di contrasto alla povertà: Nuove Povertà, Povertà Educativa • Programmare e gestire Progetto Neo Maggiorenni e Progetto CareLeavers 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione progetti RIA, Reddito di cittadinanza e (RdC) e Progetti Utili alla Collettività (PUC) • Contributi a sostegno delle Nuove Povertà • Sostegno economico e di collocamento abitativo a neo maggiorenni • Interventi di accompagnamento all'autonomia per neo maggiorenni

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire gli interventi di sostegno economico a famiglie e nuclei familiari di adulti e anziani e interventi per assegno di maternità, alimenti prima infanzia • Gestione sperimentazione Bonus regionale prenatale per nuovi nati a sostegno della natalità • Gestione per l'Ambito Territoriale VEN 20 bandi regionali a sostegno delle famiglie fragili: famiglie numerose, famiglie monoparentali • Gestire per l'Ambito Territoriale VEN 20 la Quota Servizi Fondo Povertà per interventi di rafforzamento di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale professionale e interventi di sostegno per favorire occupabilità e inclusione sociale • Finanziamento PON Inclusione, misure e servizi innovativi contro la povertà e la marginalità sociale: affidamento dei servizi • Gestione contributi per sostenere famiglie che versano in stato di bisogno per pagamenti di canoni di locazione e utenze domestiche attraverso sinergie con AGECS e ATER • Gestione, in attuazione delle disposizioni testamentarie, di lasciti ed eredità con erogazione di sussidi a famiglie/anziani in condizioni di disagio 	<ul style="list-style-type: none"> • Interventi economici mensili e straordinari di sostegno a nuclei familiari • Assegno di maternità di base (AMB) • Assegno ai nuclei familiari (ANF) • Alimenti prima infanzia • Istruttoria pratiche bonus regionali: famiglie fragili, famiglie numerose, monoparentali • Procedure di affidamento, gestione del progetto e gestione dell'istruttoria • Procedure di affidamento, gestione del progetto e gestione dell'istruttoria • Sviluppo di misure urgenti di solidarietà dei canoni di locazione e delle utenze domestiche • Gestione di lasciti ed eredità con erogazione di sussidi a famiglie/anziani in condizioni di disagio, in attuazione di disposizioni
--	--	--

		testamentarie
Mantenere le attività dello Spazio Famiglie e dello spazio Famiglie in 7^a, nei quali le famiglie potranno trovare informazioni utili e opportunità di incontro, ricreative, di scambio di esperienze, di approfondimento di tematiche legate alla genitorialità	<ul style="list-style-type: none"> Gestire il servizio “Spazio Famiglie” di Corte Molon e “Famiglie in 7^a” presso la settima Circoscrizione favorendo la connessione con gli altri servizi e progetti di sostegno alle famiglie con minori anche in modalità online 	<ul style="list-style-type: none"> Spazio Famiglie e Famiglie in Settima
Sviluppare interventi che valorizzino la centralità della famiglia, il suo ruolo di risorsa e le funzioni sociali da essa svolte	<ul style="list-style-type: none"> Gestione segreteria della Consulta Comunale della Famiglia 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione segreteria della Consulta Comunale della Famiglia

Interventi per il sostegno al disagio abitativo

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Combattere il disagio abitativo sostenendo chi è in difficoltà ad accedere e a conservare l'abitazione, anche attraverso il contributo affitto e gli interventi per la morosità incolpevole	<ul style="list-style-type: none"> Attuare le politiche sociali per il sostegno abitativo attraverso iniziative regionali e comunali Offrire sostegno nella ricerca abitativa a nuclei familiari (che necessitano un nuovo alloggio) tramite lo Sportello AISA, anche in relazione all'applicazione dell'istituto della morosità incolpevole, svolgendo un'attività di intermediazione con i proprietari delle unità immobiliari, con i relativi legali e con gli inquilini Attuare le politiche sociali per il sostegno abitativo attraverso iniziative regionali, tra cui l'iniziativa regionale SoA e il bando per il contributo affitto FSA, e la struttura “Casa per un po’ 	<ul style="list-style-type: none"> Interventi per la morosità incolpevole Sostegno all'Abitare - SoA Convenzione con Sportello AISA Contributo affitto FSA Interventi per il sostegno abitativo: Casaperunpo’ Interventi di orientamento e assistenza a gestanti e nuclei familiari con minori in condizione di disagio abitativo ed esistenziale

Interventi per i soggetti a rischio di esclusione sociale

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Mantenere i centri diurni per i senza fissa dimora e i rifugi strutturati	<ul style="list-style-type: none"> • Inserire donne e uomini vulnerabili in centri diurni e strutture residenziali e notturne in collaborazione con il privato sociale • Sviluppare strumenti per prevenire la caduta delle persone fragili in situazioni di grave marginalità, attraverso la presa in carico multi agenzia, l'attivazione di operatori specializzati nell'animazione di reti territoriali e l'aggancio relazionale • Prosecuzione attività della struttura residenziale per periodo invernale per l'accoglienza di soggetti vulnerabili, in collaborazione con soggetti qualificati del terzo settore 	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza notturna per persone prive di abitazione ed emergenza inverno • Sportello Unico Accoglienza • Progetto "senza fissa dimora" • Unità di strada
Proseguire con i progetti SAI adulti e SAI minori	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare il progetto "Verona Solidale" – "Verona Solidale under" 	<ul style="list-style-type: none"> • Verona Solidale" – "Verona Solidale under" • Interventi per minori stranieri non accompagnati
Partecipare alle progettualità finalizzate a far uscire il maggior numero di persone dalla tratta	<ul style="list-style-type: none"> • Adesione al progetto N.A.V.I.G.A.Re. 	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto N.A.V.I.G.A.Re.
Sostegno Ucraina	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno all'Ucraina: gestione dell'emergenza Ucraina con assistenza a famiglie provenienti dalle zone di guerra 	<ul style="list-style-type: none"> • Azioni di sostegno all'emergenza Ucraina

Pianificazione e accesso ai servizi sociosanitari

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Gestire lo Sportello Sociale SI e i punti di primo accesso, con particolare attenzione nell'accoglienza dell'utenza multiproblematica	<ul style="list-style-type: none"> Incrementare l'attività dello Sportello Integrato Informativo del Sociale e dei punti di primo accesso ai Servizi attraverso l'aggiornamento, della rete dei contatti e lo svolgimento di attività di informazione, filtro e prenotazione Gestire le domande di agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale tramite lo Sportello Integrato Informativo del Sociale in collegamento con la Provincia e ATV 	<ul style="list-style-type: none"> Sportello SI Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale
Gestire le attività del Comitato dei Sindaci dei Distretti 1 e 2 dell'Azienda Ulss 9 con particolare riguardo alle attività delegate all'Azienda Ulss e più in generale degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> Gestire le attività del Comitato dei Sindaci dei Distretti 1 e 2 dell'Azienda Ulss 9 con particolare riguardo alle riunioni del Comitato e alle attività delegate all'Azienda Ulss 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione convocazioni, redazione provvedimenti, verbalizzazione per i 36 Comuni dell'Ambito Territoriale VEN 20
Proseguire nel coordinamento delle procedure di autorizzazione all'esercizio delle strutture sociali	<ul style="list-style-type: none"> Qualificare e aggiornare le attività di autorizzazione e controllo dei procedimenti di autorizzazione all'esercizio, accreditamento istituzionale delle strutture sociali e monitoraggio delle strutture interessate 	<ul style="list-style-type: none"> Autorizzazioni per l'esercizio di strutture sociali
Svolgere azioni di co-programmazione, monitoraggio e controllo dell'attività delegata all'Azienda ULSS 9 Scaligera, alla quale vengono erogati i fondi per la gestione degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> Partecipare al processo di costruzione del Piano di Zona e gestire il coordinamento dei tavoli relativi all'Area Minori, all'Area Anziani, all'Area Povertà e dell'Area Marginalità 	Gestione, coordinamento e partecipazione ai tavoli di parte del personale dei Servizi Sociali per tutti i 36 Comuni dell'Ambito Territoriale VEN 20
Svolgere attività di programmazione e governo della rete dei Servizi e pianificazione sociale e socio sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione/informatizzazione delle modalità di accesso per domande, bonus sociali, PAGO PA Procedure di selezione per 	<ul style="list-style-type: none"> Procedure di

	borse di studio	selezione per borse di studio
Realizzare forme di collaborazione e di sinergia con le associazioni di volontariato socio/sanitario	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere le iniziative del Terzo Settore e collaborare in qualità di partner alla realizzazione di progetti innovativi nell'ambito del sociale 	<ul style="list-style-type: none"> Progetto innovativo ABC Guida ai Servizi Sociali Portierato Sociale Fondazione Luigi Iorio per l'assistenza agli orfani della città di Verona Sportello Famiglia a livello di Ambito territoriale VEN 20 Interventi relativi al PNRR M5C2 sottoc. 1 a livello di Ambito territoriale VEN 20

Interventi per il turismo sociale

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Attuare le iniziative di turismo sociale a favore degli over 60, con particolare riferimento ai soggiorni climatici e alle gite giornaliere o di più giorni	<ul style="list-style-type: none"> Organizzare iniziative ricreative per anziani dal 1° agosto 2021 al 31 luglio 2025 Organizzare nuove tipologie di soggiorno adeguati alla terza età, diversificate per località e periodo e rispondenti alle richieste degli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> Vacanze <ul style="list-style-type: none"> - in albergo (in collaborazione con il Consorzio Intercomunale Soggiorni Climatici) - in campeggio - in appartamento Gite di uno o più giorni
Erogare contributi economici a parziale copertura dei costi per soggiorni climatici delle persone anziane disabili, per migliorarne la qualità di vita e costituire un aiuto alle famiglie, favorendo momenti di socializzazione e contrastando l'emarginazione	<ul style="list-style-type: none"> Predisporre la comunicazione dell'iniziativa e la raccolta delle richieste di contributo per soggiorni climatici anziani disabili 	<ul style="list-style-type: none"> Contributi per soggiorni disabili
Soggiorni e gite per famiglie	<ul style="list-style-type: none"> Organizzare nuove iniziative per famiglie con minori, diversificate per località e periodo e rispondenti alle richieste degli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> Vacanze per famiglie con minori: <ul style="list-style-type: none"> - in pensione completa - in campeggio - in appartamento Gite di uno o più giorni per famiglie con minori

		<ul style="list-style-type: none"> • Capodanno al mare per famiglie con minori
--	--	---

Interventi per l'occupabilità e l'occupazione

OBIETTIVI	AZIONI	PRODOTTI/SERVIZI
Promuovere iniziative a sostegno della riqualificazione dei lavoratori e di chi ha perso il lavoro, e della stabilità occupazionale e dell'inclusione delle fasce deboli nel mercato del lavoro	<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 lavoro • Partecipare alla cabina di regia e Tavolo Tecnico dei Patti Territoriali per il Lavoro della provincia di Verona e curare i rapporti con altre istituzioni per indirizzare e intercettare finanziamenti dedicati e rafforzare competenze e qualità dei servizi • Attivare e gestire i nuovi servizi di Orientamento e Accompagnamento al lavoro: Sportello pronto CV, Sportello Eurodesk e Sportello Tutorato digitale, funzionali alle esigenze del territorio e alle nuove modalità di candidatura on-line per ricerca di lavoro e per mobilità internazionale • Sviluppo di un sistema di comunicazione che favorisca la conoscenza e la fruibilità del servizio da parte dei cittadini • Progettare, coordinare e gestire le attività di 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazio informativo per Informazioni e di Primo orientamento • Servizio Specialistico di Orientamento e Accompagnamento al lavoro • Tirocini curriculari • PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola Lavoro) • Eurodesk e Mobilità internazionale • Eventi tematici e laboratori • Pronto CV e tutorato digitale

	<p>politica attiva del lavoro relative agli interventi di inclusione socio-professionale finanziati a livello locale, regionale, nazionale ed europeo</p> <ul style="list-style-type: none">• Partecipare 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.	
--	---	--

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

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

Organizzazione



I **numeri** indicano le
Circoscrizioni comunali.
I **colori** indicano le zone di
competenza dei Centri Sociali

I **numeri** indicano le
Circoscrizioni
comunali
I **colori** indicano le
zone di competenza
dei Centri Sociali
Territoriali

CIRCOSCRIZIONE 1^
Città Antica, Veronetta,
Filippini, Cittadella,
San Zeno, San Bernardino

Centro Sociale Territoriale 1

Via Macello, 2
Tel. 045 8034639

CIRCOSCRIZIONE 2^
Borgo Trento, Avesa,
Quinzano, Parona,
Ponte Crencano, Valdonega

Centro Sociale Territoriale 2

Piazza Angelo Righetti, 1
Tel. 045 8379673

CIRCOSCRIZIONE 3^
Borgo Milano, Stadio,
Croce Bianca, Borgo Nuovo,
Quartiere Navigatori, Saval,
Chievo, San Massimo, Bassona

Centro Sociale Territoriale 3

Via Marin Faliero, 73
Tel. 045 8492101 -045 8492102

CIRCOSCRIZIONE 4^ e 5^
Santa Lucia, Golosine,
Madonna di Dossobuono

Borgo Roma, Cadidavid, Sacra
Famiglia,
Borgo 1° Maggio

Centro Sociale Territoriale 4

Via Bacchiglione, 8
Tel. 045 8238111 – 045 8238127

CIRCOSCRIZIONE 6^, 7^ e 8^
Borgo Venezia, Borgo Trieste,
Borgo Santa Croce,
San Felice Extra

Porto San Pancrazio,
San Michele Extra,
Madonna di Campagna

Montorio, Mizzole, Quinto,
Poiano, Marzana,
Santa Maria in Stelle,
Valpantena, Valsquaranto

Centro Sociale Territoriale 5

Via Del Capitel, 22
Tel. 045 8830809

I Servizi Sociali del Comune di Verona si dividono in una sede centrale che ospita la struttura amministrativa e di coordinamento e nelle strutture periferiche dei Centri Sociali Territoriali. Possono in generale rivolgersi a tali strutture tutte le persone residenti nel territorio del Comune di Verona di ogni nazionalità, ma esistono iniziative e servizi rivolti in particolar modo ad anziani, minori e famiglie, adulti, persone diversamente abili e persone senza fissa dimora. Per loro natura, alcune particolari attività e progetti sono inoltre destinati anche ai non residenti.

La struttura è così composta:

- ✓ **Sede centrale**
Vicolo San Domenico, 13/B - 37122 Verona
Tel. Centralino 045 8078349 - 045 8078042
Tel. Segreteria 045 8078364
Fax 045 8009095
servizi.sociali@comune.verona.it
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00
Sportello Informativo del Sociale numero verde 800085570

- ✓ **Centri Sociali Territoriali**
che costituiscono il punto di riferimento dei cittadini per le problematiche sociali individuali e familiari. In ognuno di essi opera un gruppo di assistenti sociali che offrono al cittadino la loro professionalità e competenza.
I Centri Sociali Territoriali del Comune di Verona sono cinque e hanno un ambito operativo territorialmente coincidente con una o più Circoscrizioni.
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00
(gli Assistenti Sociali ricevono su appuntamento)

- ✓ **Accoglienza**
Largo Divisione Pasubio 6 (Palazzo Pirelli) - 37122 Verona
Ubicazione ufficio: piano terra
Tel.: +39 045 8077326
Fax: +39 045 8077389
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13

- ✓ **Turismo Sociale**
Via Adigetto 10 (piano terra)
37122 Verona
tel.+39 0458078635 - tel.+39 0458078637
Fax+390458078638
Email: turismo.sociale@comune.verona.it
Apertura al pubblico:
su appuntamento

- ✓ **Promozione Lavoro**
Via Ponte Aleardi 15
37121 Verona
tel. +39 045 807 8782 - fax +39 045 807 8770
E-mail: lavoro@comune.verona.it
PEC: servizi.sociali@pec.comune.verona.it
Apertura al pubblico:
su appuntamento

C. I servizi offerti

(Fornire una sintesi dei principali prodotti/servizi erogati, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento).

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

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

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/standard
----------	---	--

Interventi per l'infanzia e i minori

Appoggi educativi domiciliari	<p>L'appoggio educativo domiciliare comprende diversi servizi: appoggi a singoli, o fratelli, che si svolgono presso l'abitazione del bambino/adolescente, o in piccoli gruppi presso locali individuati sul territorio; gestione delle visite protette, prescritte dall'Autorità Giudiziaria, tra bambini/adolescenti e genitori in caso di affidamento (ad uno dei due genitori o extrafamiliare); lavoro con i gruppi spontanei con prevalente presenza di bambini/adolescenti fino a 18 anni.</p> <p>L'assistenza domiciliare di supporto ai genitori comprende un insieme di prestazioni finalizzate a supportare i genitori, con una rete familiare e/o sociale debole o assente, nell'apprendimento di funzioni e competenze relative all'organizzazione e gestione del quotidiano, allo scopo di migliorare il benessere dei bambini e adolescenti fino a 18 anni presenti in famiglia.</p> <p>Il servizio è rivolto ai genitori residenti nel Comune di Verona, con rete familiare/sociale debole o assente. Le prestazioni possono essere anche rivolte prevalentemente ai bambini e adolescenti stessi.</p> <p>La situazione di difficoltà della famiglia va presentata all'Assistente Sociale del territorio. Il servizio verrà attivato dopo la valutazione della situazione familiare, nell'ambito di un progetto specifico concordato con i genitori.</p>	90 giorni
--------------------------------------	--	-----------

<p>Centri diurni comunali e centri diurni del privato sociale</p>	<p>Servizi per aiutare le famiglie in difficoltà a svolgere i compiti educativi e di cura dei figli minorenni. I servizi disponibili sono: Centro Diurno, Centro Aperto e Centro Ragazzi.</p> <p>Il Centro Diurno prevede l'affiancamento di un Educatore Professionale che sostiene il minore nello svolgimento della propria attività quotidiana, viene svolto con frequenza variabile nell'arco della settimana, presso l'abitazione del minore, o in altro luogo concordato con il Servizio Sociale.</p> <p>Il Centro Diurno è un servizio rivolto ai bambini e adolescenti residenti nel Comune di Verona, di età compresa tra i 6 ed i 16 anni, che si trovano in situazione di temporanea difficoltà lungo il percorso di crescita. È un centro educativo dove bambini e adolescenti sono seguiti da Educatori Professionali nell'ambito di un progetto educativo individuale e di gruppo, in cui ognuno ha la possibilità di vivere esperienze in comune e confrontarsi con un piccolo gruppo di coetanei. Negli Educatori trova ascolto, accoglienza e una relazione significativa attraverso la quale acquisisce capacità di autoriflessione e di espressione positiva dei propri vissuti, consapevolezza dei propri diritti/doveri e delle regole sociali dei vari contesti di vita. I sei centri sono: Centro Diurno "Salice Ridente" - zona Borgo Milano; Centro Diurno "Bonsai" - zona Borgo Roma; Centro Diurno "Il Girabussola" - zona S. Michele; Centro Diurno "Il Cantastorie" - zona Montorio; Centro Diurno "Occhio Ragazzi" - zona Borgo Milano; Centro Diurno "Panda" - zona Borgo Nuovo.</p> <p>L'offerta dei centri diurni del Comune è integrata dai centri diurni del privato sociale, che sono: "Le Primule" gestito da Pia Società Maestre Cooperatrici di Don Mazza; "Arcobaleno" gestito da Centro Minori L'Arcobaleno; C.A.M. O.n.l.u.s. gestito da Centro Accoglienza Minori ODV; "Don Mazza" gestito da Pia Società Maestre Cooperatrici di Don Mazza; "Germoglio - Progetto Adolescenti" gestito da Associazione Il Germoglio ONLUS; "Il Germoglio" gestito da Associazione Il Germoglio ONLUS; "L'Ancora" gestito da Fondazione L'Ancora ONLUS; "Le Fate" gestito da Associazione Le Fate ONLUS; "Spazio Ragazzi" gestito da Associazione Spazio Ragazzi; "Veronettamica" gestito da Associazione Veronettamica ONLUS; "Villa Buri" gestito da Associazione Villa Buri onlus.</p>	
--	---	--

Centri aperti e centro ragazzi	<p>Il Centro Aperto è un servizio è rivolto a tutti i bambini e adolescenti residenti nel Comune di Verona, di età compresa tra i 6 e i 16 anni. Ogni centro può accogliere fino a 30 minori in base alla disponibilità. Luogo d'incontro per bambini e adolescenti, dove gli Educatori Professionali propongono e organizzano attività educative, ludiche e creative da condividere con altri coetanei del proprio quartiere, nel rispetto delle regole e nella reciproca responsabilità. Nel Comune di Verona ci sono tre Centri Aperti ai quali ci si può rivolgere anche direttamente: Centro Aperto "Bambù" - zona Golosine; Centro Aperto "Spazio Giochi" - zona Montorio; Centro Aperto "Amico" zona Borgo Nuovo.</p> <p>Il Centro Ragazzi, aperto dal 2005, è un luogo, uno spazio dove adolescenti e giovani possono incontrarsi e trascorrere parte del proprio tempo libero non solo ascoltando musica o vedendo un film, ma soprattutto realizzando personalmente progetti e attività di animazione, organizzando momenti di confronto con adulti significativi su argomenti per loro importanti e appropriarsi di conoscenze utili per orientarsi nella vita, partendo da bisogni spontanei e ambiti di interesse.</p> <p>Nel Centro i ragazzi e le ragazze, attraverso l'incontro con i due operatori presenti, possono trovare anche uno spazio dove esprimere i propri desideri, problemi, progetti futuri e confrontarsi. In alcuni casi possono anche essere realizzati progetti educativi individuali.</p> <p>Il servizio è rivolto agli adolescenti e giovani tra i 16 ed i 25 anni ha sede in Borgo Nuovo.</p>	90 giorni
Protocollo operativo tra il Comune di Verona - Direzione Servizi Sociali e gli Istituti Comprensivi del Comune di Verona per la realizzazione di buone prassi finalizzate alla promozione del benessere, alla prevenzione del disagio e alla tutela di bambini e adolescenti	<p>Il Protocollo considera due tipi di casistica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicazione e collaborazione tra Servizio Sociale del Comune e Scuola, in un contesto di beneficenza. 2. Comunicazione e collaborazione tra Servizio Sociale del Comune e Scuola, in un contesto di tutela <p>Il Protocollo d'Intesa è finalizzato a realizzare buone prassi per la promozione del benessere, alla prevenzione del disagio e alla tutela di bambini e adolescenti attraverso queste azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • delineare linee di intervento che consentano di chiarire le prassi delle due Istituzioni, in particolare nelle cosiddette "aree grigie"; • costruire una comune base di riferimento relativamente al concetto di interesse del minore, tenuto conto dei cambiamenti delle famiglie; • creare una cornice istituzionale che renda i 	

	percorsi di intervento meno aleatori e più stabili nel tempo, superando le dimensioni personalistiche e al contempo rispettando le autonomie professionali.	
Lavoro con gruppi e comunità migranti e azioni di miglioramento della qualità del servizio di mediazione linguistica e culturale nell'ambito degli interventi sociali	Attraverso la facilitazione linguistica e la mediazione culturale nell'ambito degli interventi sociali si favorisce la relazione tra operatori dei servizi sociali e utenti stranieri e si agevola l'integrazione, valorizzando le risorse offerte da gruppi e comunità di migranti ben radicati e dalle famiglie straniere e miste. La prospettiva è di costruire e consolidare forme concrete di collaborazione tra reti di migranti, comunità locali, amministrazioni pubbliche e servizi, quale presupposto di una politica sull'immigrazione volta a favorire l'inclusione, l'integrazione e la coesione sociale.	
Affido familiare	<p>L'affidamento familiare è un intervento temporaneo di aiuto e sostegno ad un minore ed alla sua famiglia che si trova a vivere una situazione di difficoltà. Attraverso l'affidamento il bambino incontra un'altra famiglia che, accogliendolo presso di sé, si impegna ad assicurare una adeguata risposta a tutti i suoi bisogni: affettivi, educativi, di mantenimento, di istruzione, con la garanzia del rispetto della sua storia e delle sue relazioni significative.</p> <p>Il Servizio Affidi promuove periodiche iniziative per informare, sensibilizzare, conoscere rivolte a famiglie disponibili all'affido. L'affidamento familiare richiede alle famiglie disponibili e ai servizi sociali una stretta collaborazione per un esito positivo del percorso. Il Comune di Verona prevede per le famiglie affidatarie anche un sostegno di tipo economico.</p>	
Casa accoglienza per madri e gestanti in difficoltà	<p>Le donne interessate possono rivolgersi all'Assistente Sociale del proprio territorio. Il servizio verrà attivato, dopo la valutazione della situazione familiare, all'interno di un progetto concordato con le interessate o a seguito di un provvedimento dell'autorità giudiziaria.</p> <p>Il servizio è rivolto alle donne in stato di gravidanza o alle madri con figli di età compresa tra 0 e 12 anni, residenti nel Comune di Verona</p> <p>Struttura residenziale del Comune che accoglie temporaneamente le madri con i propri figli, o le donne in gravidanza, che si trovano a vivere un periodo di difficoltà. Vengono offerte ospitalità, protezione e aiuto in un percorso indirizzato all'autonomia personale, lavorativa, abitativa e per preparare all'essere genitore.</p>	

	<p>Oltre a quella comunale, operano altre strutture di accoglienza pubbliche e del privato sociale, alle quali è possibile accedere anche tramite il Servizio Sociale Comunale.</p> <p>I posti convenzionati si trovano presso: “L’ancora” gestita da Casa Generalizia del Pio Istituto “Piccole Suore della Sacra Famiglia” c/o “LA RETE”; “Casa Betania” gestita da Istituto Palazzolo delle Suore delle Poverelle; “Ca’ Emiliani” gestita da Opere Riunite Buon Pastore – IPAB; “Com.Ed.Mamma/Bambino Casa 4” gestita da Villaggio SOS di Vicenza Onlus; “Com.Ed. Mamma/Bambino Casa 5” gestita da Villaggio SOS di Vicenza Onlus; “Casa Nuova Primavera” gestita da Coop. Sociale Santa Maddalena di Canossa – ONLUS; “Casa Famiglia IN-CON-TRA” gestita da Coop. Sociale Contatto Cemea Veneto.</p>	
Comunità educativa Mamma-Bambino “Il Porto delle mamme”	<p>La comunità educativa mamma-bambino “Il Porto delle Mamme” è una struttura residenziale del Comune che accoglie temporaneamente le madri con i propri figli, o le donne in gravidanza, che si trovano a vivere un periodo di difficoltà. Vengono offerte ospitalità, protezione e aiuto in un percorso indirizzato all’autonomia personale, lavorativa, abitativa e per preparare all’essere genitore. Il servizio è rivolto alle donne in stato di gravidanza o alle madri con figli di età compresa tra 0 e 12 anni, residenti nel Comune di Verona. Le donne interessate possono rivolgersi all’Assistente Sociale del proprio territorio. Il servizio verrà attivato, dopo la valutazione della situazione familiare, all’interno di un progetto concordato con le interessate o a seguito di un provvedimento dell’autorità giudiziaria.</p>	
Progetto SF&RA (La famiglia si rigenera)	<p>Il progetto La famiglia si rigenera – SFERA si svolge in collaborazione con una rete di partenariato del privato sociale.</p> <p>Una parte del progetto prevede l’apertura del Centro SF&RA (Spazio Famiglie & Rete Adolescenti) in via del Carroccio 13 a Verona (zona San Zeno). Il Centro si presenta come un punto di contatto e di servizio, di ascolto, orientamento e breve consulenza per le famiglie con figli adolescenti che necessitano di un riferimento per un confronto o un’indicazione per rafforzare le capacità genitoriali. È anche uno spazio in cui si promuovono eventi per la famiglia, laboratori sulla genitorialità e che si raccorda con le scuole e le realtà territoriali che intercettano i bisogni delle famiglie.</p>	

Interventi per la disabilità

Strutture residenziali per disabili psicofisici – contributi pagamento retta alberghiera	<p>Intervento economico per il pagamento della retta alberghiera di accoglienza in strutture residenziali protette di assistenza alla persona, rivolto ai disabili psicofisici.</p> <p>La gestione del servizio è delegata dal Comune di Verona all'Azienda ULSS 9 Scaligera.</p> <p>La domanda va presentata ai Servizi dell'Area Handicap dell'ULSS 9 Scaligera che provvedono alla valutazione del caso, predispongono un progetto individuale di intervento e chiedono al Comune l'eventuale integrazione della retta della struttura.</p> <p>Possono richiedere il servizio le persone con disabilità psicofisiche, certificate ai sensi della Legge 104/92, residenti nel Comune di Verona e con comprovata situazione economica che non consente di provvedere autonomamente al pagamento della retta.</p>	
Strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale – contributi pagamento retta alberghiera	<p>Intervento economico per il pagamento della retta alberghiera di accoglienza in strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale appartenenti alle seguenti tipologie: Comunità alloggio e Gruppi appartamento.</p> <p>Il servizio, gestito dall'Azienda Ulss 9 Scaligera, è rivolto a persone con problematiche di tipo psichico per le quali vengono individuate le suddette tipologie residenziali, residenti nel Comune di Verona e con comprovata situazione economica che non consente di provvedere autonomamente al pagamento della retta.</p> <p>La gestione del servizio, per decisione assunta dalla Conferenza dei Sindaci del territorio dell'Azienda Ulss 9 Scaligera, è delegata alla stessa Ulss, che interviene per i singoli casi attraverso la propria struttura, a seguito di valutazione multidimensionale con la quale viene disposto un progetto individuale di intervento e richiesta al Comune l'eventuale integrazione della retta della struttura.</p>	
Gestione segreteria della Consulta comunale della disabilità	<p>La Consulta raccoglie le associazioni che operano a favore delle persone con disabilità di vario genere (sensoriali, motorie, intellettive, ecc.), le quali, pur differenziandosi per filoni d'intervento, tendono, all'interno di questo organismo, ad un unico indirizzo progettuale e culturale diretto a favorire innanzitutto l'integrazione della persona disabile, ricercando risposte qualitativamente adeguate.</p> <p>Attualmente costituita da 33 associazioni, è un organismo propositivo e consultivo, che opera quale strumento di partecipazione dei cittadini alla realizzazione di politiche dirette a garantire a tutti i cittadini pari opportunità, nel superamento delle limitazioni derivanti da</p>	

	<p>situazioni di disabilità.</p> <p>La Consulta partecipa all'elaborazione degli indirizzi politici in materia di disabilità ed alle scelte dell'Amministrazione Comunale in questo settore; esprime parere motivato e formulare proposte sui temi riguardanti il diritto alla salute (riabilitazione cura ed assistenza), allo studio, all'occupazione, all'informazione, alla mobilità ed all'accessibilità ai luoghi aperti al pubblico, nonché alle attività ludico-sportive; opera per il rafforzamento e potenziamento della rete di protezione sociale, favorendo forme di collaborazione e collegamenti operativi tra servizi, sollecitando il rispetto dei diritti del cittadino disabile, coadiuvando l'Amministrazione comunale nella programmazione del Piano di Zona Socio-sanitario e partecipando ai programmi orientati alla ricerca del benessere della comunità ed al sostegno dei progetti di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie.</p>	
Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche (statali e regionali)	<p>Si tratta di due tipi di contributi economici finalizzati all'eliminazione delle barriere architettoniche in edifici privati a carattere residenziale principale (Domanda Legge 9 gennaio 1989 n.13) o per edifici e spazi privati aperti al pubblico, edifici privati (compresi residenziali e luoghi di lavoro), mezzi di locomozione privati (Domanda Legge Regionale 12 luglio 2007 n.16)</p> <p>Il contributo è rivolto a persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale e i condomini ove esse risiedono; enti privati e imprese.</p>	

Interventi per gli anziani

Prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti presso centri servizi residenziali	<p>Si tratta di un contributo economico per integrare la retta di accoglienza alberghiera in case di riposo, per persone anziane non autosufficienti.</p> <p>Possono richiedere il contributo i residenti nel Comune di Verona con età minima di 65 anni, con comprovata difficoltà economica.</p>	120 giorni
Casa Famiglia per Anziani	<p>La Casa Famiglia è una struttura di accoglienza pensata per alloggiare persone anziane autosufficienti che non sono più in grado di vivere autonomamente. L'accoglienza può essere temporanea o diventare definitiva. L'accesso ai centri può avvenire in forma privata prendendo contatti diretti con i servizi e pagando la retta intera; con invio da parte dell'Assistente Sociale.</p>	

Impegnativa di cura domiciliare e interventi a sostegno dei caregiver familiari	<p>L'impegnativa di Cura Domiciliare istituita ai sensi della Delibera Giunta Regionale n° 1338 del 30.7.2013, è un contributo economico, erogato per l'assistenza delle persone non autosufficienti di qualunque età ed erogato alle stesse, ovvero al familiare o alla persona che ne garantisce adeguata assistenza e cura (i caregivers). Il Comune di Verona gestisce tre tipologie di contributo: Base (ICDb) per utenti non autosufficienti, media (ICDm) e per gravissimi (ICDmgs) rivolta agli utenti con presenza di demenza di tutti i tipi e disturbi comportamentali.</p> <p>Il servizio è rivolto a persone non autosufficienti residenti nel Comune di Verona che usufruiscono di un'adeguata assistenza presso il proprio domicilio o presso altro domicilio privato, ovvero le loro famiglie. Possono presentare domanda le persone assistite, o un loro familiare anche non convivente. Si precisa che gli interventi economici per l'Impegnativa di Cura Domiciliare di ogni tipo (ICDb - ICDm - ICDmgs) non sono cumulabili con altre impegnative di cura domiciliare e non sono compatibili con l'inserimento in struttura residenziale extraospedaliera in convenzione.</p> <p>Oltre all'ICD a partire dal 01/01/2022 sono stati istituiti gli Interventi a sostegno del ruolo di cura e assistenza dei caregiver familiari (Decreto interministeriale del 27/10/2020, DGR n.295/2021, DDR n.52/2021 e DDR n.2/2022). Sono interventi economici finalizzati a prolungare il più possibile la permanenza nel contesto di vita proprio della persona non autosufficiente e con disabilità. Il contributo economico caregiver CG è compatibile con l'erogazione dell'ICD (Impegnativa di Cura Domiciliare, previa valutazione in sede UVDM), ma quest'ultimo beneficio dovrà essere giustificato presentando documenti che dimostrino le spese sostenute.</p>	180 giorni
Servizio Accoglienza Diurna per anziani	<p>Servizio di accoglienza diurna per anziani presso strutture accreditate.</p> <p>Le strutture accreditate hanno lo scopo di sostenere l'autonomia individuale e relazionale dell'anziano, anche per evitare o ritardare il suo eventuale inserimento in casa di riposo.</p> <p>Il servizio è rivolto ai residenti nel Comune di Verona con età minima di 65 anni, in condizione di parziale non autosufficienza, in particolare con patologia di tipo Alzheimer.</p> <p>La procedura viene attivata al Distretto sociosanitario di appartenenza territoriale. L'eventuale integrazione alla retta può essere richiesta rivolgendosi all'Ufficio Integrazione Rette dei Servizi Sociali.</p>	

Assistenza domiciliare	<p>Consiste nel servizio a domicilio, in orario diurno, per sostenere l'autonomia e la cura della persona anziana.</p> <p>Il servizio prevede: la cura della persona; la cura e il governo della casa; il sostegno alla vita quotidiana; il sostegno alle relazioni familiari e sociali servizio è rivolto ai cittadini con età minima 65 anni, residenti nel Comune di Verona, non autonomi nella gestione personale e della casa. Può essere gratuito o prevedere il pagamento di un ticket orario variabile di compartecipazione alla spesa, in base ai parametri economici stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale.</p>	60 giorni
Pasti a domicilio	<p>Servizio di consegna a domicilio di un pasto giornaliero confezionato da strutture certificate, convenzionate con il Comune di Verona, rivolto alle persone con età minima di 65 anni, o adulti in situazione di comprovato disagio, residenti nel Comune di Verona. La domanda va presentata all'Assistente Sociale della propria zona di residenza che può attivare il servizio dopo una valutazione dello stato di bisogno e dopo una valutazione della situazione familiare. Il servizio può essere gratuito o prevedere il pagamento di un ticket variabile di una compartecipazione alla spesa, in base ai parametri economici stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale.</p>	60 giorni
Telecontrollo – telesoccorso	<p>Servizio telefonico di pronto intervento e di controllo presso il domicilio dell'anziano, attraverso un apparecchio portatile collegato con un centro di assistenza attivo tutti i giorni 24 ore su 24. Garantisce la sicurezza dell'anziano all'interno della propria abitazione. Il servizio è rivolto alle persone ultra sessantenni residenti nel Comune di Verona. Può essere offerto anche a persone di età inferiore ai 60 anni se c'è una situazione di rischio comprovata. Il servizio è gratuito. La domanda può essere presentata dall'anziano titolare del servizio, da un familiare o da una persona di riferimento; va compilata con l'Assistente Sociale del proprio territorio, recandosi presso il Centro Sociale Territoriale di appartenenza.</p>	
Sportello per l'assistenza domiciliare	<p>Lo Sportello per l'assistenza familiare dei Distretti 1 e 2 dell'Ulss 9 Scaligera è un servizio pubblico gratuito che dispone di sportelli territoriali ed è rivolto a famiglie che cercano una/un assistente familiare (badante) per persone non autonome, anziani o disabili e</p>	

	<p>a persone italiane, neo-comunitarie e extracomunitarie (in regola con i documenti) che intendono svolgere la propria attività lavorativa nell'ambito dell'assistenza a domicilio (badante).</p> <p>Lo Sportello SI della Direzione Servizi Sociali è parte attiva per il Comune di Verona dello Sportello per l'assistenza familiare e fornisce informazioni su appuntamento, telefonando al numero verde 800085570 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.</p>	
Convegno annuale in occasione della Giornata Mondiale dell'Alzheimer	<p>La Giornata Mondiale Alzheimer, istituita nel 1994 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e dall'Alzheimer's Disease International (ADI), si celebra il 21 settembre in tutto il mondo. Testimonia la crescita di un movimento internazionale che vuole creare una coscienza pubblica sugli enormi problemi provocati da questa malattia e ogni anno riunisce in tutto il mondo malati, familiari e associazioni Alzheimer. L'evento è organizzato dal Comune di Verona, in collaborazione con le Associazioni di Volontariato cittadine che si occupano di sostenere i malati di Alzheimer e i loro familiari e con l'Ulss 9 Scaligera, con il patrocinio di Enti e Fondazioni cittadini, pubblici e privati.</p>	
Centri di Comunità	<p>I Centri di Comunità nascono dalla co-progettazione tra l'Assessorato ai Servizi Sociali e l'Assessorato al Decentramento, partendo dalla consolidata esperienza dei Centri Anziani protagonisti nel Quartiere, trasformandosi da Centri destinati solo agli anziani a luoghi aperti a tutti i cittadini. I destinatari degli interventi sono tutti i cittadini residenti nel Comune, in particolare nel quartiere e/o nel territorio di riferimento, interessati ad usufruire dei servizi offerti e/o a partecipare alla realizzazione delle attività. Una attenzione particolare viene prestata alla popolazione anziana, valorizzandone le risorse, le conoscenze, le competenze relazionali e di cura.</p> <p>I nuovi Centri di Comunità aprono nelle medesime sedi dei precedenti centri APQ, con la gestione degli Enti del Terzo Settore che da anni collaborano con il Comune per la realizzazione di numerose attività in favore della popolazione anziana e con l'auspicio di aprire nel tempo anche nuovi spazi.</p> <p>I Centri sono aperti per 5 giorni alla settimana e propongono attività ricreative, come giochi di società e passatempi collettivi, laboratori creativi manuali, con l'obiettivo di stimolare e</p>	

	<p>mantenere le abilità manuali e favorire la socializzazione, intrattenimento e attività di animazione sociale; attività socio-culturali, come conferenze e dibattiti, corsi di formazione/informazione, visite e gite guidate, eventi culturali, sportello di segretariato sociale per supporto digitale; attività di prevenzione socio-sanitaria, come corsi di varie discipline per favorire il movimento (cammino, ginnastica, danza, ecc), prestazioni di prevenzione sanitaria (misurazione della pressione arteriosa e della glicemia), incontri informativi su tema del benessere, della salute e dell'alimentazione, sensibilizzazione su tematiche ambientali.</p> <p>Le attività sono gratuite e aperte a tutti, con iscrizione per adulti e minori: non può essere richiesto ai frequentanti alcun tesseramento.</p>	
Estate Anziani	<p>Tutti gli anni il Comune di Verona promuove una serie di servizi e prestazioni a supporto degli anziani soli, per aiutarli a prevenire ed affrontare eventuali situazioni di difficoltà che potrebbero sopraggiungere nel periodo estivo. L'iniziativa è attuata dall'Assessorato ai Servizi Sociali e supportata da un opuscolo informativo che viene distribuito sul territorio comunale e riporta una serie di servizi e informazioni utili per sostenere gli anziani che rimangono soli durante l'estate.</p> <p>Nel periodo estivo gli Uffici dei Servizi Sociali comunali sono aperti ed erogano normalmente tutte le prestazioni rivolte ai cittadini anziani. Il progetto è rivolto agli anziani residenti a Verona, che rimangono in città durante il periodo estivo.</p>	
Progetto Vivere e invecchiare in una Comunità amica	<p>Circa un quarto della popolazione veronese ha più di 65 anni, di cui molti ultraottantenni. Il decadimento psicofisico e cognitivo può essere prevenuto e sostenuto evitando l'isolamento e la solitudine. Il progetto vuole realizzare una rete sociale diffusa per promuovere l'invecchiamento attivo con l'attivazione di operatori di prossimità (cosiddetti portieri sociali), attività di socializzazione e di apertura al quartiere e altre forme di contrasto al decadimento cognitivo e fisico.</p>	
Festa dei Nonni	<p>Dal 2005 è istituita la festa dei nonni, il 2 ottobre nella giornata dei Santi Angeli Custodi. L'Amministrazione Comunale celebra il significato di tale ricorrenza, con un calendario di eventi su una o più giornate, offrendo spettacoli, intrattenimento e agevolazioni per nonni e nipoti.</p>	

Gestione progetti RIA, Reddito di cittadinanza (RdC) e Progetti Utili alla Collettività (PUC)	<p>Reddito Inclusione Attiva – R.I.A. Verona è un progetto promosso dalla Regione Veneto per l'inclusione attiva di soggetti che vengono individuati dai Servizi Sociali del Comune di Verona, in collaborazione con gli altri partner coinvolti nel Progetto, tra le persone già in carico al Servizio. Si propone le seguenti finalità: promuovere e sostenere percorsi di recupero, reinserimento sociale e autonomia di persone in stato di marginalità ed esclusione sociale; consolidare la rete territoriale di agenzie del pubblico e del privato sociale impegnate nel reinserimento sociale e lavorativo di soggetti in situazione di emarginazione e fragilità; favorire una gestione integrata delle politiche di inclusione sociale a favore di cittadini svantaggiati e consolidare la rete tra i servizi pubblici e i soggetti afferenti al mondo del privato sociale valorizzandone le competenze; supportare e valorizzare le associazioni e le cooperative sociali che operano nel territorio; sperimentare forme di sostegno al reddito che superino una logica assistenzialistica e favoriscano la capacità della persona di valorizzare le proprie potenzialità.</p>	60 giorni
	<p>Il Reddito di cittadinanza è una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale che i cittadini possono richiedere a partire dal 6 marzo 2019. Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari associato ad un percorso di reinserimento lavorativo e di inclusione sociale, di cui i beneficiari sono protagonisti sottoscrivendo un Patto per il lavoro ed un Patto per l'inclusione sociale. Da marzo 2019 (Decreto legge n. 4/2019, art. 13) il Reddito di cittadinanza ha sostituito il REI (Reddito di Inclusione). Entro il primo semestre 2020 tutti i progetti legati al REI si sono esauriti e sono stati ricompresi, o sostituiti, dal Reddito di cittadinanza.</p>	200 giorni
	<p>Nell'ambito dei Patti per il lavoro e/o per l'inclusione sociale, i beneficiari Rdc sono tenuti a svolgere Progetti Utili alla Collettività (PUC) nel comune di residenza per almeno 8 ore settimanali, aumentabili fino a 16. I Comuni sono responsabili dei PUC e li possono attuare in collaborazione con altri soggetti.</p>	

	<p>Oltre a un obbligo, i PUC rappresentano un'occasione di inclusione e crescita per i beneficiari e per la collettività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per i beneficiari, perché i progetti saranno strutturati in coerenza con le competenze professionali del beneficiario, con quelle acquisite anche in altri contesti ed in base agli interessi e alle propensioni emerse nel corso dei colloqui sostenuti presso il Centro per l'impiego o presso il Servizio sociale del Comune; • per la collettività, perché i PUC dovranno essere individuati a partire dai bisogni e dalle esigenze della comunità locale e dovranno intendersi come complementari, a supporto e integrazione rispetto alle attività ordinariamente svolte dai Comuni e dagli Enti pubblici coinvolti. <p>Le attività messe in campo nell'ambito dei PUC devono rispondere ad uno specifico obiettivo da raggiungere in un intervallo di tempo definito, attraverso la messa in campo di risorse umane e finanziarie. Il progetto può riguardare sia una nuova attività sia il potenziamento di un'attività esistente, ma in nessun caso le attività in esso svolte potranno essere sostitutive di quelle ordinarie né saranno in alcun modo assimilabili ad attività di lavoro subordinato o parasubordinato o autonomo.</p>	
Contributi a sostegno delle Nuove Povertà	<p>Il progetto “Una risposta alle Nuove Povertà” nasce per rispondere alle nuove esigenze sociali derivate dalla recente crisi economica, con le seguenti finalità: ridurre la pressione economica e contribuire all'autonomia delle famiglie e delle persone sole in momentanea difficoltà; dare aiuto alle donne sole e dignità agli anziani. Il servizio è rivolto a persone particolarmente esposte al rischio di entrare nell'area della povertà, individuate tra le persone già in carico ai Servizi Sociali del Comune di Verona, per le quali l'Assistente Sociale predispone un progetto individuale, finalizzato al superamento delle condizioni di criticità, che possa portare alla graduale autonomia della persona e/o del nucleo familiare.</p> <p>Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico vengono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda, come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157. Dal 1 gennaio 2021</p>	90 giorni

	quindi è sufficiente compilare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), ai fini dell'ISEE, per ottenere la prevista riduzione sulla spesa sostenuta per le forniture di elettricità, gas naturale e acqua. La DSU si può compilare sul sito dell'INPS o rivolgendosi ad un CAF. Chi invece richiede il bonus per motivazioni legate a problemi di salute e all'uso di apparecchiature elettromedicali salvavita, dovrà continuare a presentare la richiesta al proprio comune di residenza, presentando domanda allo Sportello SI dei Servizi Sociali di Vicolo San Domenico 13/b.	
Sostegno economico e di collocamento abitativo a neo maggiorenni - Interventi di accompagnamento all'autonomia per neo maggiorenni	Il progetto riguarda neomaggiorenni che hanno alle spalle percorsi di affidamento o condizioni familiari gravemente disagiate e prevede la strutturazione di una rete di risorse sul territorio per fornire ai ragazzi strumenti concreti di sostegno nel proprio percorso di autonomia, tramite misure economiche e sostegno psicologico. Il sostegno del processo di maturazione/autonomia e la prevenzione della caduta nella grave marginalità sono gli obiettivi prioritari.	
Interventi economici mensili e straordinari di sostegno a nuclei familiari	<p>Possono richiedere i contributi i nuclei familiari in difficoltà economica, residenti nel Comune di Verona, con reddito inferiore ai limiti stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale. Servizio di erogazione di sussidi economici ad integrazione del reddito al fine di assicurare il "minimo vitale" alle famiglie con minori e/o anziani in condizioni di indigenza, per aiutare a coprire le spese di prima necessità e/o di carattere straordinario, erogati in via temporanea, al fine di ristabilire l'autonomia economica.</p> <p>Altre forme di intervento sono le seguenti:</p> <p>* Assegno di maternità di base (AMB) Servizio per la concessione di assegni di maternità a donne non lavoratrici (con alcune eccezioni) che abbiano i requisiti economici familiari di Indicatore della Situazione Economica ISEE previsti dal Decreto Legislativo 151/01 (Testo Unico) - art. 74 e successive modifiche. Il servizio è rivolto a madri naturali, adottive e affidatarie preadottive, residenti nel Comune di Verona, con cittadinanza italiana, comunitaria oppure extracomunitaria in possesso di titolo di Soggiorno.</p> <p>* Assegno ai nuclei familiari (ANF) Contributo economico per i nuclei familiari che abbiano i requisiti di composizione (almeno tre figli minori) ed economici di Indicatore della Situazione Economica ISEE previsti dalla</p>	<p>60 giorni</p> <p>60 giorni</p>

	<p>Legge 448/98 - art. 65 e successive modifiche. È diretto a nuclei familiari con almeno tre figli minori di anni 18 al momento della domanda, figli del richiedente o del coniuge o da essi ricevuti in affidamento preadottivo.</p> <p>* Alimenti prima infanzia Servizio che mette a disposizione, presso le farmacie comunali, alimenti gratuiti per sostenere la nutrizione del bambino nei primi mesi di vita. Il servizio viene erogato per un massimo di sei mesi ed è rivolto alle famiglie in difficoltà, residenti nel Comune di Verona, con reddito inferiore ai limiti stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale.</p>	
Istruttoria pratiche bonus regionali: famiglie fragili, famiglie numerose, monoparentali, pratiche sportive	Si tratta di bonus regionali a sostegno della famiglia emanati con tempistiche diverse, la cui raccolta delle domande viene delegata al Comune, che coordina quale capofila dell'Ambito Territoriale VEN 20 l'attività di tutti i 36 comuni che lo compongono, redige la graduatoria e trasferisce ai comuni le risorse.	180 giorni
Sviluppo di misure urgenti di solidarietà dei canoni di locazione e delle utenze domestiche	Si tratta di una serie di interventi contenuti in Decreti ministeriali, o finanziati direttamente dall'Amministrazione di cui viene data tempestiva divulgazione sul portale.	
Gestione di lasciti ed eredità con erogazione di sussidi a famiglie/anziani in condizioni di disagio, in attuazione di disposizioni testamentarie	<p>L'attuazione di alcune disposizioni testamentarie si attua attraverso le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • erogazione di sussidio annuale a favore delle tre signore più anziane residenti nella parrocchia di S. Tommaso in attuazione delle disposizioni testamentarie di Angelo Dall'Oca Bianca • sostegno, con le rendite derivanti dal patrimonio lasciato in eredità al Comune da Achille Forti, di anziani e disabili in condizione di povertà in strutture residenziali temporaneamente o permanentemente, di anziani e famiglie in condizione di povertà con contributi straordinari, di anziani non autosufficienti per soggiorni climatici • devoluzione ai poveri della parrocchia della quota di eredità Emma Voghera in capo al Comune • gestione della quota di eredità Giuseppina Loi in capo al Comune 	
Spazio Famiglie e Famiglie in Settima	Si tratta di due centri per le famiglie (previsti dal Piano Nazionale per la Famiglia 2012), luoghi nei quali le famiglie possono incontrare altre famiglie con le quali condividere la propria	

	<p>esperienza di adulti e di genitori e per favorire il gioco, la socialità e la creatività dei propri bambini.</p> <p>Il servizio è rivolto a bambini, ai ragazzi e alle loro famiglie.</p> <p>In questi servizi comunali vengono proposte varie iniziative di carattere informativo, formativo e ricreativo rivolte alle famiglie nella prospettiva di un sempre maggiore coinvolgimento delle famiglie stesse nella programmazione delle attività. L'accesso è gratuito previa registrazione.</p>	
Gestione segreteria della Consulta Comunale della famiglia	<p>La Consulta Comunale della famiglia è un organismo propositivo e consultivo sulle problematiche familiari, nonché centro di partecipazione, di aggregazione, di analisi e confronto con le realtà sociali operanti nel territorio comunale; è costituita da trentaquattro associazioni di volontariato che si occupano di problematiche della famiglia. La Consulta ha il compito di contribuire all'elaborazione delle politiche familiari dell'Amministrazione Comunale, e in particolare ha tra gli scopi: dare impulso all'Amministrazione Comunale al fine di effettuare studi e ricerche sulla situazione delle famiglie a Verona e sulle politiche familiari più opportune; promuovere iniziative atte a diffondere una cultura per la famiglia come istituzione fondamentale e a rendere la società e le altre istituzioni più attente ed adeguate ai problemi che la riguardano; favorire il metodo collaborativo tra soggetti pubblici e privati che operano per la realizzazione di interventi a favore della famiglia; contribuire, attraverso la propria attività propositiva, al miglioramento dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale, nonché alla promozione di interventi in ambiti culturali, economici, sociali, ecc., al fine di realizzare un concreto miglioramento della qualità della vita nella città.</p>	

Interventi per il sostegno al disagio abitativo

Interventi per il sostegno abitativo	<p>Nei limiti delle disponibilità finanziarie assegnate, il Comune di Verona – Assessorato ai Servizi Sociali – avvia degli interventi a sostegno della cosiddetta “morosità incolpevole”.</p> <p>Per morosità incolpevole si intende la situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare.</p> <p>Il servizio è rivolto a cittadini residenti, titolari di</p>	90 giorni
---	--	-----------

	<p>contratti di locazione regolarmente registrati e destinatari di un atto di intimazione di sfratto per morosità con citazione per la convalida.</p> <p>Il Sostegno all'Abitare - SoA è una misura regionale stabilita nel 2018.</p> <p>I destinatari dell'intervento sono persone singole e nuclei familiari in condizioni di fragilità socio economica in carico ai Servizi Sociali comunali e per i quali sia già attivo o in corso di attivazione un progetto personalizzato, la cui adesione è condizione essenziale per la ricezione del contributo economico. Le tipologie di interventi ammissibili a contributo sono: particolari situazioni di morosità nel pagamento del canone di locazione che non abbiano ancora dato esito all'avvio di una procedura di sfratto giudiziario; mancato pagamento di mutuo da almeno tre mensilità, causa perdita involontaria del lavoro; arretrati documentati di spese condominiali che producono atto di sollecito da parte dell'amministratore; sostegno nel pagamento di depositi cauzionali per nuovi alloggi.</p> <p>L'articolo 11 della Legge 431 del 1998 ha istituito il "Fondo nazionale per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione" al fine di assicurare un sostegno economico alle famiglie meno abbienti in difficoltà nel pagamento del canone di locazione. Il suddetto Fondo è finanziato dallo Stato ogni anno e ripartito dal Ministero delle Infrastrutture tra le Regioni, per la successiva distribuzione tra i Comuni interessati.</p> <p>Convenzione con Sportello AISA – Lo sportello offre sostegno nella ricerca abitativa a nuclei familiari (che necessitano un nuovo alloggio) tramite lo Sportello AISA, anche in relazione all'applicazione dell'istituto della morosità incolpevole, svolgendo un'attività di intermediazione con i proprietari delle unità immobiliari, con i relativi legali e con gli inquilini.</p> <p>"CasaPerUnPo" è un centro d'accoglienza temporaneo per mamme in grave disagio abitativo, può ospitare complessivamente 4 nuclei di madri con figli minori, che sono state sfrattate e per le quali l'Amministrazione comunale, tramite i Servizi sociali, garantisce l'accompagnamento alla risoluzione del problema abitativo. Gli eventuali mariti o compagni non possono essere ospitati.</p> <p>centro d'accoglienza temporaneo per mamme in grave disagio abitativo "CasaPerUnPo", per mamme e minori sfrattati, gestito</p>	60 giorni
--	--	-----------

	<p>dalla Cooperativa 'L'Albero' per conto del Comune.</p> <p>L'obiettivo del centro è di dare una risposta temporanea di accoglienza alle situazioni di famiglie, residenti nel Comune di Verona, con minori (in particolare la madre con i figli) che si trovano in grave disagio abitativo, dovuto a sfratto esecutivo. La struttura, inserita in un contesto abitativo di edilizia pubblica, può ospitare complessivamente 4 nuclei di madri con bambini, assicurando loro un luogo sicuro e la possibilità di mantenere gli impegni quotidiani (scolastici ed extra). Inoltre, permette alla madre di poter esprimere il proprio ruolo genitoriale all'interno di un contesto abitativo accogliente e di concentrarsi nel contempo, assieme agli eventuali mariti o compagni (non ospitati), nella ricerca di soluzioni abitative e, se necessario, anche lavorative. Nella casa, ogni donna ha a disposizione una stanza da letto per sé e i suoi figli, mentre sono in comune i servizi igienici e la zona soggiorno e pranzo. I pasti sono assicurati dal servizio pasti a domicilio del Comune, già attivo in convenzione. Le situazioni da inserire vengono segnalate dai Servizi sociali territoriali. La permanenza del nucleo nella struttura è al massimo di 90 giorni, tempo congruo per le famiglie per attivarsi e trovare delle soluzioni abitative adeguate.</p> <p>Interventi di orientamento e assistenza a gestanti e nuclei familiari con minori in condizione di disagio abitativo ed esistenziale - Nell'ambito della tutela, anche preventiva, dei minori, l'Ufficio Accoglienza interviene in via emergenziale per l'accoglienza e la messa in sicurezza di donne straniere in stato di gravidanza, con azioni di accompagnamento alla nascita e valutazione sul progetto futuro, in relazione alla condizione soggettiva del nucleo e ad eventuali connessioni con progetti specifici. Opera inoltre pronta accoglienza emergenziale di nuclei, prevalentemente monogenitoriali con minori, individuati in condizioni di disagio abitativo ed esistenziale estremi.</p>	
--	---	--

Interventi per i soggetti a rischio di esclusione sociale

Accoglienza notturna per persone adulte prive di abitazione ed emergenza inverno	<p>Si tratta di un servizio di accoglienza notturna temporanea, presso strutture pubbliche o del privato sociale in convenzione con il Comune di Verona, rivolto a persone prive di un'abitazione che si trovano in strada.</p> <p>In base ai requisiti in possesso viene valutata la durata dell'accoglienza. Il servizio si rivolge a persone prive di una sistemazione abitativa, italiane e straniere con regolare permesso di soggiorno, presenti nel territorio cittadino. In città sono attivi diversi asili notturni sia pubblici che del privato sociale convenzionato: l'asilo notturno Camploy, storico dormitorio comunale, ora in fase di ristrutturazione, l'asilo notturno comunale femminile con n 10 posti letto, due asili notturni convenzionati, Casa Accoglienza e Locanda della Coop. Soc Il Samaritano, per ulteriori 40 posti maschili. In sostituzione temporanea dell'Asilo notturno Camploy sono stati attivati due distinti dormitori in strutture comunali per una capienza complessiva di 40 posti ed il convenzionamento con una ulteriore del privato sociale per altri 8 posti.</p> <p>Accoglienza invernale - Nel periodo invernale il Comune di Verona, in collaborazione con i partner del privato sociale, attiva un servizio di accoglienza aggiuntiva per persone senza dimora, integrando le disponibilità di accoglienza e derogando per motivi umanitari ai criteri ordinari di accoglienza sia nell'accesso che nella tempistica di permanenza.</p>	
Sportello Unico Accoglienza	<p>Lo Sportello Unico, in funzione da novembre 2008, si trova presso il Tempio Votivo, in Piazzale XXV Aprile ed è operativo nei giorni di lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9 alle 12 e il martedì dalle 14 alle 17. Coordina il servizio di filtro per l'accesso e permanenza negli asili notturni cittadini: l'ammissione agli asili notturni è generalmente possibile per persone adulte italiane, comunitarie, extracomunitarie regolarmente soggiornanti in condizioni di salute compatibili con l'accoglienza di bassa soglia. La tempistica di permanenza varia a seconda della condizione soggettiva e giuridica del richiedente. Le attività dello Sportello Unico si distinguono in attività di front-office (colloqui individuali finalizzati all'inserimento differenziato nelle strutture cittadine ordinarie ed in quelle attivate durante la stagione invernale; filtro ed invio delle persone ai servizi competenti ed orientamento ai servizi; monitoraggio e verifica dell'accoglienza in occasione dei rinnovi</p>	

	periodici; colloqui di dimissione) e attività di back office (partecipazione ai tavoli di coordinamento; raccolta, archiviazione ed elaborazione dei dati per contribuire al monitoraggio dell'evoluzione del fenomeno della grave marginalità a Verona; lavoro di rete con i servizi sociali e specialistici).	
Progetto “senza fissa dimora”	<p>Gli assistenti sociali che operano in ambito territoriale e presso l'Ufficio accoglienza, offrono un servizio professionale di informazione, consulenza, orientamento, ascolto e supporto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per singoli o famiglie, per individuare ed approfondire eventuali difficoltà o problemi, sia personali che organizzativi, cercando con gli operatori strategie o soluzioni per risolverli • per persone senza fissa dimora al fine di favorire il reinserimento nel contesto sociale predisponendo progetti di accompagnamento individuali, in rete con enti del privato-sociale convenzionati e non <p>Il servizio di informazione e consulenza, ascolto e supporto è rivolto a cittadini residenti nel Comune di Verona.</p>	
Unità di Strada	<p>È un intervento educativo professionale di monitoraggio, supporto, prevenzione in strada contro la marginalità estrema e di assistenza ed eventuale presa in carico di persona senza dimora e in condizione di disagio abitativo ed esistenziale, gestito dalla Coop. Comunità dei Giovani per conto e nell'ambito territoriale del Comune di Verona.</p> <p>Lo staff di operatori sociali è attivo sia presso i luoghi della marginalità estrema (piazze, giardini, anfratti dove le persone dormono e/o si aggregano) sia presso i servizi specifici e caritatevoli a cui le persone in disagio abitativo si rivolgono (mense, centri di ascolto ed altro), con uscite programmate, o su specifica segnalazione dei servizi sociali.</p>	
Verona Solidale e Verona Solidale Under	<p>Si tratta di un progetto all'interno del Sistema Nazionale di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati volto ad offrire accoglienza integrazione e tutela a richiedenti e titolari di protezione internazionale.</p> <p>Il Progetto Verona Solidale è rivolto ai rifugiati, ai beneficiari di protezione internazionale e ai richiedenti asilo politico; Verona Solidale Under è rivolto ai minori stranieri non accompagnati.</p>	

Interventi per minori stranieri non accompagnati	Nell'ambito degli interventi di tutela minorile, l'Amministrazione comunale, con l'intervento del servizio sociale dell'Ufficio Accoglienza, svolge azioni di protezione specifica nei confronti dei minori stranieri non accompagnati che emergono sul territorio comunale privi di riferimenti genitoriali, attivando i seguenti interventi: accoglienza in comunità educative; approfondimento della storia familiare e di migrazione del minore: rapporti con autorità giudiziaria e altre competenti; monitoraggio dell'andamento delle attività del progetto e del perseguimento degli obiettivi generali ed individuali prefissati; accompagnamento del minore all'autonomia, nella transizione alla maggiore età.	
Progetto N.A.V.I.G.A.Re.	N.A.V.I.G.A.Re. è l'acronimo di Network Antitratta per il Veneto Intersezioni Governance Azioni Regionali. Il progetto ha come obiettivo l'implementazione ed il consolidamento di un sistema unico ed integrato di emersione e assistenza di vittime di tratta e/o grave sfruttamento, attivo 24 ore per 365 giorni all'anno, su tutto il territorio del Veneto, volto a garantire sia l'assistenza alle vittime che il contrasto alle organizzazioni criminali dedite a tali reati. N.A.V.I.G.A.Re. Network Antitratta per il Veneto Intersezioni Governance Azioni Regionali opera in partenariato progettuale e operativo con Regione Veneto, E.E.L.L., Aziende Sanitarie, Prefetture, Autorità giudiziarie, forze di Polizia, Direzioni del lavoro, Università e organizzazioni non governative.	
Azioni di sostegno all'emergenza Ucraina	Alcune azioni sono state messe in campo per la gestione dell'emergenza Ucraina con assistenza a famiglie provenienti dalle zone di guerra: <ul style="list-style-type: none"> • attivazione ed implementazione mail dedicata per segnalazioni ed orientamento ai nuclei provenienti da Ucraina • assistenza ed orientamento documentale ai profughi ucraini accoglienza ed assistenza ai nuclei ospitati in appartamento sottratto alla mafia ed affidato ai Servizi Sociali • attivazione ed estensione di nuovi posti attraverso l'inserimento in 5 appartamenti in comodato gratuito Edilscuola 	

Pianificazione e accesso ai servizi sociosanitari

Sportello SI	<p>SI, lo Sportello Integrato Informativo del Sociale della Direzione Servizi Sociali e Integrazione Socio Sanitaria - Promozione Lavoro, è un servizio di contatto diretto tra cittadinanza ed ente pubblico.</p> <p>La finalità è di rimuovere le barriere organizzative e burocratiche che spesso ostacolano o scoraggiano le persone e le famiglie nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni diventando un punto di informazione e orientamento.</p> <p>Oltre al proprio ruolo informativo, lo Sportello sempre con maggior frequenza assume collaborazioni attive con gli uffici erogatori dei servizi, in particolar modo con la gestione diretta di prenotazioni e appuntamenti relativi sia ad iniziative occasionali o temporanee, sia a prestazioni permanenti. Gestisce anche le prenotazioni dello Sportello Notai, un servizio gratuito di consulenza di primo livello per residenti nel Comune di Verona.</p>	
Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale	<p>Alcune categorie di cittadini possono accedere alle agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale (art. 1 Legge Regionale 19/1996), presentando la domanda al Comune di Verona, presso lo Sportello SI di vicolo San Domenico 13/B. Lo Sportello SI del Comune di Verona acquisisce la domanda presentata dal cittadino richiedente, verifica la correttezza dei requisiti richiesti, accogliendo la domanda solo se è valida e provvede a richiedere alla Provincia di Verona le tessere di riconoscimento che attestano il diritto al beneficio. Ritira quindi le tessere pronte e contatta i diretti interessati per la consegna presso lo Sportello SI.</p> <p>Con la tessera ritirata allo Sportello SI, il beneficiario si presenta all'ufficio abbonamenti di ATV di piazza Renato Simoni 12, oppure all'ufficio abbonamenti di ATV presso l'Autostazione di Porta Nuova in piazzale XXV Aprile, per il rilascio dei titoli di viaggio a costo agevolato.</p>	15 giorni
Autorizzazioni per l'esercizio di strutture sociali	<p>È il provvedimento con il quale il Comune autorizza una struttura all'esercizio ed è subordinata alla positiva valutazione della rispondenza della richiesta alla programmazione attuativa locale.</p>	180 giorni
Procedure di selezione per borse di studio	<p>Sono uno strumento di sostegno allo studio, rivolte a categorie diverse di studenti. Possono essere annuali o con diversa cadenza, ogni borsa di studio segue un proprio iter procedimentale.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Borsa di studio intitolate al "Prof. Giacomo Frizzo" e "Adele Frizzo Bianchi", come da disposizioni testamentarie della figlia Maria Frizzo per studenti universitari • Borsa di studio Stefano Bertacco: conferimento di 3 borse di studio di € 1.000 a giovani, segnalati da Enti del Terzo Settore, scuole statali e paritarie, distintisi in attività di solidarietà ed azione sociale gratuita, promuovendo i valori del bene comune e risaltare gesti significativi • Borsa di studio Simonetta Perazzoli di euro 1.500 per tesi discusse, con il superamento dell' esame finale di laurea magistrale afferente alla classe LM/87 (Servizi Sociali e Politiche Sociali), non prima del 01.01.2017 e non dopo il 31.10.2021 	
Progetto innovativo ABC	<p>Il progetto ABC si concretizza in uno spazio di aggregazione in piazza Brodolini, aperto agli abitanti del quartiere che fornisce informazioni e piccoli servizi. Attraverso i social divulga iniziative come i servizi offerti dagli e dalle abitanti; il tempo, gli oggetti, le competenze messe a disposizione dagli e dalle abitanti; ricerca di tempo, oggetti e competenze da parte degli abitanti e delle abitanti; alcuni servizi del Comune di Verona; le pratiche di cittadinanza attiva segnalate dagli e dalle abitanti; le offerte di lavoro provenienti dagli abitanti del quartiere oppure altra tipologia di offerte di lavoro; i desideri, i progetti, le idee per migliorare la propria vita, quella della propria famiglia e dei propri vicini di casa.</p>	
Guida ai Servizi Sociali	<p>La Guida ai Servizi Sociali nasce per "incontrare" la città e vuole essere un manuale di facile e immediata consultazione: offre la panoramica delle funzioni degli uffici e le modalità per accedervi, nell'intento di fornire uno strumento pratico, che aiuti ad orientarsi nell'ambito sociale.</p> <p>Per rendere più agevole e immediata la consultazione della Guida, le schede dei servizi sono così raggruppate: Famiglia e minori – Adulti e Anziani – Disabili – Donne – Turismo Sociale – Promozione Lavoro – Progetti e Bandi – Sostegno economico</p> <p>Le schede sono sintetiche e di facile consultazione e riportano la descrizione di ciascun servizio, i suoi destinatari, le condizioni di accesso, gli orari di apertura al pubblico e le sedi degli Uffici competenti.</p>	

Portierato Sociale	<p>Il Portierato Sociale è un luogo fisico dove il cosiddetto "Portiere Sociale" avvia una rete di relazioni per mettere in rapporto cittadini in stato di bisogno con i servizi presenti sul territorio, crea momenti di svago e occasioni di socializzazione, intercetta fragilità, previene problemi, media conflitti, supporta e promuove in generale una nuova cultura della domiciliarità. Cerca di intercettare inoltre gli effetti dell'isolamento sociale nella popolazione anziana, che si manifestano con fenomeni di progressivo ritiro sociale, esclusione pubblica e depressione.</p> <p>Il Portiere Sociale si occupa di attività di supporto alle pratiche burocratiche, alle prenotazioni, orientamento ai servizi, ascolto ecc., di monitoraggio per quelle situazioni di maggiore fragilità; promozione alla partecipazione alla vita sociale e alle iniziative del quartiere e dei Centri di Comunità, anche con accompagnamento diretto; mediazione e risoluzione dei conflitti di vicinato; promozione del servizio e volantinaggio porta a porta, al mercato e in punti strategici; mappatura delle realtà presenti sul territorio specifico, associazioni, luoghi di aggregazione...; integrazione delle attività del portiere con le attività dei Centri di Comunità. Si trova:</p> <ul style="list-style-type: none"> • via Nicola Mazza 54 (presso Case AGECE) nei giorni di martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 • circoscrizione Maroncelli 8b presso il Centro di Comunità "Massimo D'Azeglio" – San Bernardino San Zeno (Circoscrizione 1^a) il lunedì dalle 16.00 alle 18.00 e il mercoledì dalle 9.00 alle 11.00 • via Velino 22 presso il Centro di Comunità di via Velino – Golosine Santa Lucia (Circoscrizione 4^a) il martedì dalle 16.00 alle 18.00 e il giovedì dalle 9.00 alle 11.00 	
Fondazione Luigi Iorio per l'assistenza agli orfani della città di Verona	<p>La Fondazione Luigi Iorio si occupa di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività amministrativa relativa a convocazioni CdA e verbali • attività amministrativa relativa a pagamenti, bilancio, contratti, controllo Regione Veneto • rapporti con altri settori e inquilini degli immobili della Fondazione 	
Sportello Famiglia a livello di Ambito territoriale	<p>Si tratta di una raccolta di informazioni on line per orientare la Famiglia nella ricerca dei servizi nel sito del Comune di Verona, in adesione al progetto "Sportello Famiglia" della Regione Veneto. Con l'estensione del progetto all'Ambito territoriale VEN 20 si intende offrire sostegno alle famiglie tramite lo Sportello Famiglia di Ambito on line per facilitare e coordinare l'accesso delle famiglie ai servizi.</p>	

	L'obiettivo è stilare una mappatura degli sportelli esistenti nei 35 comuni di cui il Comune di Verona è capofila, per arrivare ad implementare una piattaforma comune ai Comuni dell'Ambito per informazioni e primi servizi online su bandi a livello di Ambito.	
Interventi relativi al PNRR M5C2 sottoc. 1 a livello di Ambito territoriale VEN 20 (10 progetti)	<p>La programmazione e progettazione a livello di Ambito territoriale degli interventi relativi al PNRR passa attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interlocuzioni e incontri con partners pubblici e privati coinvolti nella progettazione PNRR M5C2 sottoc. 1 • interlocuzioni, FAQ, webinar e incontri con Regione Veneto, Unità di Missione PNRR e Direzioni Generali MLPS • Comuni dell'Ambito contattati singolarmente per reperimento dati necessari alla progettazione • elaborazione progetti • gestione procedure 	

Interventi per il Turismo Sociale

Vacanze in albergo per over 60	<p>Il servizio, effettuato in collaborazione con il Consorzio Intercomunale Soggiorni Climatici riguarda soggiorni estivi in diverse località balneari, riservati ai cittadini residenti a Verona con più di 60 anni, completamente autosufficienti, e comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizio di trasporto completo da Verona all'hotel ospitante e ritorno, • in pullman Gran Turismo e/o trasporto aereo • trattamento di pensione completa in camera doppia in hotel 3 o 4 stelle, bevande incluse • sistemazione in camere a due letti dotate di servizi • servizio spiaggia per le località marine • accompagnatore - animatore • spese organizzative 	30 giorni
Vacanze in campeggio per over 60	<p>Si tratta di un'iniziativa che consente a chi ha più di 60 anni, residente nel Comune di Verona, di trascorrere una vacanza all'aria aperta e in compagnia dei propri familiari. Le case mobili sono alloggi indipendenti e si trovano in campeggi/villaggi al mare e sulla sponda veronese del Lago di Garda.</p>	30 giorni
Vacanze in appartamento per over 60	<p>Il servizio riguarda soggiorni in appartamento in località di mare per cittadini over 60 residenti nel Comune di Verona, con la possibilità di trascorrere un periodo di vacanza anche con i propri familiari.</p>	30 giorni

Gite di uno o più giorni over 60	Il servizio riguarda l'organizzazione di gite di uno o più giorni in località di interesse storico e paesaggistico, rivolte ai residenti nel Comune di Verona con più di 60 anni.	30 giorni
Contributi per soggiorni disabili	Il Comune di Verona eroga un contributo economico a favore dei cittadini anziani disabili per soggiorni effettuati nel corso dell'anno. La spesa di soggiorno sostenuta e documentata, viene rimborsata fino ad un massimo di euro 20,00 giornalieri per l'utente e per l'eventuale accompagnatore e per non più di 15 giorni, comunque entro i limiti del budget. La quota di contributo giornaliero a titolo di rimborso economico è determinata sulla base di un indicatore ISEE determinato per ogni annualità, con richiesta individuale entro il 31 gennaio dell'anno successivo. È rivolto a cittadini residenti nel Comune di Verona con più di 60 anni di età ed in possesso di certificazione d'invalidità pari o superiore al 75%.	30 giorni
Vacanze per famiglie con minori in pensione completa	Il servizio riguarda le vacanze estive per famiglie in pensione completa presso case per ferie e comprende: <ul style="list-style-type: none"> • animazione • ampio parcheggio non custodito • area giochi bambini • campi da gioco e attrezzature sportive • ampi spazi comuni • giochi e area wi-fi • lavanderia a gettoni. Il servizio è rivolto alle famiglie residenti nel Comune di Verona con almeno un figlio minorenne alla data di presentazione della domanda La località di soggiorno è da raggiungere con mezzi propri. Non sono previste tariffe agevolate in base all'indicatore ISEE.	30 giorni
Vacanze per famiglie con minori in campeggio	Il servizio riguarda le vacanze estive per famiglie, per un periodo di una o due settimane in casa mobile in campeggio/villaggio in località di mare. Il servizio è rivolto alle famiglie residenti nel Comune di Verona con almeno un figlio minorenne alla data di presentazione della domanda. La località di soggiorno è da raggiungere con mezzi propri. Non sono previste tariffe agevolate in base all'indicatore ISEE.	30 giorni

Vacanze per famiglie con minori in appartamento	<p>Il servizio riguarda le vacanze per famiglie in località marine, di una o due settimane in appartamento.</p> <p>Il servizio è rivolto alle famiglie residenti nel Comune di Verona con almeno un figlio minore alla data di presentazione della domanda.</p> <p>Con indicatore ISEE inferiore a € 9.000,00 è possibile, dopo aver prenotato l'appartamento, chiedere una tariffa agevolata, all'atto della presentazione della domanda.</p> <p>Le famiglie che hanno già prenotato una settimana in campeggio o in pensione completa possono prenotare una settimana in appartamento solamente a tariffa intera.</p>	30 giorni
Gite di uno o più giorni per famiglie con minori	<p>Gite di uno o più giorni rivolte alle famiglie con minori residenti nel Comune di Verona</p> <p>La quota solitamente comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - trasporto in pullman - ingressi e visite guidate <p>In caso di rinuncia la quota non viene rimborsata.</p> <p>Il servizio è rivolto alle famiglie con minori residenti nel Comune di Verona. Con ISEE inferiore a € 25.000,00 sono previste tariffe agevolate.</p>	30 giorni
Capodanno al mare per famiglie con minori	<p>Il Comune di Verona organizza un soggiorno al mare di quattro giorni/tre notti per le famiglie in occasione delle feste di fine anno.</p> <p>La struttura ospita i partecipanti con un ricco programma di iniziative, con animazione per adulti e bambini ed escursioni nei dintorni.</p> <p>L'iniziativa è rivolta alle famiglie residenti nel Comune di Verona con almeno un figlio minore.</p> <p>La località di soggiorno è da raggiungere con mezzi propri. Non sono previste tariffe agevolate in base all'indicatore ISEE.</p>	30 giorni

Sostegno all'occupazione

Spazio informativo per Informazioni e di Primo orientamento	<p>Lo Spazio Informativo è un servizio aperto a tutti i cittadini, giovani e adulti, dove si possono trovare informazioni e documentazione di particolare interesse su lavoro e professioni, corsi di formazione e aggiornamento, primo orientamento, PCTO (Alternanza Scuola Lavoro), tirocini, mobilità internazionale. Attraverso colloqui con gli operatori e la consultazione di materiali si possono avere informazioni e consulenza per poter scegliere un percorso formativo o professionale per migliorare le competenze</p>	
--	---	--

	personali, sociali e professionali per presentarsi in modo adeguato nel mondo del lavoro.	
Servizio Specialistico di Orientamento e Accompagnamento al lavoro	È un servizio di orientamento, accompagnamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro dedicato a residenti nel Comune di Verona. Si svolge tramite colloqui individuali o incontri di gruppo con consulenti specializzati che possono fornire supporto a scelte formative/professionali, analisi delle competenze, stesura curriculum e sviluppo degli strumenti di ricerca attiva del lavoro, definizione di un piano d'azione personalizzato, inserimento in eventuali progetti di politica attiva per il lavoro e l'inclusione sociale.	
Tirocini curricolari	Il tirocinio offre l'opportunità di agevolare le scelte professionali dei giovani attraverso il contatto diretto con il mondo del lavoro e di acquisire competenze di base, tecnico operative e trasversali. Il tirocinio non costituisce rapporto di lavoro. Il Comune di Verona ospita esclusivamente studenti per tirocini curricolari, ovvero tirocini promossi da Università o istituti di istruzione universitaria abilitati al rilascio di titoli accademici o comunque titoli aventi valore legale.	
PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola Lavoro)	Per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado e del sistema di lefp, invece, sono previsti i Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO). durante l'anno scolastico o nel periodo estivo. I settori e gli uffici del Comune di Verona che accolgono studenti e studentesse in PCTO sono diversi e possono cambiare di anno in anno, offrendo opportunità per studenti di licei e di istituti tecnici o professionali. Per l'attivazione dei progetti di PCTO il Comune di Verona, tramite il Servizio Promozione Lavoro, stipula convenzioni con gli Istituti scolastici.	
Eurodesk e Mobilità internazionale	Il Servizio Promozione Lavoro è anche Agenzia Eurodesk e offre informazioni e consulenza sulla mobilità internazionale ed europea (lavoro, volontariato, scambi giovanili).	
Eventi tematici e laboratori sulle competenze trasversali	Cicli di eventi e laboratori gratuiti rivolti a giovani e adulti interessati a conoscere le evoluzioni del mondo del lavoro e delle professioni e a sviluppare competenze trasversali e per il lavoro.	
Pronto CV e tutorato digitale	Servizio di supporto alla revisione o prima scrittura del proprio Curriculum Vitae in formato Europass. Il Curriculum Vitae è un	

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

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

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

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio Numero di punti di accesso sul territorio Spazi privi di barriere architettoniche	24 ore /settimana medie 6 Percorsi agevolati
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail Accesso ai principali servizi con domanda on line	Almeno 2 canali gratuiti Domanda on line per i principali servizi
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sportello SI Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza a risposta immediata Gestione utenza servizi su appuntamento prenotato	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa

2. Valutazione e aggiornamento della Carta

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

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

E. Altre informazioni utili

1. La Direzione Servizi Sociali Accoglienza Turismo Sociale Promozione Lavoro nel sito del Comune

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

- Home page > Vivere > Sportello Famiglia > Servizi Sociali

Dal menu Servizi Sociali si accede alle sottosezioni

- Famiglia e minori
- Adulti e anziani
- Disabili
- Stranieri
- Donne
- Sostegno economico
- Turismo Sociale
- Promozione Lavoro
- Progetti e Lavoro di rete

Percorsi alternativi sono:

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

2. Prodotti/servizi con domanda on-line

D DP DF ND	= domanda on-line = digitalizzazione della domanda parziale/in lavorazione = domanda digitalizzabile nel futuro = prodotto/servizio non digitalizzabile	D	DP	DF	ND
Interventi per l'infanzia e i minori					
	o Appoggi educativi domiciliari				X
	o Centri diurni comunali e centri diurni del privato sociale				X
	o Centri aperti e centro ragazzi				X
	o Protocollo operativo tra il Comune di Verona e gli IC				X
	o Lavoro con gruppi e comunità migranti				X
	o Affidamento familiare				X
	o Casa accoglienza per madri e gestanti in difficoltà				X
	o Comunità educativa Mamma-Bambino "Il Porto delle mamme"				X
	o Progetto SF&RA (La famiglia si rigenera)				X
Interventi per la disabilità					
	o Strutture residenziali per disabili psicosofici – contributi pagamento retta alberghiera				X
	o Strutture residenziali del Dipartimento Salute Mentale - – contributi pagamento retta alberghiera				X
	o Consulta comunale della disabilità				X
	o Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche				X
Interventi per gli anziani					
	o Prestazioni economiche integrative ad anziani non autosufficienti presso centri servizi residenziali				X
	o Casa Famiglia per Anziani				X
	o Impegnativa di cura domiciliare e interventi a sostegno dei caregiver familiari				
	o Servizio Accoglienza Diurna per anziani				X
	o Assistenza domiciliare			X	
	o Pasti a domicilio			X	
	o Telecontrollo - telesoccorso			X	
	o Sportello per l'assistenza domiciliare				X
	o Convegno annuale in occasione della Giornata Mondiale dell'Alzheimer				X
	o Centri di Comunità				X
	o Estate Anziani				X
	o Progetto Vivere e Invecchiare in una Comunità amica				X
	o Festa dei Nonni				X
Interventi per le famiglie					
	o Gestione progetti RIA, RdC e PUC				
	▪ RIA				X
	▪ RdC				X
	▪ PUC				X
	o Contributi a sostegno delle Nuove Povertà				
	▪ contributi				X
	▪ bonus sociali (elettrico)		X		
	o Sostegno economico e di accompagnamento neomaggioranni				X
	o Interventi economici mensili e straordinari di sostegno a nuclei familiari				
	▪ integrazione al minimo vitale				X
	▪ assegno di maternità di base	X			
	▪ assegno ai nuclei familiari	X			
	▪ alimenti prima infanzia				X
	o Istruttoria pratiche bonus regionali				
	▪ bonus famiglie fragili	X			

▪ bonus famiglie numerose	X			
▪ bonus monoparentali	X			
○ Misure urgenti di solidarietà				
▪ bonus canone di locazione e utenze domestiche	X			
○ Gestione di lasciti ed eredità [...]				X
○ Spazio Famiglie e Famiglie in Settima				X
○ Gestione segreteria della Consulta Comunale della famiglia				X
Interventi per il diritto alla casa				
○ Interventi per il sostegno abitativo				
▪ morosità incolpevole				X
▪ sostegno all'abitare SoA				X
▪ FSA	X			
▪ Casa per un po'				X
Interventi per i soggetti a rischio di esclusione sociale				
○ Accoglienza notturna per persone adulte prive di abitazione				X
○ Sportello Unico Accoglienza				X
○ Progetto "senza fissa dimora"				X
○ Unità di strada				X
○ Verona Solidale e Verona Solidale Under				X
○ Interventi per minori stranieri non accompagnati				X
○ Progetto N.A.V.I.G.A.R.e.				X
○ Azioni di sostegno all'emergenza Ucraina				X
Programmazione e governo della rete dei servizi sociosanitari e sociali				
○ Sportello SI				X
○ Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale			X	
○ Autorizzazioni per l'esercizio di strutture sociali			X	
○ Procedure di selezione per borse di studio				X
○ Progetto innovativo ABC				X
○ Guida ai Servizi Sociali				X
○ Portierato Sociale				X
○ Fondazione Luigi Iorio per l'assistenza agli orfani della città di Verona				X
○ Sportello Famiglia a livello di Ambito territoriale		X		
○ Interventi relativi al PNRR M5C2 sottoc. 1 a livello di Ambito territoriale				X
Interventi per il Turismo Sociale				
○ Vacanze in albergo per over 60	X			
○ Vacanze in campeggio per over 60	X			
○ Vacanze in appartamento per over 60	X			
○ Gite di uno o più giorni over 60	X			
○ Contributi per soggiorno disabili		X		
○ Vacanze per famiglie con minori in albergo	X			
○ Vacanze per famiglie con minori in campeggio	X			
○ Vacanze per famiglie con minori in appartamento	X			
○ Gite di uno o più giorni per famiglie con minori	X			
○ Capodanno al mare per famiglie con minori		X		
Sostegno all'occupazione				
○ Spazio informativo e di Primo orientamento				X
○ Servizio Specialistico di Orientamento e Accompagnamento al lavoro			X	

○ Tirocini curriculari	X			
○ PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento			X	
○ Eurodesk e Mobilità internazionale			X	
○ Eventi tematici [...] e laboratori [...]			X	
○ Pronto CV e tutorato digitale			X	

3. I reclami

Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Verona, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1). Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite posta elettronica.

L'URP inoltra i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri Enti di competenza, i quali provvederanno a effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

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

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente,

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 tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' 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.

[illegible]

60

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

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

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

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

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

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla sua cessazione, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e dai collaboratori del Comune di Verona o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

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

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza Venezia, 11 – 00187 Roma; email: garante@gpdp.it; PEC: protocollo@pec.gpdp.it) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 77 del **Regolamento (UE) 2016/679**) o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del **Regolamento (UE) 2016/679**).

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 20/12/2022, ed è stata redatta da:

- *Dott.ssa Chiara Bortolomasi, Dirigente Servizi Sociali Integrazione Socio Sanitaria Promozione Lavoro*
- *Dott.ssa Elena Crestan, Comunicazione Istituzionale Servizi Sociali*