

COMUNE DI TORRI IN SABINA

PROVINCIA DI RIETI

COPIA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

ATTO Nr.12

DATA 30/01/2014

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI COMUNALI.
DETERMINAZIONI.

L'anno DUEMILAQUATTORDICI il giorno TRENTA del mese GENNAIO, alle ore 14,30 e segg. nella sede comunale si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei Signori:

CONCEZZI FAUSTO	- Sindaco	SI
ANGELELLI MARIO	- Assessore	SI
DEL CROCE DARIO	- Assessore	SI
BROCCOLETTI STEFANO	- Assessore	NO

Presiede il Sindaco dr.Fausto CONCEZZI

Partecipa il Segretario Comunale Dr.ssa MARIA CRISTINA CARBONETTI

Il Sindaco, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

Proposta del Segretario Comunale

PREMESSO:

- che la pubblica amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici, diffondendosi sempre di più l'idea della necessità di offrire ai cittadini servizi in grado di soddisfare le loro aspettative e di migliorare effettivamente la qualità della vita;

- che uno degli strumenti utilizzati con più frequenza dalle pubbliche amministrazioni per informare gli utenti delle modalità di erogazione dei servizi pubblici è la Carta dei Servizi, contenente gli standards, la descrizione e le modalità per essi previste e per assicurare un efficiente loro conseguimento;

PRECISATO che la Carta dei servizi è un impegno scritto nei confronti degli utenti sulla qualità dei servizi offerti, il cui fine essenziale è il miglioramento del rapporto tra il cittadino e l'amministrazione che eroga il servizio, nell'ottica della trasparenza e della partecipazione;

CONSIDERATO che la diversificazione delle aree gestionali all'interno dell'Ente e delle relative funzioni ha reso opportuno strutturare il documento di che trattasi in separate Carte dei Servizi per ogni area;

ACQUISITA la proposta recante:

- Carta dei servizi e standards di qualità Area Servizi Demografici e Attività Produttive;
- Carta dei servizi e standards di qualità Area Amm.vo - Contabile;
- Carta dei servizi e standards di qualità Area Tecnica;
- Carta dei servizi e standards di qualità Area Vigilanza;

allegate alla presente deliberazione come parte integrante e sostanziale;

EVIDENZIATO che con le sopradette Carte le competenti Aree si impegnano a fornire un servizio rispondente ai propri compiti istituzionali e rispettoso di precisi standard di qualità, e che pertanto le carte sono uno strumento per far conoscere le singole Aree, i servizi da esse offerti e gli impegni che si assumono nei confronti degli utenti effettivi o potenziali;

Tutto ciò premesso e considerato

PROPONE

- 1) Di richiamare tutto quanto in narrativa come parte integrante e sostanziale del presente atto;

2) Di approvare, come approva, i seguenti documenti:

- Carta dei servizi e standards di qualità Area Servizi Demografici e Attività Produttive;
- Carta dei servizi e standards di qualità Area Amm.vo - Contabile;
- Carta dei servizi e standards di qualità Area Tecnica;
- Carta dei servizi e standards di qualità Area Vigilanza;

allegati al presente atto come parte integrante e sostanziale;

3) di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile con separata e successiva votazione resa a voti unanimi favorevoli.

PARERI ESPRESSI AI SENSI DELL'ART.49 DEL D.LGS.267/2000, come sostituito dall'art.3, comma 1 lett.a) del D.L.10/10/2012 n.174 convertito con modificazioni nella L.213/2012

PARERI ESPRESSI AI SENSI DELL'ART.49 DEL D.LGS. N. 267/00

RESPONSABILE AREA REGOLARITA' TECNICA

parere favorevole: geom.Luciano RONCARA'

RESPONSABILE AREA SDAP

parere favorevole: Luciana POLLETTI

RESPONSABILE AREA AMM.VO – CONTABILE

parere favorevole: Tiziana SERENA

RESPONSABILE AREA VIGILANZA

parere favorevole: Mario BERNARDINI

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la superiore proposta del Sindaco

Visti i pareri espressi ai sensi dell'articolo 49 del d. lgs. n.267/00;

Ad unanimità di voti espressi nei modi e nelle forme di legge;

D E L I B E R A

A)di approvare integralmente la superiore proposta.

B)di comunicare ai capigruppo consiliari, contestualmente alla pubblicazione, il presente atto ai sensi dell'art.125 del d. lgs. n. 267/00;

C)di rendere la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, 4^comma del d. lgs. n.267/00.

COMUNE DI TORRI IN SABINA

Provincia di Rieti

AREA AFFARI GENERALI

Carta dei servizi e standards di qualità

INDICE

- 1) PREMESSA
- 2) INTRODUZIONE : Cos'è la carta dei servizi- Cosa contiene- A cosa serve
- 3) DESCRIZIONE DEL SETTORE : Compiti istituzionali
- 4) EROGAZIONE DEI SERVIZI: Descrizione dei servizi offerti- Strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali- Standards di qualità dei servizi offerti- Rapporti con l'utenza
- 5) ALLEGATI

1): PREMESSA

La pubblica amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici; sempre più, infatti, si diffonde l'idea della necessità di offrire ai cittadini servizi in grado di soddisfare le loro aspettative e di migliorare effettivamente la qualità della vita.

L'Area Affari Generali, ha il compito prioritario di garantire ai cittadini un servizio di qualità competitivo, in grado di fornire risposte adeguate e allo stesso tempo garantire il rispetto delle regole e l'utilizzo di strumenti di verifica e controllo.

La Carta dei Servizi rappresenta un momento di un processo che sarà continuamente

verificato e migliorato.

2: INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un impegno scritto nei confronti degli utenti sulla qualità dei servizi offerti. Fine essenziale della Carta è il miglioramento del rapporto tra il cittadino e l'amministrazione che eroga il servizio, nell'ottica della trasparenza e della partecipazione.

Con questa Carta il settore competente si impegna a fornire un servizio rispondente ai suoi compiti istituzionali e rispettoso di precisi standard di qualità. La Carta è quindi uno strumento per far conoscere l'Area Affari Generali, i servizi da essa offerti e gli impegni che si assumono nei confronti degli utenti effettivi o potenziali.

Cosa contiene

La Carta dei servizi contiene una descrizione di massima dei compiti dell'area di riferimento, dei diritti e doveri del personale e dell'utente, dei servizi erogati, degli standard di qualità offerti.

A cosa serve

La Carta dei servizi serve agli utenti per conoscere gli standard di qualità offerti dall'area di riferimento e per inoltrare eventuali reclami, quando questi standard non vengano rispettati. L'azione del reclamo è da considerare un'attività finalizzata al miglioramento del servizio offerto, direttamente avviata dall'utente. La gestione dei reclami serve quindi a verificare la criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi. Le aspettative degli utenti e il loro grado di soddisfazione sono anche rilevati con periodici monitoraggi effettuati attraverso questionari/interviste.

La Carta dei servizi ha validità annuale e sarà aggiornata ogni anno.

3: DESCRIZIONE DELL'AREA AFFARI GENERALI

Compiti Istituzionali

Il Comune di Torri in Sabina prevede nella sua struttura un' apposita area, denominata Affari Generali, con il compito di provvedere a tutte le incombenze di competenza comunale per i vari servizi e uffici gestiti dall'area stessa.

Le competenze dell'area, sono , in generale, le seguenti:

ANAGRAFE, STATO CIVILE, LEVA, GIUDICI POPOLARI, CONCESSIONE AREE E LOCULI CIMITERIALI, STATISTICA, SERVIZIO ELETTORALE, AFFARI GENERALI, SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI, ATTIVITA' SCOLASTICHE-CULTURALI E SPORTIVE, PROTOCOLLO, ARCHIVIO, GESTIONE PROPOSTE DELIBERAZIONI E GESTIONE DETERMINE, STATISTICHE ATTINENTI I SERVIZI.

Nell'ambito delle procedure sopra indicate, l'area cura l'istruttoria sia tecnica che amministrativa sulle istanze e domande varie, rilascia il provvedimento finale di accoglimento o di diniego delle stesse, fornisce informazioni sulle procedure, sulla documentazione necessaria e sullo stato delle pratiche, mette a disposizione la modulistica per la presentazione di domande e dichiarazioni sul sito internet istituzionale, gestisce le procedure di accesso agli atti (visure e rilascio di copie) ai sensi della L. n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

4: EROGAZIONE DEI SERVIZI

Descrizione dei servizi offerti

Nell'andare ad erogare i servizi oggetto della Carta l'Area deve impegnarsi a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- 1) **Eguaglianza di trattamento dei clienti/utenti**, senza distinzione alcuna, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cliente/utente.
- 2) **Imparzialità**: i lavoratori del servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti dei clienti/utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 3) **Semplificazione**: migliorare il rapporto della Pubblica Amministrazione con i privati cittadini e le imprese
- 4) **Continuità**: l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. Interruzioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici.
- 5) **Partecipazione**: il cliente/utente ha diritto di partecipare: a) all'erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio; b) al controllo consentito all'utente rispetto agli impegni che chi eroga il servizio pubblico si assume nei suoi confronti; c) al miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza; d) all'istruttoria del procedimento in cui è interessato, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal Regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come disciplinato dalla legge 241/90.Nell'esercizio di tali diritti il cliente/utente riceve l'assistenza del personale addetto allo

svolgimento di tali mansioni.

6) **Efficienza ed efficacia:** l'Area impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

a) per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di minore carico burocratico quantificato col parametro "tempo di lavoro", sia per il cliente/utente, sia per i lavoratori del servizio;

b) per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità delle norme;
- favorevole al cliente/utente, interpretando le norme e le procedure verso una risposta positiva alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire le anomalie.

Gli strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali sono indicati nel seguente paragrafo.

Strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali

-Standard Per ognuno dei procedimenti gestiti dall'Area sono indicati i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento e i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento (standard), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

-Informazioni ai clienti/utenti L'area Affari Generali adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei clienti/utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

a) gestisce l'istruttoria che consiste nel fornire tutte le informazioni verbali necessarie al cliente/utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza in tempo reale;

b) predispone e aggiorna, per ogni procedimento, apposita modulistica, presente sul sito web del Comune, che consenta ai clienti/utenti di individuare celermente e chiaramente i dati necessari alle presentazioni delle istanze;

c) informa tempestivamente, con comunicazioni indirette alla generalità dei clienti/utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

d) informa tempestivamente i clienti/utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;

e) indica esplicitamente, in ogni atto di diniego o provvedimento sanzionatorio, l'autorità alla quale poter presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

Standard di qualità dei servizi offerti

Di seguito sono riportati alcuni standard di qualità relativi ai servizi offerti dal settore, descritti nel paragrafo precedente.

Gli standard si riferiscono agli aspetti misurabili della qualità erogata.

Tali aspetti costituiscono le fondamenta su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare un servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

Tutti gli standard costituiti da tempi vengono calcolati a partire dal ricevimento della documentazione necessaria al proseguimento dell'istruttoria.

Gli standard di qualità che seguono sono valutati in funzione dell' organico dell'Area alla data di approvazione della carta, fatte salve eventuali e significative variazioni dell'organico stesso.

AFFARI GENERALI

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO/NORMATIVA DI RIFERIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	60 giorni
Autentiche di firme e documenti (D.P.R. n. 445/2000)	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento
Autentica firme per passaggio di proprietà veicolo	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento

ATTIVITA' SCOLASTICHE, CULTURALI E SPORTIVE

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO/NORMATIVA DI RIFERIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	60 giorni

Autentiche di firme e documenti	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
Autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento
Iscrizione- pagamento trasporti scolastici	Istanza di parte	provvedimento	Al momento
Iscrizione-pagamento mensa scolastica	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
Iniziativa per manifestazioni sportive	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Iniziativa per manifestazioni turistiche	Istanza di parte	provvedimento	30 giorni
Richiesta uso sala consiliare e sala conferenze	Istanza di parte	provvedimento	5 giorni
Contributi per assistenza scolastica	Istanza di parte	provvedimento	30 giorni
Contributi ad Associazioni	Istanza di parte	Provvedimento	45 giorni
Contributi per attività culturali	Istanza di parte	provvedimento	45 giorni
Provvedimenti per il diritto allo studio	Istanza di parte	provvedimento	30 giorni
Provvedimento controllo obbligo scolastico	Ufficio, su segnalazione autorità scolastica	provvedimento	20 giorni

SERVIZI CIMITERIALI

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO/NORMATIVA DI RIFERIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Emanazione provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti	Istanza di	Emanazione	30 giorni

(l. 241/1990)	parte	provvedimento/silenzio diniego	
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse (l. 241/1990)	Istanza di parte	Emanazione provvedimento/silenzio diniego	60 giorni
Autentiche di firme e documenti (D.P.R. n. 445/2000)	Istanza di parte	Emanazione provvedimento	Al momento
Autorizzazione per esumazioni straordinarie	Istanza di parte	Emanazione provvedimento	60 giorni
Concessione loculi e aree cimiteriali	Istanza di parte	Emanazione provvedimento	30 giorni
Autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento

SERVIZI DEMOGRAFICI

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO/ NORMATIVA DI RIFERIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	60 giorni
autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento
Rilascio carte d'identità (T.U.L.P.S.)	Istanza di parte	provvedimento	Al momento

Rilascio certificazioni anagrafiche : (l. n. 1228/1954 e D.P.R. 223/1989)	Istanza di parte	provvedimento	Al momento
Rilascio certificazioni storiche anagrafiche (l. n. 1228/1954 e D.P.R. 223/1989)	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
Autocertificazione (l. n. 1228/1954 e D.P.R. 223/1989)	Istanza di parte	(informazioni e modulistica)	Al momento
Autentiche di copie e firme (D.P.R. 445/2000)	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
Certificazioni :nascita, matrimonio, morte (archivio informatico) (D.P.R. 396/2000)	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
Certificazione di iscrizione nelle liste elettorali (D.P.R. n. 361/1957)	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
Rilascio tessera elettorale (duplicato) (D.P.R. n. 361/1957)	Istanza	Provvedimento	5 giorni
Assegnazione di numero civico	Istanza	provvedimento	30 giorni
Variazione indirizzo-scissione famiglie-riunificazione famiglie	Istanza	Provvedimento	30 giorni

(L. n. 470/1988)			
Variazione di stato civile (L. n. 470/1988)	Istanza	provvedimento	30 giorni
Cancellazione per irreperibilità su istanza di parte (L. n. 470/1988)	Istanza	Provvedimento	1 anno
Iscrizione anagrafica su istanza di parte di cittadino italiano proveniente da altro comune o da irreperibilità o da AIRE (D.P.R. n. 223/1989)	Istanza	Provvedimento	45 giorni
Iscrizione anagrafica su istanza di parte di cittadino extracomunitario proveniente dall'estero o da altro Comune o da irreperibilità o da mancato rinnovo dimora abituale (D.P.R. n. 223/1989)	Istanza	Provvedimento	45 giorni
Iscrizione anagrafica su istanza di parte di cittadino comunitario proveniente dall'estero o da altro Comune o da irreperibilità o da mancato rinnovo dimora abituale, con o senza il relativo	Istanza	Provvedimento	45 giorni

rilascio dell'attestato di soggiorno temporaneo o permanente (D.P.R. n. 223/1989; D. Lgs. n. 30/2007)			
Iscrizione anagrafica di ufficio di cittadino italiano o straniero proveniente da altro Comune (D.P.R. n. 223/1989; D. Lgs. n. 30/2007)	Ufficio	Provvedimento	45 giorni
Cancellazione su istanza di parte per emigrazione all'estero di cittadino straniero (D.P.R. n. 223/1989; D. Lgs. n. 30/2007)	Istanza	Provvedimento	45 giorni
Cambio di abitazione all'interno del Comune su istanza di parte (D.P.R. n. 223/1989; D. Lgs. n. 30/2007)	Istanza	Provvedimento	45 giorni
Iscrizione per acquisto cittadinanza (L. n. 470/1988)	Istanza/ufficio	provvedimento	180 giorni
Cancellazione per perdita cittadinanza italiana (L. n. 470/1988)	Istanza/ufficio	provvedimento	90 giorni

SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO/ NORMATIVA DI RIFERIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	60 giorni
Autentiche di firme e documenti (D.P.R. n. 445/2000)	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
Autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni modulistica e	Al momento
Concessioni di contributi assistenziali e di solidarietà	Istanza di parte	Provvedimento	60 giorni
Assistenza agli indigenti	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Interventi per spese funebri persone bisognose	Istanza di parte	Provvedimento	20 giorni
Assistenza agli anziani, diversamente abili, tossicodipendenti	Istanza di parte	Provvedimento	45 giorni
Esenzione pagamento mensa scolastica	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Esenzione pagamento servizio scuolabus	Istanza di parte	Provvedimento giunta comunale	30 giorni

COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	60 giorni
Autentiche di firme e documenti (D.P.R. n. 445/2000)	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
Autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni modulistica e	Al momento
Attività soggette ad autorizzazione (sospensione attività esercizio commerciale in sede fissa/pubblico esercizio/ commercio su aree pubbliche, voltura autorizzazione commercio su aree pubbliche tipo A, ecc) (normativa specifica richiamata nei singoli modelli)	Istanza di parte	Provvedimento	60 giorni, salvo diverso termine previsto da normativa specifica
somministrazione di alimenti e bevande, , somministrazione per soci di circolo privato, vendita per corrispondenza, esercizio di vicinato, commercio su aree pubbliche itinerante, art. 19 L. n. 241/1990 ; normativa specifica	Segnalazione certificata inizio di attività	//	Decorrenza termino SCIA (con successivo accertamento, da parte del Comune del possesso e veridicità dei requisiti dichiarati, entro 60 giorni da ricevimento; con adozione, in cas

richiamata nei singoli modelli)			negativo, dei dovuti provvedimenti per vietare la prosecuzione dell'attività ed applicare eventuali sanzioni)
Comunicazioni varie (orario di attività commerciale/pubblico esercizio, riattivazione attività di esercizio commerciale in sede fissa/pubblico esercizio, assunzione o cessazione carica legale rappresentante circolo privato, commercio prodotti per mezzo di apparecchi automatici, vendita di liquidazione, vendita a domicilio, cessazione attività di commercio su aree pubbliche, riattivazione attività commercio su aree pubbliche, subingresso commercio itinerante tipologia B, ecc) (normativa specifica richiamata nei modelli)	Comunicazione	//	Al momento, salva diversa previsione normativa specifica
Dichiarazione inizio attività (vendita di cose antiche o usate) (normativa specifica richiamata nei modelli)	Dichiarazione	//	Data indicata come inizio di attività

Rapporti con l'utenza

L'area si impegna a erogare i propri servizi secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno, ove possibile, ampiamente e preventivamente annunciati e l'amministrazione ed il personale si adopereranno attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa degli stessi.

Si ritiene inoltre fondamentale fornire al cliente/utente la più completa informazione sui servizi offerti sia nella fase precedente alla presentazione della domanda che durante lo svolgimento del procedimento amministrativo.

In particolare, informazioni sui servizi dell'Area e sullo stato delle pratiche si possono reperire presso il competente ufficio, che ha sede nel Palazzo Comunale Piazza Roma n.6, nei seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle ore 09,00 alle ore 13,00; lunedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

In apposita pagina del sito Internet del Comune di Torri in Sabina è inoltre possibile scaricare la modulistica in uso presso l'area.

La presentazione delle domande avviene o previo appuntamento telefonico con il Responsabile dell'Area, o tramite presentazione dell'istanza all'Ufficio protocollo del Comune o attraverso l'invio per posta, salvi i casi in cui risulta necessaria la presentazione diretta all'ufficio. Tutti gli operatori dedicano particolare attenzione sia al momento della presentazione della pratica sia durante il procedimento amministrativo, preferendo gli strumenti telematici più veloci ed efficaci.

Interazioni con gli utenti sono inoltre costituite:

- Dalla eventuale programmata distribuzione di **Questionari** sulla soddisfazione degli utenti: tali questionari a campioni di utenti periodicamente (in genere ogni anno); i dati raccolti sono rielaborati al fine di ottenere informazioni sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi forniti ed elaborare di conseguenza progetti di miglioramento;

-Dalla gestione dei **reclami**: qualunque espressione di insoddisfazione del cliente deve trovare una risposta da parte del settore. Per i reclami risolvibili sulla scorta del patrimonio informativo dell'ufficio o sulla possibilità di un contatto immediato con altri uffici o enti (compresi i suggerimenti o le istanze legate a disservizi), il Responsabile provvede a dare immediata risposta all'utente. Gli altri tipi di reclami vengono registrati e gestiti secondo le procedure interne. Ad ogni reclamo scritto viene data risposta scritta. L'Area si impegna a esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, richieste d'informazione ed eventuali reclami al fine di migliorare il funzionamento del servizio.

5: ALLEGATI

Gentile Sig./ra la invitiamo ad esprimere qui di seguito osservazioni critiche sulle attività gestite dall'Area Affari generali, e suggerimenti utili al miglioramento delle stesse.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Se vuol essere così gentile da lasciare anche le sue generalità forniremo una risposta nel più breve tempo possibile ed, al massimo nel termine di legge di 30 giorni (legge sulla trasparenza amministrativa n. 241/90).

Nome.....Cognome.....

Nato ail.....

Residente
in.....via.....

c.a.p.....tel.....e-mail.....

INFORMATIVA

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 30.6.2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La informiamo che i dati da lei forniti, di cui le garantiamo la massima riservatezza, verranno trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, per le seguenti finalità:

- Miglioramento della qualità dei servizi

I dati saranno utilizzati esclusivamente dal personale in servizio presso il Comune di Torri in Sabina. Lei ha diritto in ogni momento alla modifica, all'integrazione, all'aggiornamento e alla cancellazione dei suoi dati, nonché all'esercizio degli altri diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 30.6.2003 n.196. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Torri in Sabina. Responsabile al trattamento dei dati è il responsabile dell'area amministrativa.

Data..... Firma.....

COMUNE DI TORRI IN SABINA

Provincia di Rieti

AREA CONTABILE

Carta dei servizi e standards di qualità

INDICE

- 1) PREMESSA
- 2) INTRODUZIONE : Cos'è la carta dei servizi- Cosa contiene- A cosa serve
- 3) DESCRIZIONE DEL SETTORE : Compiti istituzionali
- 4) EROGAZIONE DEI SERVIZI: Descrizione dei servizi offerti- Strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali- Standards di qualità dei servizi offerti- Rapporti con l'utenza
- 5) ALLEGATI

1): PREMESSA

La pubblica amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici; sempre più, infatti, si diffonde l'idea della necessità di offrire ai cittadini servizi in grado di soddisfare le loro aspettative e di migliorare effettivamente la qualità della vita.

L'area contabile, ha il compito prioritario di garantire ai cittadini un servizio di qualità competitivo, in grado di fornire risposte adeguate e allo stesso tempo garantire il rispetto delle regole e l'utilizzo di strumenti di verifica e controllo.

La Carta dei Servizi rappresenta un momento di un processo che sarà continuamente verificato e migliorato.

2: INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un impegno scritto nei confronti degli utenti sulla qualità dei servizi offerti. Fine essenziale della Carta è il miglioramento del rapporto tra il cittadino e l'amministrazione che eroga il servizio, nell'ottica della trasparenza e della partecipazione.

Con questa Carta il settore competente si impegna a fornire un servizio rispondente ai suoi compiti istituzionali e rispettoso di precisi standard di qualità. La Carta è quindi uno strumento per far conoscere l'area amministrativa, i servizi da essa offerti e gli impegni che si assume nei confronti degli utenti effettivi o potenziali.

Cosa contiene

La Carta dei servizi contiene una descrizione di massima dei compiti dell'area di riferimento, dei diritti e doveri del personale e dell'utente, dei servizi erogati, degli standard di qualità offerti.

A cosa serve

La Carta dei servizi serve agli utenti per conoscere gli standard di qualità offerti dall'area di riferimento e per inoltrare eventuali reclami, quando questi standard non vengono rispettati. L'azione del reclamo è da considerare un'attività finalizzata al miglioramento del servizio offerto, direttamente avviata dall'utente. La gestione dei reclami serve quindi a verificare le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi. Le aspettative degli utenti e il loro grado di soddisfacimento sono anche rilevati con periodiche rilevazioni effettuate attraverso questionari/interviste.

La Carta dei servizi ha validità annuale e sarà aggiornata ogni anno.

3: DESCRIZIONE DELL'AREA CONTABILE

Compiti Istituzionali

Il Comune di Torri in Sabina prevede nella sua struttura un' apposita area, denominata Area Contabile, con il compito di provvedere a tutte le incombenze di competenza comunale per i vari servizi e uffici gestiti dall'area stessa.

Le competenze dell'area, sono, in generale, le seguenti:

FINANZIARIO-CONTABILE, TRIBUTI, ECONOMATO, GESTIONE PERSONALE
GESTIONE ENTRATE PATRIMONIALI, GESTIONE PROPOSTE DELIBERAZIONI
GESTIONE DETERMINE, STATISTICHE ATTINENTI I SERVIZI

Nell'ambito delle procedure sopra indicate, l'area effettua l'istruttoria sia tecnica che amministrativa sulle istanze e domande varie, rilascia il provvedimento finale di accoglimento o di diniego delle stesse, fornisce informazioni sulle procedure, sulla documentazione necessaria e sullo stato delle pratiche, mette a disposizione la modulistica per la presentazione di domande e dichiarazioni sul sito internet del comune, gestisce le procedure di accesso agli atti (visure e rilascio di copie) ai sensi della L. n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

4: EROGAZIONE DEI SERVIZI

Descrizione dei servizi offerti

Nell'andare ad erogare i servizi oggetto della Carta l'Area deve impegnarsi a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- 1) **Eguaglianza di trattamento dei clienti/utenti**, senza distinzione alcuna, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cliente/utente.
- 2) **Imparzialità**: i lavoratori del servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti dei clienti/utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 3) **Semplificazione**: migliorare il rapporto della Pubblica Amministrazione con i privati cittadini e le imprese
- 4) **Continuità**: l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. Interruzioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici.
- 5) **Partecipazione**: il cliente/utente ha diritto di partecipare: a) all'erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio; b) al controllo consentito all'utente rispetto agli impegni che chi eroga il servizio pubblico si assume nei suoi confronti; c) al miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza; d) all'istruttoria del procedimento in cui è interessato, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come disciplinato dalla legge 241/90.Nell'esercizio di tali diritti il cliente/utente riceve l'assistenza del personale addetto allo svolgimento di tali mansioni.
- 6) **Efficienza ed efficacia**: il settore impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:
 - a) per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di minore carico burocratico quantificato col parametro "tempo di lavoro", sia per il cliente/utente, sia per i lavoratori del servizio;
 - b) per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità delle norme;
 - favorevole al cliente/utente....., interpretando le norme e le procedure verso una risposta positiva alle istanze pervenute....., tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire le anomalie.

Gli strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali sono indicati nel seguente paragrafo.

Strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali

-Standard Per ognuno dei procedimenti gestiti dall'area sono indicati i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento e i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento (standard), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

-Informazioni ai clienti/utenti L'area amministrativa adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei clienti/utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare: a) gestisce previo appuntamento telefonico l'istruttoria che consiste nel fornire tutte le informazioni verbali necessarie al cliente/utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza in tempo reale;

b) predispone e aggiorna, per ogni procedimento, apposita modulistica, presente sul sito web istituzionale, che consenta ai clienti/utenti di individuare celermente e chiaramente i dati necessari alle presentazioni delle istanze;

c) informa tempestivamente, con comunicazioni indirette alla generalità dei clienti/utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

d) informa tempestivamente i clienti/utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;

e) indica esplicitamente, in ogni atto di diniego o provvedimento sanzionatorio, l'autorità alla quale poter presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

Standard di qualità dei servizi offerti

Di seguito sono riportati alcuni standard di qualità relativi ai servizi offerti dall'area, descritti nel paragrafo precedente.

Gli standard si riferiscono agli aspetti misurabili della qualità erogata.

Tali aspetti costituiscono le fondamenta su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare un servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

Tutti gli standard costituiti da tempi vengono calcolati a partire dal ricevimento della documentazione necessaria al proseguimento dell'istruttoria.

Gli standard di qualità che seguono sono valutati in funzione dell' organico del settore alla data di approvazione della carta, fatte salve eventuali e significative variazioni dell'organico stesso.

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	30 giorni

Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	60 giorni
Autentiche di firme e documenti (D.P.R. n. 445/2000)	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento
Richiesta chiarimenti sull'applicazione dei tributi comunali	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Rimborso o sgravio di quote indebite inesigibili	Istanza di parte/ufficio	provvedimento	180 giorni
Emissione ruoli riscossioni coattive	Ufficio	provvedimento	90 giorni
Rateizzazione o dilazione somme da pagare	Istanza di parte	Provvedimento	60 giorni
Riesame provvedimenti di accertamento e di irrogazione sanzioni relativi a tributi comunali	Istanza di parte	Provvedimento	60 giorni
Sospensione e revoca atti esecutivi riscossione coattiva	Istanza di parte/ufficio	Provvedimento	60 giorni

Rapporti con l'utenza

L'area si impegna a erogare i propri servizi secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno, ove possibile, ampiamente e preventivamente annunciati e l'amministrazione ed il personale si adopereranno attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa degli stessi.

Si ritiene inoltre fondamentale fornire al cliente/utente la più completa informazione sui servizi offerti sia nella fase precedente alla presentazione della domanda che durante lo svolgimento del procedimento amministrativo.

In particolare, informazioni sui servizi dell'Area e sullo stato delle pratiche si possono reperire presso il competente ufficio, che ha sede nel Palazzo Comunale in Piazza Roma n.6, nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00.

In apposita pagina del sito Internet del Comune di Torri in Sabina è inoltre possibile scaricare la modulistica in uso presso l'Area.

La presentazione delle domande avviene o previo appuntamento telefonico presso il Responsabile dell'Area, o tramite presentazione dell'istanza all'Ufficio protocollo del Comune o attraverso l'invio per posta salvi i casi in cui risulta necessaria la presentazione diretta all'ufficio. Tutti gli operatori dedicano particolare attenzione sia al momento della presentazione della pratica sia durante il procedimento amministrativo preferendo gli strumenti telematici più veloci ed efficaci.

Interazioni con gli utenti sono inoltre costituite:

- 1- Dalla eventuale programmata distribuzione di **Questionari** sulla soddisfazione degli utenti: tali questionari a campioni di utenti periodicamente (in genere ogni anno); dati raccolti sono rielaborati al fine di ottenere informazioni sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi forniti ed elaborare di conseguenza progetti di miglioramento;
- 2- Dalla gestione dei **reclami**: qualunque espressione di insoddisfazione del cliente deve trovare una risposta da parte del settore. Per i reclami risolvibili sulla scorta del patrimonio informativo dell'ufficio o sulla possibilità di un contatto immediato con altri uffici o enti (compresi i suggerimenti o le istanze legate a disservizi), il responsabile provvede a dare immediata risposta all'utente. Gli altri tipi di reclami vengono registrati e gestiti secondo le procedure interne. Ad ogni reclamo scritto viene data risposta scritta. Il settore si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, richieste d'informazione, eventuali reclami al fine di migliorare il funzionamento del servizio.

5: ALLEGATI

Gentile Sig./ra la invitiamo ad esprimere qui di seguito osservazioni critiche sulle attività gestite dall'area contabile, e suggerimenti utili al miglioramento delle stesse.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Se vuol essere così gentile da lasciare anche le sue generalità forniremo una risposta nel più breve tempo possibile ed, al massimo nel termine di legge di 30 giorni (legge sulla trasparenza amministrativa n. 241/90).

Nome.....Cognome.....
Nato a ll.....
Residente in.....via.....
c.a.p.....tel.....e-mail.....

INFORMATIVA

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 30.6.2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La informiamo che i dati da lei forniti, di cui le garantiamo la massima riservatezza, verranno trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, per le seguenti finalità:

- Miglioramento della qualità dei servizi

I dati saranno utilizzati esclusivamente dal personale in servizio presso il Comune di Torri in Sabina. Lei ha diritto in ogni momento alla modifica, all'integrazione, all'aggiornamento e alla cancellazione dei suoi dati, nonché all'esercizio degli altri diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 30.6.2003 n.196. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Torri in Sabina. Responsabile al trattamento dei dati è il responsabile dell'area contabile.

Data..... Firma.....

COMUNE DI TORRI IN SABINA

Provincia di Rieti

AREA TECNICA

Carta dei servizi e standards di qualità

INDICE

- 1) PREMESSA
- 2) INTRODUZIONE : Cos'è la carta dei servizi- Cosa contiene- A cosa serve
- 3) DESCRIZIONE DEL SETTORE : Compiti istituzionali
- 4) EROGAZIONE DEI SERVIZI: Descrizione dei servizi offerti- Strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali- Standards di qualità dei servizi offerti- Rapporti con l'utenza
- 5) ALLEGATI

1): PREMESSA

La pubblica amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici; sempre più, infatti, si diffonde l'idea della necessità di offrire ai cittadini servizi in grado di soddisfare le loro aspettative e di migliorare effettivamente la qualità della vita.

L'area tecnica Lavori pubblici Patrimonio ha il compito prioritario di garantire ai cittadini un servizio di qualità competitivo, in grado di fornire risposte adeguate e allo stesso tempo garantire il rispetto delle regole e l'utilizzo di strumenti di verifica e controllo.

La Carta dei Servizi rappresenta un momento di un processo che sarà continuamente verificato e migliorato.

2: INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un impegno scritto nei confronti degli utenti sulla qualità dei servizi offerti. Fine essenziale della Carta è il miglioramento del rapporto tra il cittadino e l'amministrazione che eroga il servizio, nell'ottica della trasparenza e della partecipazione.

Con questa Carta il settore competente si impegna a fornire un servizio rispondente ai suoi compiti istituzionali e rispettoso di precisi standard di qualità. La Carta è quindi uno strumento per far conoscere l'area amministrativa, i servizi da essa offerti e gli impegni che si assume nei confronti degli utenti effettivi o potenziali.

Cosa contiene

La Carta dei servizi contiene una descrizione di massima dei compiti dell'area di riferimento, dei diritti e doveri del personale e dell'utente, dei servizi erogati, degli standard di qualità offerti.

A cosa serve

La Carta dei servizi serve agli utenti per conoscere gli standard di qualità offerti dall'area di riferimento e per inoltrare eventuali reclami, quando questi standard non vengono rispettati. L'azione del reclamo è da considerare un'attività finalizzata al miglioramento del servizio offerto, direttamente avviata dall'utente. La gestione dei reclami serve quindi a verificare le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi. Le aspettative degli utenti e il loro grado di soddisfazione sono anche rilevati con periodiche rilevazioni effettuate attraverso questionari/interviste.

La Carta dei servizi ha validità annuale e sarà aggiornata ogni anno.

3: DESCRIZIONE DELL'AREA TECNICA

Compiti Istituzionali

Il Comune di Montefranco prevede nella sua struttura un' apposita Area, denominata Area Tecnica, con il compito di provvedere a tutte le incombenze di competenza comunale per i vari servizi e uffici gestiti dall'area stessa.

Le competenze dell'area, sono, in generale, le seguenti:

LAVORI PUBBLICI, APPALTI OPERE PUBBLICHE E SERVIZI, PROGETT. DIREZ. E
CONTABILITA' LAVORI, GESTIONE E MANUTENZ. IMPIANTI E RETI DI DISTRIBUZIONE
SERVIZI PUBBLICI COMUNALI, MANUTENZIONE MEZZI COMUNALI, MANUT. ORD. E
STR. ORD. DEI BENI DEL PATRIMONIO COM.LE, INVENTARI BENI IMMOBILIARI
TUTELA DEGLI ALBERI, DIRETTIVE AL PERSONALE OPERAIO DIPENDENTE

LEGGE 626/94 SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO, GESTIONE PROPOSTE DELIBERAZIONI E GESTIONE DETERMINE, STATISTICHE INERENTI I SERVIZI. URBANISTICA, EDILIZIA PRIVATA, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA.

Nell'ambito delle procedure sopra indicate, l'Area effettua l'istruttoria sia tecnica che amministrativa sulle istanze e domande varie, rilascia il provvedimento finale di accoglimento o di diniego delle stesse, fornisce informazioni sulle procedure, sulla documentazione necessaria e sullo stato delle pratiche, mette a disposizione la modulistica per la presentazione di domande e dichiarazioni sul sito internet del comune, gestisce le procedure di accesso agli atti (visure e rilascio di copie) ai sensi della L. n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Per quel riguarda l'urbanistica e l'edilizia, tra i procedimenti che il settore gestisce, vengono esemplificativamente elencate alcuni quali: Accesso agli atti, Rilascio copie di atti e documenti, Autentiche di firme e documenti Autocertificazioni, Rilascio permesso di costruire (D.P.R. 380/2001), Vidimazioni certificazioni energetiche correlate alla pratica di agibilità o relative a edifici (D. L.Gs. n. 192/2005; D. lgs. n. 311/2006), Rilascio permesso di costruire art. 17 L. R. 1/2004 (D.P.R. 380/2001); Autorizzazioni e provvedimenti in materia ambientale (D. Lgs. n. 42/2004); Segnalazione certificata inizio attività, Svincolo polizze fidejussioni relative alle pratiche edilizie, Certificati di destinazione urbanistica (L. n. 47/1985; l. n. 298/1985), Certificati di destinazione d'uso, Certificati di agibilità (D.P.R. n. 380/2001;), Piano attuativo di iniziativa privata o mista , Rimborso oneri concessori.

Nell'ambito delle procedure sopra indicate, il settore effettua l'istruttoria sia tecnica che amministrativa sulle domande di permessi di costruire e SCIA presentate, rilascia il provvedimento finale di accoglimento o di diniego del titolo abilitativo, fornisce informazioni sulle procedure, sulla documentazione necessaria e sullo stato delle pratiche, mette a disposizione la modulistica per la presentazione di domande e dichiarazioni sul sito istituzionale dell'Ente, gestisce le procedure di accesso agli atti (visure e rilascio di copie) ai sensi della L. n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

La normativa di riferimento relativa ai servizi offerti dal settore è costituita principalmente dalla Legge Regionale, dal D.Lgs. 22.01.2004, n. 42 e da tutta la normativa edilizio-urbanistica comunale.

4: EROGAZIONE DEI SERVIZI

Descrizione dei servizi offerti

Nell'andare ad erogare i servizi oggetto della Carta l'area deve impegnarsi a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- 1) **Eguaglianza di trattamento dei clienti/utenti**, senza distinzione alcuna, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cliente/utente.
- 2) **Imparzialità**: i lavoratori del servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti dei clienti/utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 3) **Semplificazione**: migliorare il rapporto della Pubblica Amministrazione con i privati cittadini e le imprese
- 4) **Continuità**: l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e

senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. Interruzioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici.

5) **Partecipazione**: il cliente/utente ha diritto di partecipare: a) all'erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio; b) al controllo consentito all'utente rispetto agli impegni che chi eroga il servizio pubblico si assume nei suoi confronti; c) al miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza; d) all'istruttoria del procedimento in cui è interessato, esercitando i diritti:

di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal regolamento comunale;

di presentazione di memorie e documenti, così come disciplinato dalla legge 241/90. Nell'esercizio di tali diritti il cliente/utente riceve l'assistenza del personale addetto allo svolgimento di tali mansioni.

6) **Efficienza ed efficacia**: il settore impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

a) per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di minore carico burocratico quantificato col parametro "tempo di lavoro", sia per il cliente/utente, sia per i lavoratori del servizio;

b) per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

1) corretto, garantendo la conformità delle norme;

2) favorevole al cliente/utente, interpretando le norme e le procedure verso una risposta positiva alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;

3) tempestivo;

4) autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire le anomalie.

Gli strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali sono indicati nel seguente paragrafo.

Strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali

-Standard Per ognuno dei procedimenti gestiti dall'area sono indicati i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento e i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento (standard), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

-Informazioni ai clienti/utenti L'area adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei clienti/utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare: a) gestisce previo appuntamento telefonico l'istruttoria che consiste nel fornire tutte le informazioni verbali necessarie al cliente/utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza in tempo reale;

a) predispone e aggiorna, per ogni procedimento, apposita modulistica, presente sul sito web del Comune, che consenta ai clienti/utenti di individuare celermente e chiaramente i dati necessari alle presentazioni delle istanze;

b) informa tempestivamente, con comunicazioni indirette alla generalità dei clienti/utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

c) informa tempestivamente i clienti/utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;

d) indica esplicitamente, in ogni atto di diniego o provvedimento sanzionatorio, l'autorità alla quale poter presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

Standard di qualità dei servizi offerti

Di seguito sono riportati alcuni standard di qualità relativi ai servizi offerti dall'area, descritti nel paragrafo precedente.

Gli standard si riferiscono agli aspetti misurabili della qualità erogata.

Tali aspetti costituiscono le fondamenta su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare un servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

Tutti gli standard costituiti da tempi vengono calcolati a partire dal ricevimento della documentazione necessaria al proseguimento dell'istruttoria.

Gli standard di qualità che seguono sono valutati in funzione dell' organico del settore alla data di approvazione della carta, fatte salve eventuali e significative variazioni dell'organico stesso.

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO/NORMATIV A DI RIFERIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza parte di	Provvedimento/silen zio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti (l. 241/1990)	Istanza parte di	Provvedimento/silen zio diniego	30 giorni
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse l. 241/1990)	Istanza parte di	Provvedimento/silen zio diniego	60 giorni
Autentiche di firme e documenti (D.P.R. n. 445/2000)	Istanza parte di	Provvedimento	Al momento
autocertificazioni	Istanza parte di	Informazioni e modulistica	Al momento
Convenzioni con società sportive per gestione	Istanza parte di	Provvedimento	60 giorni

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse (l. 241/1990)	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	60 giorni
Autentiche di firme e documenti (D.P.R. n. 445/2000)	Istanza di parte	Provvedimento	Al momento
autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni modulistica e	Al momento
Rilascio permesso di costruire (D.P.R. 380/2001)	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Vidimazioni certificazioni energetiche correlate alla pratica di agibilità o relative a edifici (D. Lgs. n. 192/2005; D. lgs. n. 311/2006)	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Rilascio permesso di costruire D.P.R. 380/2001;	Istanza di parte	Provvedimento	100 giorni
Autorizzazioni e provvedimenti in materia ambientale (D. Lgs. n. 42/2004)	Istanza di parte	Provvedimento	40 giorni per trasmissione alla Soprintendenza e per parere. 20 giorni dal ricevimento del parere al provvedimento finale

Segnalazione certificata inizio attività	Istanza di parte(SCIA)		30 giorni
Svincolo polizze fideiussioni relative alle pratiche edilizie	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Certificati di destinazione urbanistica (L. n. 47/1985; l. n. 298/1985	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Certificati di destinazione d'uso	Istanza di parte	provvedimento	30 giorni
Certificati di agibilità (D.P.R. n. 380/2001)	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Deposito frazionamenti	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorno
Sopralluoghi a richiesta di privati	Istanza di parte	provvedimento	15 giorni
Piano attuativo di iniziativa privata o mista dalla presentazione della proposta di piano da parte del privato alla delibera di consiglio comunale di approvazione dello stesso, unitamente alla convenzione	Istanza di parte	Provvedimento	90 giorni
Rimborso oneri concessori	Istanza di parte	Provvedimento	90 giorni

Permesso di occupazione suolo pubblico	Istanza di parte	di	Provvedimento	30 giorni
Autorizzazione per pubblicità stradale	Istanza di parte	di	Provvedimento	30 giorni

Rapporti con l'utenza

L'area si impegna a erogare i propri servizi secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno, ove possibile, ampiamente e preventivamente annunciati e l'amministrazione ed il personale si adopereranno attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa degli stessi.

Si ritiene inoltre fondamentale fornire al cliente/utente la più completa informazione sui servizi offerti sia nella fase precedente alla presentazione della domanda che durante lo svolgimento del procedimento amministrativo.

In particolare, informazioni sui servizi dell'area e sullo stato delle pratiche si possono reperire presso il competente ufficio, che ha sede nel Palazzo Comunale in Piazza Roma n.6, nei seguenti orari: il mercoledì ed il venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00.

In apposita pagina del sito Internet del Comune di Torri in Sabina è inoltre possibile scaricare la modulistica in uso presso l'Area.

La presentazione delle domande avviene o previo appuntamento telefonico con il Responsabile dell'Area, o tramite presentazione dell'istanza all'ufficio protocollo del Comune o attraverso l'invio per posta salvi i casi in cui risulta necessaria la presentazione diretta all'ufficio. Tutti gli operatori dedicano particolare attenzione sia al momento della presentazione della pratica sia durante il procedimento amministrativo preferendo gli strumenti telematici più veloci ed efficaci.

Interazioni con gli utenti sono inoltre costituite:

- Dalla eventuale programmata distribuzione di **Questionari** sulla soddisfazione degli utenti: tali questionari a campioni di utenti periodicamente (in genere ogni anno); i dati raccolti sono rielaborati al fine di ottenere informazioni sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi forniti ed elaborare di conseguenza progetti di miglioramento;
- Dalla gestione dei **reclami**: qualunque espressione di insoddisfazione del cliente deve trovare una risposta da parte del settore. Per i reclami risolvibili sulla scorta del patrimonio informativo dell'ufficio o sulla possibilità di un contatto immediato con altri uffici o enti (compresi i suggerimenti o le istanze legate a disservizi), il responsabile provvede a dare immediata risposta all'utente. Gli altri tipi di reclami vengono registrati e gestiti secondo procedure interne. Ad ogni reclamo scritto viene data risposta scritta. Il settore si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, richieste d'informazione, eventuali reclami al fine di migliorare il funzionamento del servizio.

5: ALLEGATI

Gentile Sig./ra la invitiamo ad esprimere qui di seguito osservazioni critiche sulle attività gestite dall'area tecnica settore lavori pubblici, e suggerimenti utili al miglioramento delle stesse.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Se vuol essere così gentile da lasciare anche le sue generalità forniremo una risposta nel più breve tempo possibile ed, al massimo nel termine di legge di 30 giorni (legge sulla trasparenza amministrativa n. 241/90).

Nome.....Cognome.....

Nato ail.....

Residente in.....via.....

c.a.p.....tel.....e-mail.....

INFORMATIVA

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 30.6.2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La informiamo che i dati da lei forniti, di cui le garantiamo la massima riservatezza, verranno trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, per le seguenti finalità:

- Miglioramento della qualità dei servizi

I dati saranno utilizzati esclusivamente dal personale in servizio presso il Comune di Torri in Sabina. Lei ha diritto in ogni momento alla modifica, all'integrazione, all'aggiornamento e alla cancellazione dei suoi dati, nonché all'esercizio degli altri diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 30.6.2003 n.196. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Torri in Sabina. Responsabile al trattamento dei dati è il Responsabile dell'Area Tecnica.

Data..... Firma.....

COMUNE DI TORRI IN SABINA

Provincia di Rieti

AREA VIGILANZA

Carta dei servizi e standards di qualità

INDICE

- 1) PREMESSA
- 2) INTRODUZIONE : Cos'è la carta dei servizi- Cosa contiene- A cosa serve
- 3) DESCRIZIONE DEL SETTORE : Compiti istituzionali
- 4) EROGAZIONE DEI SERVIZI: Descrizione dei servizi offerti- Strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali- Standards di qualità dei servizi offerti- Rapporti con l'utenza
- 5) ALLEGATI

1): PREMESSA

La pubblica amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici; sempre più, infatti, si diffonde l'idea della necessità di offrire ai cittadini servizi in grado di soddisfare le loro aspettative e di migliorare effettivamente la qualità della vita.

L'area Vigilanza, ha il compito prioritario di garantire ai cittadini un servizio di qualità competitivo, in grado di fornire risposte adeguate e allo stesso tempo garantire il rispetto delle regole e l'utilizzo di strumenti di verifica e controllo.

La Carta dei Servizi rappresenta un momento di un processo che sarà continuamente verificato e migliorato.

2: INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un impegno scritto nei confronti degli utenti sulla qualità dei servizi offerti. Fine essenziale della Carta è il miglioramento del rapporto tra il cittadino e l'amministrazione che eroga il servizio, nell'ottica della trasparenza e della partecipazione.

Con questa Carta il settore competente si impegna a fornire un servizio rispondente ai suoi compiti istituzionali e rispettoso di precisi standard di qualità. La Carta è quindi uno strumento per far conoscere l'area amministrativa, i servizi da essa offerti e gli impegni che si assume nei confronti degli utenti effettivi o potenziali.

Cosa contiene

La Carta dei servizi contiene una descrizione di massima dei compiti dell'area di riferimento, dei diritti e doveri del personale e dell'utente, dei servizi erogati, degli standard di qualità offerti.

A cosa serve

La Carta dei servizi serve agli utenti per conoscere gli standard di qualità offerti dall'area di riferimento e per inoltrare eventuali reclami, quando questi standard non vengano rispettati. L'azione del reclamo è da considerare un'attività finalizzata al miglioramento del servizio offerto, direttamente avviata dall'utente. La gestione dei reclami serve quindi a verificare le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi. Le aspettative degli utenti e il loro grado di soddisfazione sono anche rilevati con periodiche rilevazioni effettuate attraverso questionari/interviste.

La Carta dei servizi ha validità annuale e sarà aggiornata ogni anno.

3: DESCRIZIONE DELL'AREA VIGILANZA

Compiti Istituzionali

Il Comune di MONTEFRANCO prevede nella sua struttura un' apposita Area, denominata Vigilanza, gestita in forma associata con i Comuni di Arrone (capofila), Ferentillo e Polinara con il compito di provvedere a tutte le incombenze di competenza comunale per i vari servizi e uffici gestiti dall'area stessa.

Le competenze dell'area, sono, in generale, le seguenti:

POLIZIA AMMINISTRATIVA, POLIZIA MUNICIPALE, NOTIFICHE, GESTIONE DEL CONTROLLO DELLA VELOCITA', MERCATO, AUTORIZZAZIONI SANITARIE, STATISTICHE, GESTIONE PROPOSTE DELIBERAZIONI E GESTIONE DETERMINAZIONI, PROTEZIONE CIVILE.

Nell'ambito delle procedure sopra indicate, l'area effettua l'istruttoria sia tecnica che amministrativa sulle istanze e domande varie, rilascia il provvedimento finale di accoglimento o di diniego delle stesse, fornisce informazioni sulle procedure, sulla documentazione necessaria e sullo stato delle pratiche, mette a disposizione la modulistica per la presentazione di domande e dichiarazioni sul sito internet del comune, gestisce le procedure di accesso agli atti (visure e rilascio di copie) ai sensi della L. n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

4: EROGAZIONE DEI SERVIZI

Descrizione dei servizi offerti

Nell'andare ad erogare i servizi oggetto della Carta l'area deve impegnarsi a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- 1) **Eguaglianza di trattamento dei clienti/utenti**, senza distinzione alcuna, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cliente/utente.
- 2) **Imparzialità**: i lavoratori del servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti dei clienti/utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 3) **Semplificazione**: migliorare il rapporto della Pubblica Amministrazione con i privati cittadini e le imprese
- 4) **Continuità**: l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi. Interruzioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici.
- 5) **Partecipazione**: il cliente/utente ha diritto di partecipare: a) all'erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio; b) al controllo consentito all'utente rispetto agli impegni che chi eroga il servizio pubblico si assume nei suoi confronti; c) al miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza; d) all'istruttoria del procedimento in cui è interessato, esercitando i diritti: di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal regolamento comunale; di presentazione di memorie e documenti, così come disciplinato dalla legge 241/90. Nell'esercizio di tali diritti il cliente/utente riceve l'assistenza del personale addetto allo svolgimento di tali mansioni.
- 6) **Efficienza ed efficacia**: il settore impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:
 - a) per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di minore carico burocratico quantificato col parametro "tempo di lavoro", sia per il cliente/utente, sia per i lavoratori del servizio;
 - b) per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità delle norme;
 - favorevole al cliente/utente, interpretando le norme e le procedure verso una risposta positiva alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire le anomalie.

Gli strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali sono indicati nel seguente paragrafo.

Strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali

-Standard Per ognuno dei procedimenti gestiti dall'area sono indicati i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento e i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento (standard), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

-Informazioni ai clienti/utenti L'area adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei clienti/utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare: a) gestisce previo appuntamento telefonico l'istruttoria che consiste nel fornire tutte le informazioni verbali necessarie al cliente/utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza in tempo reale;

- a) predispone e aggiorna, per ogni procedimento, apposita modulistica, presente sul sito web del Comune, che consenta ai clienti/utenti di individuare celermente e chiaramente i dati necessari alle presentazioni delle istanze;
- b) informa tempestivamente, con comunicazioni indirette alla generalità dei clienti/utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- c) informa tempestivamente i clienti/utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;
- d) indica esplicitamente, in ogni atto di diniego o provvedimento sanzionatorio, l'autorità alla quale poter presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

Standard di qualità dei servizi offerti

Di seguito sono riportati alcuni standard di qualità relativi ai servizi offerti dal settore, descritti nel paragrafo precedente.

Gli standard si riferiscono agli aspetti misurabili della qualità erogata.

Tali aspetti costituiscono le fondamenta su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare un servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

Tutti gli standard costituiti da tempi vengono calcolati a partire dal ricevimento della documentazione necessaria al proseguimento dell'istruttoria.

Gli standard di qualità che seguono sono valutati in funzione dell' organico del settore alla data di approvazione della carta, fatte salve eventuali e significative variazioni dell'organico stesso.

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO/NORMATIV A DI RIFERIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (l. 241/1990)	Istanza parte di	Provvedimento/silen zio diniego	30 giorni
Rilascio copie di atti e documenti (l. 241/1990)	Istanza parte di	Provvedimento/silen zio diniego	30 giorni

Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse (l. 241/1990)	Istanza parte	di	Provvedimento/silen- zio diniego	60 giorni
Autentiche di firme e documenti (D.P.R. n. 445/2000)	Istanza parte	di	Provvedimento	Al momento
Autocertificazioni	Istanza parte	di	Informazioni e modulistica	Al momento
Emanazione ordinanze	Ufficio		provvedimento	30 giorni
Rilascio autorizzazione apertura passi carrai	Istanza parte	di	provvedimento	30 giorni
Rilascio permessi residenti in aree soggette a divieto di sosta veicoli o regolamentate	Istanza parte	di	Provvedimento	5 giorni
Rilascio permessi provvisori di guida e di circolazione	Istanza parte	di	Provvedimento	15 giorni
Rilascio contrassegni invalidi	Istanza parte	di	Provvedimento	15 giorni
Rilascio copia sinistri	Istanza parte	di	Provvedimento	30 giorni
Attività soggette a scia (centro attività motoria-tintolavanderia-acconciatore/estetista-panificazione, tatuatore/piercing, somministrazione in occasione di sagre, somministrazione in occasione di riunione straordinaria di persone), ecc. (art. 19 L. n. 241/1990 normativa specifica richiamata nei singoli modelli)	Segnalazione certificata inizio di attività	//		Decorrenza termini SCIA (con successivo accertamento, da parte del Comune, del possesso e veridicità dei requisiti dichiarati, entro 60 giorni dal ricevimento; con adozione, in caso negativo, dei dovuti provvedimenti per vietare la prosecuzione dell'attività ed applicare eventuali sanzioni)
Rilascio autorizzazioni per gare podistiche, ciclistiche e attività varie	Istanza parte	di	Provvedimento	60 giorni
Rilascio autorizzazioni per gare motoristiche su strada	Istanza parte	di	provvedimento	60 giorni
Autorizzazione per trasporti eccezionali urbane	Istanza parte	di	provvedimento	30 giorni
Autorizzazione all'installazione attività circense, parchi divertimento, spettacoli	Istanza parte	di	Provvedimento	60 giorni

viaggianti				
Autorizzazione apertura sala giochi	Istanza parte	di	provvedimento	60 giorni
Autorizzazione apertura piscina pubblica	Istanza parte	di	Provvedimento	60 giorni
Installazione videogiochi all'interno di pubblico esercizio per il quale è stata rilasciata la licenza di cui all'art. 86 comma 3 TULPS	SCIA		//	Alla presentazione della SCIA
Autorizzazione all'esercizio di manifestazioni temporanee su aree pubbliche	Istanza parte	di	Provvedimento	60 giorni
Autorizzazione di agibilità di pubblica sicurezza per l'esercizio di attività di pubblico spettacolo	Istanza parte	di	provvedimento	60 giorni
SCIA inizio attività di pubblico spettacolo per locali per i quali è stata rilasciata l'autorizzazione di agibilità di pubblica sicurezza	SCIA		//	Alla presentazione della SCIA
Autorizzazione all'esercizio di pubblico spettacolo	Istanza parte	di	Provvedimento	60 giorni
Rilascio autorizzazione per corse cavalli	Istanza parte	di	Provvedimento	60 giorni
Rilascio autorizzazione accensione fuochi d'artificio	Istanza parte	di	Provvedimento	60 giorni
Noleggio da rimessa con autista con autovettura e Noleggio con autista mediante autobus	Istanza parte	di	Provvedimento	60giorni, salvo diverso termine previsto dalla normativa specifica

Rapporti con l'utenza

L'area si impegna a erogare i propri servizi secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno, ove possibile, ampiamente e preventivamente annunciati e l'amministrazione ed il personale si adopereranno attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa degli stessi.

Si ritiene inoltre fondamentale fornire al cliente/utente la più completa informazione sui servizi offerti sia nella fase precedente alla presentazione della domanda che durante lo svolgimento del procedimento amministrativo.

In particolare, informazioni sui servizi dell'area e sullo stato delle pratiche si possono reperire presso il competente ufficio, che ha sede nel Palazzo Comunale in Piazza Roma n.6, nei seguenti orari: il martedì e il sabato dalle ore 09,00 alle ore 13,00.

In apposita pagina del sito Internet del Comune di Torri in Sabina è inoltre possibile

scaricare la modulistica in uso presso l'area.

La presentazione delle domande avviene o previo appuntamento telefonico presso il responsabile dell'area, o tramite presentazione dell'istanza all'ufficio protocollo del Comune o attraverso l'invio per posta salvi i casi in cui risulta necessaria la presentazione diretta all'ufficio. Tutti gli operatori dedicano particolare attenzione sia al momento della presentazione della pratica sia durante il procedimento amministrativo preferendo gli strumenti telematici più veloci ed efficaci.

Interazioni con gli utenti sono inoltre costituite:

- Dalla eventuale programmata distribuzione di **Questionari** sulla soddisfazione degli utenti: tali questionari a campioni di utenti periodicamente (in genere ogni anno); i dati raccolti sono rielaborati al fine di ottenere informazioni sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi forniti ed elaborare di conseguenza progetti di miglioramento;
- Dalla gestione dei **reclami**: qualunque espressione di insoddisfazione del cliente deve trovare una risposta da parte del settore. Per i reclami risolvibili sulla scorta del patrimonio informativo dell'ufficio o sulla possibilità di un contatto immediato con altri uffici o enti (compresi i suggerimenti o le istanze legate a disservizi), il responsabile provvede a dare immediata risposta all'utente. Gli altri tipi di reclami vengono registrati e gestiti secondo le procedure interne. Ad ogni reclamo scritto viene data risposta scritta. Il settore si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, richieste d'informazione, eventuali reclami al fine di migliorare il funzionamento del servizio.

5: ALLEGATI

Gentile Sig./ra la invitiamo ad esprimere qui di seguito osservazioni critiche sulle attività gestite dall'area vigilanza, e suggerimenti utili al miglioramento delle stesse.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Se vuoi essere così gentile da lasciare anche le sue generalità forniremo una risposta nel più breve tempo possibile ed, al massimo nel termine di legge di 30 giorni (legge sulla trasparenza amministrativa n. 241/90).

Nome.....Cognome.....

Nato ail.....

Residente in.....via.....

c.a.p.....tel.....e-mail.....

INFORMATIVA

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 30.6.2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La informiamo che i dati da lei forniti, di cui le garantiamo la massima riservatezza, verranno trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, per le seguenti finalità:

- Miglioramento della qualità dei servizi

I dati saranno utilizzati esclusivamente dal personale in servizio presso il Comune di Torri in Sabina. Lei ha diritto in ogni momento alla modifica, all'integrazione all'aggiornamento e alla cancellazione dei suoi dati, nonché all'esercizio degli altri diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 30.6.2003 n.196. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Torri in Sabina. Responsabile al trattamento dei dati è il Responsabile dell'Area Vigilanza.

Data..... Firma.....

COMUNE DI TORRI IN SABINA

PROVINCIA DI RIETI

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to Dr.Maria Cristina CARBONETTI

IL SINDACO
f.to Fausto CONCEZZI

PUBBLICAZIONE ALL'ALBO PRETORIO

Della sujestesa deliberazione si attesta che copia verrà affissa all'Albo Pretorio il

06 FEB. 2014

ai sensi e per gli effetti dell'art.124, 1° comma del D.Lgs.18/8/2000,

n.267 per 15 gg. consecutivi.

Torri in Sabina, li 05 FEB. 2014

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to Dr.Maria Cristina CARBONETTI

COPIA CONFORME

La presente copia è conforme all'originale e si rilascia per uso amministrativo e d'ufficio.

Torri in Sabina, li 05 FEB. 2014



IL SEGRETARIO COMUNALE
Dr. Maria Cristina CARBONETTI