



***CARTA DEI SERVIZI***  
*del*  
***COMUNE DI CASTEL SAN GIORGIO***

*- Provincia di Salerno -*



*approvata con delibera della Giunta Comunale  
n. 107 del 14.06.2012*



## **Gentile cittadino,**

questa è la “Carta dei Servizi” della Città di Castel San Giorgio (SA), nella versione 2012, redatta in conformità alle vigenti normative ed in particolare secondo i principi stabiliti dalla L. 244/07 art. 2 comma 461.

La Carta dei Servizi, serve a dare informazioni utili agli utenti sulle prestazioni offerte dal Comune di Castel San Giorgio, con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti.

La Carta dei Servizi, infatti, non è un documento statico ovvero stampato o pubblicato una volta per tutte, ma è documento dinamico, in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di “livelli minimi di qualità” o standard di servizio misurabili.

L'Amministrazione si impegna, così, a far sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli dei servizi resi, quanto i suoi utenti sono soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze della collettività.

Il tutto viene rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi per l'anno trascorso ;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza per l'anno trascorso ;
- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...);
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento dell'anno trascorso :
- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno ;
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno.

La Carta della qualità dei servizi dovrà essere redatta anche dai gestori di servizi pubblici del Comune di Castel San Giorgio.

Per questo motivo, La invitiamo, nell'ottica di una Sua maggiore partecipazione, a leggere i contenuti di questa Carta dei Servizi, a richiedere e ottenere le informazioni che la riguardano, a formulare proposte e suggerimenti, a inoltrare reclami, ove lo ritenga necessario, che ci impegniamo ad esaminare con attenzione, in una logica di continuo miglioramento.

A disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento.

**Il Sindaco**  
**(Dott. Francesco Longanella)**

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza della operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche e fornisce ai Cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dal Comune di Castel San Giorgio , costituendo una sorta di controllo fra l'Amministrazione ed i suoi utenti volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

*La Carta dei Servizi della Città di Castel San Giorgio (SA), è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la quale prevede che, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, gli Enti erogatori di servizi pubblici mirino "a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, ....."., ed in conformità alla L. 244/07 al D.Lgs. 150/2009, ed alle direttive impartite dalla CIVIT con delibere 88/2010 , 89/2010 , 105/2010 , 2 e 3 del 2012.*

***Il Comune di Castel San Giorgio, nei bandi di gara o nelle lettere di invito relative alle procedure di conferimento della gestione di servizi pubblici", richiederà, ai soggetti gestori di servizi pubblici, l'adozione di una Carta dei Servizi, al fine di garantire trasparenza informativa e qualità del servizio",*** così come previsto dall'*art. 11 lettera "g" del D.L. 13 agosto 2011 n.138, convertito, con modificazioni, in [legge 14 settembre 2011 n. 148](#).*

I principi fondamentali che sono alla base dell'attività del Comune di Castel San Giorgio sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

Siamo consapevoli che il soddisfacimento di tali principi è la premessa e la condizione necessaria e indispensabile per contenere la spesa dell'Amministrazione e ridurre i disagi a tutti i cittadini.

**Equità** significa che i dipendenti ed amministratori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

**Uguaglianza** significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

**Democraticità** significa che il Comune di Castel San Giorgio, opera secondo gli indirizzi stabiliti sia dalla normativa che dall'Amministrazione e dal Consiglio Comunale democraticamente eletti.

**Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

**Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta all'uomo con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

**Efficienza ed efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati alle normative sopra citate il Comune di Castel San Giorgio **si impegna a garantire:**

- L'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio comunale.
- L'informazione sulle modalità della erogazione dei servizi.
- La disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile.
- La riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato.
- La personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano.
- Il diritto a presentare reclamo ad ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni .

- La verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi .
- La verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati e la loro presentazione all'Assemblea.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

**I principali riferimenti normativi della Carta della qualità dei Servizi redatta dal Comune di Castel San Giorgio sono:**

- Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- L. 14 novembre 1995, n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”.
- D.P.C.M. 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”.
- D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59” .
- Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, “Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi”, 2003
- Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, Il settore dei trasporti, in "La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi". 2005.
- Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, I settori dell'energia elettrica e del gas, in "La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi". 2005

- D.L. 3 ottobre 2006, n. 262, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286, “Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria”.
- D.Lgs del 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”.
- L. 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”.
- L. 4 marzo 2009, n. 15 “Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti”.
- D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 “Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici” .
- D.L. 13 agosto 2011 n.138, *art. 11 lettera “g”, del* convertito, con modificazioni, in [legge 14 settembre 2011 n. 148](#).

## REFERENTI CARTA DEI SERVIZI 2012

**Dott.ssa Maria Cecilia Fasolino**

**Segreteria Generale ed Ufficio Legale**

- Sig.ra Daria Capuano - **Dirigente 1° Settore Amministrazione Generale** - ;
- dott. Angelo Grimaldi - **Dirigente 2° Settore Ragioneria e Finanze ; Servizi alla Persona** - ;
- dott. Giuseppe Contaldi - **Dirigente 3° Settore Polizia Municipale** - ;
- Ing. Roberto Capuano - **Dirigente 4° Settore Lavori ed OO.PP** - ;
- Ing. Michele Perone - **Dirigente 5° Settore Pianificazione Urbanistica – Project Financing – Edilizia Privata – Metano - Antiabusivismo – Ambiente** - ;
- dott. Rocco Cataldo - **6° Settore Informatico ; Servizi Scolastici ( Servizi Informatici – Servizi Scolastici – Innovazione Tecnologica – Urp)** ;
- geom. Mario Zappullo - **7° Settore Manutentivo e Servizi Tecnici** -

\*\*\*\*\*

### **VALIDITA'.**

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 2012.

Sarà revisionata e aggiornata alla fine dello stesso anno per migliorare gli standard di qualità previsti.

## Sezione 1.

# Presentazione della Missione dell'Ente e degli Obiettivi generali di servizio.

### LA MISSIONE DELL'ENTE.

#### Obiettivo governo

Il Comune di Castel San Giorgio, attraverso l'ottimizzazione dell'organizzazione degli uffici, mira a dare risposte positive alle richieste di efficienza, rapidità, funzionalità e di migliori servizi espresse da cittadini, famiglie e imprese e a incrementare il loro grado di soddisfazione per tale motivo oltre agli elencati adempimenti previsti dall'art. 2 comma 461 L. 244/07:

- *Obbligo della redazione della Carta della qualità dei servizi in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori presenti sul territorio comunale ed iscritte al CNCU recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, così come determinati nel contratto di servizio, nonché di disciplinare le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;*
- *consultazione obbligatoria delle citate associazioni dei consumatori da tenersi almeno ogni sei mesi;*
- *concreta verifica, attraverso una effettiva partecipazione delle associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, presenti sul territorio comunale, dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

- *previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino, che può rivolgersi sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*
- *istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestore dei servizi ed associazioni dei consumatori nelle quali si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*
- *previsione di una copertura di spesa di specifiche attività indicate dalla legge, con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio e per l'intera sua durata”;*

Altresì, promuove e realizza **l'informatizzazione** della struttura attraverso la standardizzazione degli hardware e l'integrazione di software e database gestionali per migliorare le prestazioni fornite al cittadino dagli uffici.

Il Comune inoltre, anche tramite l'Ufficio relazioni con il Pubblico, mantiene un rapporto diretto con la cittadinanza che ha in questo modo a disposizione un canale qualificato riguardo ai servizi forniti alla popolazione oltre che strumento per segnalazioni e informazioni.

Oltre i precedenti adempimenti l'Amministrazione Comunale è interessata ad innovare la gestione del bene pubblico attraverso **l'incontro in assemblee pubbliche** in cui i cittadini sono i principali protagonisti così come gli esponenti del mondo della cultura, dell'economia, delle categorie produttive indicati dai cittadini stessi per analizzare e studiare assieme i fenomeni che l'Amministrazione Pubblica deve governare.

Il confronto pubblico aperto, franco e soprattutto trasparente rappresenta il veicolo strumentale per favorire la partecipazione dei cittadini, garantire maggiore equità e trasparenza dell'operato dell'Amministrazione.

### **Obiettivo controllo**

Controllo sull'**organizzazione** degli uffici anche tramite la gestione del PEG.

Controllo relativo alla **semplificazione** dei procedimenti.

Controllo sui livelli programmati di **efficacia e di efficienza degli standards** previsti.

Controllo sulla **qualità dei beni e dei servizi** forniti dall'Ente e da terzi/enti/organizzazioni, in regime di convenzione o delega.

Verifica inerente la certezza sull'iter di progettazione e di realizzazione delle **Opere Pubbliche** e del rispetto dei tempi.

I controlli sopraelencati mirano ad incrementare la tempestività e l'incisività dei servizi erogati dal comune.

### **Obiettivo vivibilità**

Garantire la progettazione e la realizzazione di **opere pubbliche comunali** che non abbiano un alto impatto ambientale e che non stravolgano l'assetto urbanistico, oltre ad incidere negativamente sulla vivibilità del territorio.

Predisposizione di progetti per la valorizzazione delle risorse locali e della cultura tradizionale e per la riqualificazione e rivalutazione della città, delle frazioni e dei luoghi più significativi del Comune.

Adozione di norme e regolamenti aggiornati finalizzati alla sicurezza della cittadinanza.

La fusione di questi tre obiettivi è il faro che indica al Comune di Castel San Giorgio la rotta da seguire per affrontare le problematiche della collettività, per valorizzare la propria Cultura e le proprie Tradizioni, per creare relazioni economiche, sociali, umane con i cittadini, accettando le sfide di una società aperta e solidale.

Il Sindaco, in accordo con la Giunta Comunale, attraverso le procedure definite nel Sistema Qualità approntato in conformità alla Normativa UNI EN ISO 9001:2008, **intende diffondere, all'interno dell'Ente, una cultura della Qualità mirata al miglioramento continuo.**

## **GLI OBIETTIVI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.**

Con la presente Carta dei Servizi, la Città di Castel San Giorgio si impegna a fornire un servizio di Qualità, rispondente ai principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, ed a renderlo sempre più adeguato alle esigenze della Comunità locale.

Con questo strumento, la Città di Castel San Giorgio, i cittadini, le imprese e gli altri soggetti interessati, verificano il reciproco rispetto degli impegni assunti, esigendone l'osservanza.

Se la Comunità locale (cittadini e/o imprese), riscontra il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi, può agire per la tutela dei propri diritti con un reclamo, che deve essere presentato secondo le istruzioni di seguito riportate.

Ogni contributo o suggerimento migliorativo di questa Carta dei Servizi, sarà oggetto di attenta analisi da parte dei Dirigenti e del Responsabile Sistema Qualità, per cui è possibile inviare eventuali comunicazioni, ai seguenti indirizzi:

\*\*\*\*\*

**Sede Municipale, Piazza del Municipio**  
**– 84083 Castel San Giorgio -SA-**

**Segreteria Generale**

**Tel. 0815163-209**

\*\*\*\*\*

**Dirigente Settore 1° Amministrazione Generale**

**tel. 081 – 5163-262**

*Sig.ra Daria Capuano Tel. 081 - 5163-262 fax 081/9536000*

*081/5163-272 Dr.ssa Livia Veltre - Stato Civile -*

*081/5163-260 sig.ra Sessa Nobila – sig. Alfano Fioravante - Anagrafe -*

*081/5163-265 Dr.ssa Lamberti Elvira - Commercio -*

\*\*\*\*\*

**Dirigente Settore 2° Ragioneria e Finanze – Servizi alla Persona**

**tel. 081 - 5163-281**

*0815163- 293– dott. Pasquale Sessa*

*0815163-289 - sig.ra Valeria Memoli*

*0815163-293 – dott. Antonio Esposito*

*0815163-286 – sig.ra Anna Fimiani*

*geom. Palmiro Grimaldi*  
*0815163 -214 – sig.ra Giovanna Di Leo*  
*0815163 -223 – Dott.ssa Gilda Ginocchi*  
*0815163- 250 – sig.ra Maria Rosaria Sorrentino*

\*\*\*\*\*

**Dirigente Settore 3° Polizia Municipale** **tel. 081 – 5163-271**

\*\*\*\*\*

**Dirigente Settore 4° Lavori ed OO.PP.** **Tel. 081 – 5163-288**

\*\*\*\*\*

**Dirigente Settore 5° Urbanistica e Territorio ;** **tel. 081 – 5163-204**

*0815163 - 258 – arch. Teresa Montefusco*  
*0815163 - 227 – arch. junior Carmine Russo*  
*0815163 -222 – geom. B. Capuano*  
*0815163 -221 – geom. D. Sica*

\*\*\*\*\*

**Dirigente Settore 6° Settore Informatico ; Servizi Scolastici tel. 081 5163 -252**

*0815163 -254 – Dott. S. Oliva*  
*081516325-84 – Sig.ra Maria Luciani*

\*\*\*\*\*

**Dirigente Settore 7° Manutentivo e Servizi Tecnici** **tel. 081 5163- 246**

\*\*\*\*\*

tel. *Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)*

0815163254-52

*Servizio Telefax* 0815161900

*E-mail:* [urp@comune.castelsangiorgio.sa.it](mailto:urp@comune.castelsangiorgio.sa.it)

## Sezione 2.

### • Informazioni specifiche sulla Struttura e sui suoi Servizi.

#### GLI ORGANI POLITICI.

Il **Consiglio Comunale**, eletto nel 2010, per un mandato di 5 anni, è composto da 21 membri:

<b>Francesco Longanella</b>	<b>Sindaco</b>
Nobile Soglia	Vicesindaco / Assessore
Giovanni De Caro	Pres. Consiglio Comunale
Antonino Coppola	Assessore
Raffaele Sellitto	Assessore
Giuseppe Alfano	Assessore
Michele Salvati	Assessore
Manuel Capuano	Consigliere Capogruppo
Fiorenzo Lanzara	Consigliere
Dario Barba	Consigliere
Arturo Rapido	Consigliere Capogruppo
Vincenzo Capuano	Consigliere Capogruppo
Antonio Sessa	Consigliere
Teodoro Rescigno	Consigliere Capogruppo
Pasquale Sammartino	Consigliere
Vincenzo Lamberti	Consigliere
Andrea Donato	Consigliere Capogruppo
Giampiero Coppola	Consigliere Capogruppo
Carmine Di Leo	Consigliere
Giuseppe Coppola	Consigliere
Salvatore De Simone	Consigliere Capogruppo

La **Giunta Comunale** è composta, oltre che dal Sindaco, che la presiede, da 6 Assessori:

1. ***Sindaco Dott. Francesco Longanella***

2. ***Vice sindaco Dott. Nobile Soglia***

Ambiente - Parchi Urbani - Attività Produttive - SUAP

3. ***Assessore Ing. Antonino Coppola***

Personale - Innovazione Tecnologica

4. ***Assessore Dott. Giuseppe Alfano***

Bilancio - Finanza e Programmazione economica - OO.PP.

5. ***Assessore Rag. Michele Salvati***

Servizi Amministrazione d'Ordine - Servizi Manutentivi - Giardini pubblici e verde attrezzato - Servizi Cimiteriali

6. ***Assessore Dott. Raffaele Sellitto***

Igiene/Sanità - Assistenza Socio Sanitaria/rapporti ASL - Piano di Zona - Welfare - P.I. - Edilizia Scolastica - Rapporti Università

7. ***Assessore esterno Sig. Massimo Barba***

Sport, Spettacolo e tempo libero - Attività associative, Sociali, Culturali e Politiche/Politiche Giovanili/Pari Opportunità - Integrazione Sociale ed immigrati - Cooperazione Internazionale

## **GLI ORGANI DIRIGENZIALI E DI SUPPORTO ALLA GIUNTA**

### **Segretario Generale**

Viene nominato dal Sindaco, tra coloro i quali risultano iscritti nell'apposito Albo.

In sede di conversione del D.L. 78 del 31 maggio 2010 con legge 122/2010 è stata soppressa l'Agenzia Autonoma dei Segretari Comunali e Provinciali e prevista la successione alla stessa, a titolo universale, del Ministero dell'Interno. Presso quest'ultimo, nell'ottica di continuità del servizio, è stata istituita una Unità di Missione presieduta dal Prefetto Dott. Umberto Cimmino.

Il Segretario Generale svolge soprattutto un'azione di consulenza interna, di tipo giuridico - amministrativo, nei confronti degli organi politici, in ordine alla conformità dell'azione amministrativa, alle Leggi, allo Statuto Comunale e ai Regolamenti comunali.

Il Segretario sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei dirigenti e ne coordina l'attività.

Il Segretario inoltre:

- a) può rogare tutti i contratti nei quali l'ente è parte ed autenticare scritture private ed atti unilaterali nell'interesse dell'ente;
- b) esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo statuto o dai regolamenti, o conferitagli dal sindaco;
- c) esercita le funzioni di direttore generale.

**Il Segretario Generale è la dott.ssa Maria Cecilia Fasolino.**

- **L'Ente si avvale anche dell'apporto del Revisore Unico dei Conti e dell'Organismo Indipendente di Valutazione.**

#### **Revisore unico dei Conti.**

Il Revisore Unico dei Conti è un organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria, nell'ambito della gestione dell'Ente.

L'incarico è ricoperto dal Dott. Salvatore D'Amico.

#### **Organismo indipendente di Valutazione.**

L'Organismo indipendente di Valutazione è un organo previsto dall'art. 14 del Dl. n. 150/09.

Esso svolge un ruolo di supporto all'Amministrazione e si orienta alla valutazione dei risultati conseguiti dai Dirigenti.

L'incarico è ricoperto dalla Dott.ssa Monica Amato, come da delibera della G.C. n. 299 del 29.12.2011.

### • **Dirigenti**

- **Dirigente Segreteria Generale**

**- Dott.ssa Maria Cecilia Fasolino -**

- Ufficio contratti

- Servizi di segreteria a organi istituzionali, presidenza del consiglio, giunta, commissioni consiliari
- servizi di segreteria agli organismi di controllo <. collegio di revisione, nucleo di valutazione ;
- gestione risorse umane ;
- archivio e protocollo ;
- provveditorato
- ufficio legale
- staff del sindaco

### **Settore 1° Amministrazione generale**

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

- Anagrafe
- Uff. Elettorale
- Commercio
- Stato Civile
- Leva
- Censimento

**Il Dirigente è la sig.ra Daria Capuano**

### **Settore 2° Ragioneria e Finanze ; Servizi alla Persona**

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

- Gestione Contabile Personale
- Gestione Bilancio
- Servizi tributari
- Economato
- Sport, Cultura e Spettacoli
- Servizi alla Persona
- Servizi Sociali
- Politiche Giovanili

**Il Dirigente è il dott. Angelo Grimaldi**

### **Settore 3° Polizia Municipale**

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. viabilità e pronto intervento ( *viabilità; violazioni regolamentari ; antiabusivismo*)
2. nuclei speciali ( *protezione civile ; violazioni in materia edilizia ; sicurezza e tutela ambientale ; igiene e sanità* )

**Il Dirigente è il dott. Giuseppe Contaldi**

#### **Settore 4° Lavori ed OO.PP.**

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

- Lavori Pubblici
- Protezione Civile
- Datore di Lavoro D.L.vo n. 81/2008

**Il Dirigente è l'Ing. Roberto Capuano**

#### **Settore 5° Urbanistica e Territorio**

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

- Pianificazione Urbanistica
- Project Financing
- Conferenze di Servizi
- Edilizia Privata
- SUAP
- METANO
- Antiabusivismo
- Ambiente

**Il Dirigente è l'Ing. Michele Perone**

#### • **Dirigente Settore 6° Settore Informatico ; Servizi Scolastici**

Il Settore si compone dei seguenti Servizi :

- Servizi Informatici (*servizi di Telefonia, telematici, Web e videosorveglianza*)
- Innovazione Tecnologica
- URP
- Servizi Scolastici
- Monitoraggio bandi e finanziamenti

**Il Dirigente è il Dott. Rocco Cataldo**

#### • **Dirigente Settore 7° Manutentivo e Servizi Tecnici**

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

- Servizi Manutentivi
- Patrimonio
- Cimitero
- R.S.U.
- **Il Dirigente è il geom. Mario Zappullo**

### **3. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.**

Per raggiungere l'obiettivo di Qualità che si è posto, l'Ente applica delle regole di comportamento, basate sul rispetto dei diritti di ciascun cittadino fruitore.

#### **Eguaglianza.**

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente.

A parità di condizioni di erogazione e di presupposti tecnici, tutti i cittadini fruitori hanno diritto di ricevere lo stesso trattamento, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

L'Ente intende prestare una crescente e particolare attenzione ai cittadini portatori di handicap, agli anziani ed agli stranieri, come anche alle aree geografiche più periferiche ed alle persone in condizioni fisiche limitanti. Si individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico la struttura specifica a cui si possono rivolgere tutti coloro che si trovano in difficoltà, ma va sottolineato che tutto il personale dell'Ente è impegnato in tal senso.

L'eguaglianza, quindi, va intesa come superamento di ogni ingiustificata discriminazione, garantendo, nel contempo, l'individualizzazione delle prestazioni, in presenza di condizioni personali e sociali svantaggianti.

Una specifica attenzione viene data alla riduzione progressiva delle barriere architettoniche, presenti nelle sedi comunali.

#### **Imparzialità.**

L'Ente si impegna affinché gli operatori comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In particolare, la Città di Castel San Giorgio si impegna:

- a considerare obiettivamente il problema in quanto tale, anziché la persona che lo propone o il modo con cui lo fa;
  - a valutare attentamente le modalità con cui gestire imparzialmente le informazioni e le decisioni verso i cittadini e le imprese, predefinendone, possibilmente, i criteri di riferimento.

### **Continuità.**

L'Organizzazione dell'Ente intende garantire la continuità dell'erogazione dei servizi comunali, che, nei limiti del possibile, o per particolari aspetti, soprattutto quelli riguardanti l'informazione e la comunicazione, verso i cittadini e le imprese, si intende fornita anche 24 ore su 24, almeno per alcuni tipi di servizi e con le modalità di seguito specificate.

L'Ente attua programmi di miglioramento, per limitare, nel massimo grado possibile, i disservizi e le interruzioni, nell'erogazione dei suoi servizi, anche se dovuti a cause di forza maggiore.

In tali casi, verranno adottati, tempestivamente, tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi ai cittadini ed alle imprese.

### **Diritto di scelta.**

Molti Servizi comunali sono, di fatto, in regime di monopolio, in base alla legislazione vigente.

Tuttavia, l'Ente si impegna a favorire, con le sue decisioni e le sue comunicazioni, in relazione ad alcuni tipi di servizi sul territorio, che saranno di seguito specificati, le condizioni ottimali per l'esercizio di un effettivo diritto di scelta, da parte dei cittadini e delle imprese, sia tra soggetti erogatori pubblici e privati, sia tra diversi soggetti pubblici, fra i quali collocare anche la Città di Castel San Giorgio.

### **Partecipazione dei cittadini e delle imprese.**

E' garantita la partecipazione dei cittadini e delle imprese alle prestazioni di servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per migliorare la collaborazione tra l'Ente erogatore ed il Cittadino fruitore.

Viene salvaguardato il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente, secondo le modalità previste dalle norme vigenti, ma anche il contemporaneo rispetto della riservatezza dovuta ai dati sensibili, riguardanti le persone.

Le opinioni, i suggerimenti, le osservazioni e le valutazioni espresse dai cittadini e dalle imprese vengono raccolte in appositi documenti e memorie, fornendo la base informativa necessaria per il miglioramento continuo del servizio erogato.

L'Ente si impegna a far coincidere la qualità del servizio erogato con le aspettative dei cittadini e delle imprese, fatto salvo il riferimento alle normative vigenti.

In merito alle decisioni assunte, a seguito dei suggerimenti recepiti, oltre che delle segnalazioni e delle proposte ricevute, l'Ente provvede ad informare direttamente e con celerità i cittadini e le imprese che hanno avanzato tali comunicazioni.

La Città di Castel San Giorgio si impegna ad acquisire, ogni anno, tramite un proprio questionario generale, cui si potranno aggiungere delle altre modalità attivate da ciascun Servizio specifico, o anche attraverso interviste dirette o telefoniche, con il coordinamento dell'U.R.P., le valutazioni dei cittadini e delle imprese, in merito alla Qualità del servizio erogato.

### **Efficienza ed efficacia del servizio.**

Oltre a definire ed a perseguire gli obiettivi operativi di ciascun anno, formalizzati attraverso il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.), l'Ente si impegna a definire annualmente, per ciascun Servizio specifico, gli standards di qualità e la percentuale minima del loro rispetto, che intende garantire alla Comunità; inoltre, si orienta a ricercare le forme più idonee per razionalizzare i processi di erogazione, riducendo il più possibile gli sprechi ed i costi finali, e verificando, a tal scopo, ogni anno, anche il livello di efficienza raggiunto.

Gli esiti dei controlli e delle verifiche, sui livelli di efficacia e di efficienza registrati, oltre che sugli indici di rispetto degli standards previsti, saranno oggetto di una comunicazione annuale alla Comunità di riferimento, come pure i contenuti e gli esiti dei programmi di miglioramento, aventi l'obiettivo di dare un servizio costantemente rapportato alle richieste dei cittadini e delle imprese, salvaguardando, nel contempo, le migliori condizioni tecniche ed economiche possibili.

## **1. LA STRUTTURA TECNICA DELL'ENTE E L'ARTICOLAZIONE DEI SUOI SERVIZI.**

La Città di Castel San Giorgio gestisce una serie di servizi, molti dei quali in amministrazione diretta ed altri gestiti in concessione, o mediante convenzione.

L'Ente si impegna ad esercitare puntualmente i suoi poteri di direzione, controllo e vigilanza, nei confronti dei soggetti non pubblici, ai quali affida lo svolgimento, in regime di

concessione o di convenzione, di alcuni servizi pubblici, per proprio conto. ***A tal fine, si impegna, sia ad uniformare i capitolati d'appalto, per renderli coerenti con questa finalità che a richiedere, ai soggetti gestori di servizi pubblici, l'adozione di una Carta dei Servizi al fine di garantire trasparenza informativa e qualità del servizio***, così come previsto dall'*art. 11 lettera "g" del D.L. 13 agosto 2011 n.138*, convertito, con modificazioni, in [Legge 14 settembre 2011 n. 148](#).

I contenuti della presente Carta sono quindi adeguatamente inseriti negli atti che disciplinano le concessioni o le convenzioni, sottoscritte dall'Ente.

La presente **Carta dei Servizi** riguarda i seguenti 23 servizi specifici:

1. Servizio U.R.P, Protocollo
2. Servizio Lavori e OO.PP.
3. Servizio Protezione Civile e Servizio Datore di Lavoro D.Lgs n. 81/2008
4. Servizio Commercio
5. Servizio Ragioneria
6. Servizio Tributi
7. Servizio Economato
8. Servizio di Segreteria - Ufficio Tecnico Comunale -
9. Servizio Urbanistica
10. Servizio Edilizia Privata e SUAP
11. Servizio Viabilità
12. Servizio Manutenzione Strade e Pubblica Illuminazione
13. Servizio Manutenzioni Edifici Comunali e cimiteriali
14. Servizio Patrimonio ed Espropri
15. Servizio Ambiente
16. Servizio Personale
17. Servizio Assistenza Sociale
18. Servizio Scolastico
19. Servizio Giovani
20. Servizio Biblioteca
21. Servizio Demografico

22. Servizio Statistica

23. Segreteria Generale ; Servizio Contratti ; Servizio Delibere ; Ufficio Legale

\*\*\*\*\*

**1. Il Servizio protocollo**, procede alla registrazione della documentazione in arrivo e in partenza dall'ente secondo le regole poste dalla normativa e coordina i flussi documentali (posta, fax, e-mail).

*Capo Servizio : sig. Gerardo Fimiani*

*Tel. Ufficio: 081.5163219 – fax 081.5161900*

*Tel. Protocollo frazione Lanzara : 0815163220*

*Sig.ra Maria Luciani*

*Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30*

*Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 19:00*

**1.1 Il Servizio U.R.P.** è dedicato alla comunicazione, al dialogo e all'ascolto dei bisogni del cittadino a cui cerca di fornire delle risposte. Presso l'URP è possibile ricevere informazioni, visionare gli atti, informarsi sui procedimenti, sui servizi offerti e, più in generale, sulle diverse iniziative dell'Ente. Svolge un'attività di costante monitoraggio, finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi e, più in generale, del rapporto tra cittadini ed Ente. Riceve e smista allo specifico servizio le segnalazioni dei cittadini effettuate tramite il portale istituzionale [www.comune.castelsangiorgio.sa.it](http://www.comune.castelsangiorgio.sa.it).

**2. Il Servizio Lavori e OO.PP.**, parte fondamentale del Settore Tecnico, provvede in generale alla progettazione, direzione ed esecuzione dei lavori inerenti le opere pubbliche di competenza dell'Ente, curando anche direttamente la predisposizione dei calcoli, dei computi metrici, delle rilevazioni, dei frazionamenti, redige i bandi, i capitolati speciali delle opere, cura la contabilità delle opere pubbliche di competenza, i collaudi e gli atti consequenziali.

*Capo Servizio : Ing. Roberto Capuano*

*Tel. Ufficio: 0815163288*

*E-mail : [roberto.capuano@ordingsa.it](mailto:roberto.capuano@ordingsa.it)*

*orario di apertura al pubblico : martedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 17,00 alle ore 19,00 ; giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 17,00 alle ore 19,00*

*Ubicazione : Via Europa, 56*

**3. Il Servizio Protezione Civile** , costituisce il primo e necessario presidio alla tutela del territorio e si enuclea nelle seguenti azioni, che si esplicano in sinergia con l'UTG e con gli altri organi a ciò delegati dal Governo Centrale :

- **azioni di previsione:** sono azioni a contenuto prevalentemente scientifico, in quanto dirette allo studio ed alla individuazione delle cause degli eventi calamitosi ed alla determinazione dei rischi incidenti su un determinato territorio, anche in relazione alla probabilità del loro verificarsi in un arco temporale determinato ;
- **azioni di prevenzione:** sono azioni che, partendo dalle conoscenze acquisite a seguito delle azioni di previsione, consistono nelle attività tecniche finalizzate ad evitare o ridurre il prodursi di danni a seguito degli eventi calamitosi;
- **azioni di soccorso:** sono azioni volte a garantire alle popolazioni colpite dagli eventi calamitosi ogni forma di prima assistenza, nonché a contenere l'impatto e gli effetti degli eventi stessi;
- **azioni di superamento dell'emergenza:** sono azioni volte al ripristino delle situazioni di normalità nel post-evento, ossia interventi diretti a consentire, nel più breve tempo possibile, la ripresa delle normali condizioni di vita delle popolazioni. Fanno parte di questa tipologia di azioni, a titolo esemplificativo, gli interventi tecnici di messa in sicurezza del territorio e le attività volte all'assegnazione di contributi a privati ed imprese a titolo di ristoro dei danni.

### **3.1 - Il Servizio Datore di Lavoro D.Lgs n. 81/2008**

*Capo Servizio : Ing. Roberto Capuano*

*Tel. Ufficio: 0815163288*

*E-mail : [roberto.capuano@ordingsa.it](mailto:roberto.capuano@ordingsa.it)*

*orario di apertura al pubblico : martedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 17,00 alle ore 19,00 ; giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 17,00 alle ore 19,00*

*Ubicazione : Via Europa, 56.*

**4. Il Servizio Commercio** si occupa dei procedimenti amministrativi finalizzati al rilascio di autorizzazioni, permessi, licenze, nulla-osta ed altri atti di assenso, comunque denominati, relativi a tutte quelle attività economico-produttive il cui esercizio sia sottoposto, a vario titolo, alla competenza comunale. Inoltre, il servizio garantisce gli adempimenti strumentali necessari per consentire al Sindaco di esercitare talune funzioni attribuitegli dalla legge, quale Autorità locale sanitaria e di pubblica sicurezza.

*Capo Servizio : Daria Capuano*

*Tel. Ufficio: 081/5163-265*

*E-mail : d.capuano@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: Lunedì 9,30-12,30*

*Martedì 16,30-19,00*

*Venerdì 9,30-12,30*

*Ubicazione : Via Europa, 56*

**5. Il Servizio Ragioneria** si occupa dell'attività finanziaria del Comune e, quindi, del complesso delle operazioni poste in essere per il conseguimento dei mezzi economici, il cui impiego permette di soddisfare i bisogni pubblici della collettività. Il Servizio, inoltre, si occupa anche degli aspetti fiscali, connessi all'attività dell'Ente. A questo servizio fanno capo anche la gestione economica dei dipendenti e delle indennità di carica degli Amministratori Comunali nonché i rapporti col Revisore Unico dei Conti.

*Capo Servizio : Dott. Angelo Grimaldi*

*Tel. Ufficio: 0815163281*

*E-mail : a.grimaldi@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: tutti i giorni dalle 9,00 alle 13,00*

*martedì- giovedì dalle ore 16,30 alle ore 19,00*

*Ubicazione : Via Europa, 56*

**6. Il Servizio Tributi**, nella recente ottica delle Autonomie Locali e del decentramento amministrativo, si preoccupa di disciplinare, con appositi regolamenti, le proprie entrate, anche di natura tributaria, e, con la determinazione delle tariffe e delle aliquote, si orienta ad assicurare il finanziamento dei servizi pubblici, ritenuti necessari allo sviluppo della comunità locale. In particolare, gestisce l'Imposta Comunale sugli Immobili e l'Imposta Municipale Unica (IMU) , la Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche e, tramite concessione, l'imposta sulla Pubblicità e, la Tassa Rifiuti Solidi Urbani.

*Capo Servizio : Geom. Palmiro Grimaldi e Sig.ra Anna Fimiani*

*Tel. Ufficio: 081513286*

*E-mail : p.grimaldi@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: martedì – giovedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30*

*martedì- giovedì dalle ore 16,30 alle ore 19,00*

*Ubicazione : Via Europa, 56*

**7. Il Servizio Economato** gestisce incombenze varie, che vanno dall'acquisizione di beni e servizi di piccolo importo occorrenti ad assicurare il regolare svolgimento degli uffici comunali, all'esecuzione delle minute spese di funzionamento.

*Capo Servizio : sig.ra Valeria Memoli*

*Tel. Ufficio: 0815163289*

*E-mail : v.memoli@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: tutti i giorni dalle 9,00 alle 13,00*

*martedì- giovedì dalle ore 16,30 alle ore 19,00*

*Ubicazione : Via Europa, 56*

**8. Il Servizio di Segreteria Ufficio Tecnico Comunale** si occupa dell'espletamento delle attività segretariali del Dirigente 5° Settore, ad esso connesse

**9. Il Servizio Urbanistica** svolge un'attività suddivisa in due grandi aree: la prima è orientata a redigere le "regole" urbanistiche, cui fare riferimento, per inoltrare le varie richieste, da parte dei cittadini, delle imprese, degli altri Enti e dei professionisti, e anche a rendere possibile, a tutti i soggetti interessati, l'accesso ai dati ed alle informazioni che riguardano tali "regole"; la seconda area riguarda, invece, le varie tipologie di istanze che possono essere orientate all'ottenimento di un provvedimento formale dell'Ente, quale potrebbe essere il permesso a costruire per opere di urbanizzazione o l'approvazione di un piano attuativo di iniziativa privata.

*Capo Servizio Ing. Michele Perone*

*Tel. ufficio: 081.5163204*

*E-mail: m.perone@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00*

**10. Il Servizio Edilizia Privata** svolge un'attività rivolta quasi totalmente a utenti esterni (cittadini, ditte, tecnici, altri Enti), ma in parte orientata anche alla collaborazione con uffici interni.

In particolare, gestisce il rilascio di concessioni e di autorizzazioni edilizie, l'analisi ed il controllo delle denunce inizio attività, le richieste di abitabilità/agibilità, i certificati di destinazione urbanistica, l'idoneità degli alloggi, le richieste di inagibilità, il controllo dei fabbricati pericolanti, gli abusi edilizi, le consulenze edilizie ed i pareri a cittadini, tecnici ed Enti, la verifica delle condizioni d'uso ai fini dell'avvio di attività commerciali, il controllo dei finanziamenti per il superamento delle barriere architettoniche, le ricerche di archivio edilizio ed il rilascio di copie di documenti e certificati.

*Capo Servizio Geom. Benedetto Capuano*

*Tel. ufficio: 081.5163222*

*E-mail: b.capuano@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: Martedì e Giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e Martedì dalle ore 17:00 alle ore 19:00*

**10.bis Servizio Condono Edilizio** svolge le attività istruttorie relative ai procedimenti di condono edilizio relativi alle Leggi n° 47/1985, n° 724/1994 e n° 326/2003

*Istruttore Tecnico: Geom. Domenico Sica*

*Tel. ufficio: 081.5163221*

*E-mail: d.sica@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: Martedì e Giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00*

**10.ter Sportello Unico Attività Produttive** svolge, tra l'altro, le attività relative alle richieste di Conferenza di Servizi, art. 8 D.P.R. n° 160/2010 (ex art. 5 D.P.R. n° 447/98 e s.m.i.) e art. 14 e segg. della L. n° 241/90.

*Capo Servizio Ing. Michele Perone*

*Tel. ufficio: 081.5163204*

*E-mail: m.perone@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00*

**10.quarter Antiabusivismo edilizio** svolge attività di monitoraggio delle attività edilizie e di segnalazione agli organi competenti degli abusi riscontrati, sopralluoghi sul territorio e redazione relazioni di vario genere che tocchino aspetti riconducibili all'ufficio tecnico.

*Capo Servizio Arch. Teresa Montefusco*

*Tel. ufficio: 081.5163258*

*E-mail: t.montefusco@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00*

**11. Il Servizio Viabilità** ha come obiettivo l'attuazione del Piano Urbano del Traffico (PUT), di cui segue la realizzazione degli interventi programmati. Inoltre, attraverso la collaborazione di altri uffici interni, esamina tutte le istanze attinenti alla viabilità del Comune, formulando pareri e fornendo risposte alle richieste che gli sono rivolte. Il servizio valuta, altresì, le segnalazioni del personale operativo presente sul territorio comunale, al fine di anticipare le segnalazioni dell'utenza e per favorire la costante sicurezza, emettendo i relativi provvedimenti d'ufficio. Infine, gestisce il Piano generale degli impianti pubblicitari. Il servizio è ubicato in via Europa n. 56.

*Capo Servizio : Dott. Giuseppe Contaldi*

*Tel. Ufficio: 0815163 - 271 – 267 - 217*

**12. Il Servizio Manutenzione Strade e Pubblica Illuminazione** provvede in via diretta, o tramite appalti, alla manutenzione della quasi totalità dei chilometri costituenti la rete stradale che interessa il territorio comunale, alla manutenzione di aree verdi ed alla manutenzione ordinaria degli impianti esistenti di pubblica illuminazione e degli impianti semaforici.

Le segnalazioni riguardanti disservizi strade e pubblica illuminazione vanno rivolte all'URP.

*Capo Servizio : geom. Mario Zappullo*

*Tel. Ufficio: 0815163244*

*E-mail : m.zappullo@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: martedì ore 16,00 – 19,00 ; giovedì ore 9,00 – 12,00*

**13. Il Servizio Manutenzioni Edifici Comunali e Cimiteriali** si occupa della manutenzione ordinaria degli immobili di proprietà del comune o dati in gestione a terzi, curando, in particolare, il miglioramento dello stato di conservazione e la funzionalità delle strutture e degli impianti, nonché la loro messa a norma.

**13.1** Il servizio gestisce anche le Manutenzioni cimiteriali, vale a dire i servizi di inumazione e di esumazione delle salme, garantendo, nel contempo, in via diretta o in appalto, la manutenzione delle sede cimiteriali.

*Capo Servizio : geom. Mario Zappullo*

*Tel. Ufficio: 0815163244*

*E-mail : m.zappullo@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: martedì ore 16,00 – 19,00 ; giovedì ore 9,00 – 12,00*

**14. L'Ufficio Patrimonio ed Espropri** si occupa della gestione delle proprietà del Comune, degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e non di proprietà comunale, della compravendita di beni immobiliari, della stipula e del rinnovo di alcune convenzioni, della gestione delle locazioni, dell'inventario dei beni immobili dell'Ente, della gestione degli espropri avviati dall'Ente.

*Capo Servizio : geom. Mario Zappullo*

*Tel. Ufficio: 0815163244*

*E-mail : m.zappullo@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: martedì ore 16,00 – 19,00 ; giovedì ore 9,00 – 12,00*

**15. Il Servizio Ambiente**, nelle sue varie componenti (aria, acqua, suolo), ha come obiettivo il raggiungimento del massimo sviluppo dei vari insediamenti che risulti compatibile con la salvaguardia dell'ambiente naturale e con il rispetto delle specifiche norme vigenti.

*Capo Servizio Ing. Michele Perone*

*Tel. ufficio: 081.5163204*

*E-mail: m.perone@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00*

**16. Il Servizio Personale** garantisce la completa e corretta gestione di ogni aspetto giuridico ed economico inerente il rapporto di lavoro del personale dipendente dell'Ente.

*Capo Servizio : Dott. Antonio Esposito ; sig. Giacomo Avella*

*Tel. Ufficio: 0815163283*

**17. Il Servizio di Assistenza Sociale** si occupa dell'organizzazione e della gestione delle funzioni in materia di assistenza e di servizi sociali, coordinando un insieme di interventi integrati sul territorio, aventi come obiettivo lo sviluppo della personalità del cittadino e la realizzazione di una rete di servizi, volti a favorire l'integrazione sociale e l'assistenza. Cura, inoltre, i rapporti operativi con l'ULSS e con il volontariato sociale e con il Piano di Zona S1 di Nocera Inferiore .

*Capo Servizio : Sig.ra Giovanna Di Leo e Dott.ssa Gilda Ginocchi*

*Tel. Ufficio: 0815163214 ; 0815163223*

*E-mail : [g.dileo@comune.castelsangiorgio.sa.it](mailto:g.dileo@comune.castelsangiorgio.sa.it) – [g.ginocchi@comune.castelsangiorgio.sa.it](mailto:g.ginocchi@comune.castelsangiorgio.sa.it)*

*Orario di apertura al pubblico c/o Centro di Quartiere sito in via Garibaldi alla frazione Lanzara :*

*Lunedì – Martedì- Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, Martedì e Giovedì dalle 16,30 alle 19,00*

**18. Il Servizio Scolastico** si occupa di tutte le incombenze e procedure riguardanti il mondo della scuola. Nello specifico, il servizio si occupa della gestione della refezione scolastica, del servizio di trasporto scolastico, dei procedimenti per il diritto allo studio: contributi libro e borse di studio e cedole librarie. Gestione e/o verifica dei progetti attivati in partenariato con gli Istituti scolastici.

*Capo Servizio : Dott. Rocco Cataldo*

*Tel. Ufficio: 0815163252*

*E-mail : [r.cataldo@comune.castelsangiorgio.sa.it](mailto:r.cataldo@comune.castelsangiorgio.sa.it)*

*Istruttore Sig.ra Maria Luciani*

*Tel. Ufficio 0815163284 – Sede Via Europa 56*

*Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì ore 9-12.30*

*Tel. Ufficio 0815163250 – Sede Centro di Quartiere via Garibaldi - Lanzara*

*Orario di apertura al pubblico: martedì ore 9 - 12.30 – 16.30 - 18.30*

*giovedì ore 9 - 12.30*

**19. Il Servizio Giovani** è strutturato con la duplice connotazione funzionale di sportello informativo (*Ufficio Informagiovani*) e di centro di aggregazione e di attività culturali (*Centro Giovani*). Si rivolge, in via prevalente ma non esclusiva, alla popolazione giovanile, offrendo informazioni in settori che spaziano dalla formazione permanente al lavoro, dall'istruzione scolastica e universitaria al turismo, dal volontariato alla cultura e al tempo libero. Dispone di un'emeroteca e di postazioni pubbliche per la navigazione in internet. E' punto di tesseramento CartaGiovani Euro minori 26. Cura l'aggiornamento delle informazioni nella sezione Bacheca offro lavoro del sito web. Il servizio gestisce il Centro Giovani, sala polifunzionale utilizzata come luogo d'incontro, spazio di libera espressione, sede di incontri e rassegne culturali o dell'attività di gruppi informali o associazioni giovanili.

*Capo Servizio : Dott. Angelo Grimaldi*

*Tel. Ufficio: 081/5163281*

*E-mail : a.grimaldi@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: l'InformaGiovani sito c/o Centro di Quartiere via Garibaldi - frazione Lanzara - lunedì, martedì e giovedì dalle 9,00 alle 13,00 ed il martedì e giovedì dalle 16,00 alle 19,00.*

*L'apertura del Centro Giovani è variabile e legata allo svolgimento di precise attività o realizzazione di eventi.*

**20. Il Servizio Biblioteca** è un servizio pubblico di base, che risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente della comunità, garantendo a tutti la fruizione del proprio patrimonio librario.

La Biblioteca è ubicata in via Europa n.56

*Orario di apertura al pubblico*

- *Lunedì dalle ore 14,30 alle ore 18,30*
- *Martedì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 19,00*
- *Mercoledì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 19,00*
- *Giovedì dalle ore 14,30 alle ore 19,00*
- *Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 19,00*
- *Sabato dalle ore 9,30 alle ore 12,30.*

**21. Il Servizio Demografico** coordina le attività connesse alla gestione dell'Anagrafe (*movimenti migratori della popolazione, certificazione dei fatti giuridicamente rilevanti ad essi collegati, rilascio carte di identità ed altri documenti di identità personale*), dello Stato Civile (*denunce di nascita, matrimoni e relativi atti di pubblicazione, denunce di morte*), del Servizio Elettorale, della Leva Militare ed alla revisione ed aggiornamento degli iscritti all'A.I.R.E. (*Anagrafe Italiani Residenti all'Estero*), collaborando, in tal senso, con gli altri uffici comunali ed in particolar modo con l'Ufficio Tributi e con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, soprattutto per quanto attiene alla semplificazione delle certificazioni amministrative ed all'utilizzo dell'autocertificazione.

**22. Il Servizio Statistica** si occupa dei compiti del Comune nella gestione dei servizi di competenza statale relativi alla statistica.

Il servizio svolge le obbligatorie funzioni istituzionali di organo periferico dell'Istat, per tutte le attività che rientrano nell'ambito del sistema Statistico Nazionale.

Il servizio provvede inoltre a dare risposte su quanto attiene le attività di natura tecnico/statistica nel rispetto delle linee programmatiche dell'Amministrazione.

*Capo Servizio : Daria Capuano*

*Tel. Ufficio: 081/5163-262*

*E-mail : d.capuano@comune.castelsangiorgio.sa.it*

*Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì 9,00 - 12,30 - Martedì e giovedì dalle 16,15 alle ore 19,00*

## **23. Segreteria Generale – fanno capo i seguenti servizi/settori :**

- *Ufficio contratti*
- *Servizi di segreteria a organi istituzionali, presidenza del consiglio, giunta, commissioni consiliari*
- *servizi di segreteria agli organismi di controllo - Revisore Unico dei Conti e dell'Organismo Indipendente di Valutazione - .*
- *gestione risorse umane ;*
- *archivio e protocollo ;*
- *provveditorato*
- *servizio gestione delibere*
- *servizio contratti*

- *ufficio legale*
- *staff del sindaco*

*Capo Servizio : **Dott.ssa Maria Cecilia Fasolino***

Tel. Ufficio: 0815163209

E-mail : [mc.fasolino@comune.castelsangiorgio.sa.it](mailto:mc.fasolino@comune.castelsangiorgio.sa.it)

info per ricevimento : ufficio staff

**23.bis Il Servizio Contratti** si occupa delle procedure per l'affidamento di contratti di Opere Pubbliche e di forniture di beni e servizi, lavorando in stretta collaborazione con gli altri uffici comunali, promuovendo la rapida divulgazione dei bandi ed avvisi di gara ed assicurando l'assistenza per gli aspetti amministrativi. Il Servizio si occupa anche dell'affidamento in concessione dei manufatti cimiteriali, curando direttamente il necessario rapporto con i cittadini.

*Capo Servizio : Dott.sa Marilena La Mura*

*Tel. Ufficio: 0815163215*

*Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00*

**23.ter Il Servizio gestione delibere** si occupa dell'attuazione delle procedure attinenti alle deliberazioni della Giunta Municipale, del Consiglio Comunale e delle determinazioni dirigenziali. Provvede alla pubblicazione all'Albo Pretorio degli atti interni al comune e di quelli esterni, provenienti da altri Enti. Inoltre, fornisce copie conformi e non, degli atti depositati in Segreteria. Infine si occupa del deposito, pubblicazione e consegna agli interessati degli atti relativi al gruppo Uniriscossioni.

*Capo Servizio : sig.ra Pasqualina Falcone*

*Tel. Ufficio: 0815163210*

**23quater. Il Servizio Ufficio Legale :**

*Capo Servizio : Avv. Giorgio Chirico*

*Tel. Ufficio: 0815163205*

*ricevimento del pubblico : previo contatto telefonico*

## Sezione 3.

### • **Standard di Qualità dei servizi erogati al cittadino.**

In merito alla sua funzione istituzionale, il Comune di Castel San Giorgio precisa, per tutte le attività svolte dalla struttura, quali sono gli Indicatori di Qualità del servizio erogato, gli Standard che si impegna a rispettare ed anche il limite minimo di rispetto per ciascuno standard, ovvero la percentuale massima di non rispetto degli impegni presi dalla struttura, imputabile alle Unità Operative ed agli Operatori coinvolti, che potrà essere accettata, dall'Ente e dai suoi cittadini, fino ad una nuova revisione della Carta dei Servizi.

In questa Sezione, quindi, sono maggiormente precisate le modalità con cui la Struttura si impegna a svolgere le attività proprie dei servizi presentati nella sezione precedente, al fine di consentire al cittadino, all'impresa, al professionista o ad altro Ente, di poter verificare concretamente il rispetto degli impegni assunti dalla struttura.

Questi standard saranno oggetto di un controllo sistematico, o a campione, da parte del Responsabile del Sistema Qualità, dei Dirigenti e dei Responsabili delle varie Unità Operative, ed anche di una verifica finale annuale, allo scopo di valutare i risultati oggettivamente conseguiti dalla struttura ed, eventualmente, di aggiornare gli impegni assunti nei confronti della Comunità, nella logica di un Miglioramento continuo della Qualità Finale.

Gli esiti delle verifiche annuali saranno comunicati, oltre che ai dipendenti dell'Ente, anche alla Comunità locale, al fine di rendere attivamente e responsabilmente partecipi tutte le componenti che possono consentire alla Giunta Comunale di definire gli obiettivi ottimali di gestione dei servizi erogati dall'Ente.

#### **Fattori di qualità per ciascun servizio dell'Ente e precisazione degli standard adottati.**

Ogni specifico servizio propone gli standard che ritiene di poter garantire ed anche il grado di rispetto che intende assicurare. Tali standard saranno oggetto di controlli e di verifiche sul livello del loro effettivo rispetto, i cui risultati saranno elaborati semestralmente e poi annualmente comunicati alla Cittadinanza.

Gli standard previsti da questa Carta rappresentano le prestazioni più significative di ogni Servizio, ma non esprimono la totalità dei servizi erogati dall'Ente; si precisa, quindi, che l'azione di controllo e di verifica sarà realizzata dall'Ente anche congiuntamente alle associazioni dei consumatori sottoscrittrici del presente documento.

Inoltre, per rendere ancora più completa l'informazione offerta ai cittadini, per ciascuno standard è precisato se il cittadino deve prevedere un costo per la prestazione richiesta e se deve presentare uno o più documenti, a supporto della richiesta stessa; nel caso di più documenti, si sottolinea che il conteggio del tempo previsto dallo standard decorre dal momento della presentazione, all'ufficio competente, dell'ultimo documento utile, perché in tal modo la richiesta inoltrata si intende validata dall'operatore incaricato.

### **Semplificazione delle procedure.**

Il Comune di Castel San Giorgio si impegna a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure adottate nell'erogazione dei suoi servizi, avendo come obiettivo quello di contenere il più possibile gli adempimenti richiesti ai suoi utenti (Cittadini, Professionisti/Imprese, altri Enti, Utenti interni). Ogni anno si effettueranno delle verifiche sulle procedure che risulteranno effettivamente snellite, dandone poi comunicazione alla Comunità.

### **Chiarezza e completezza delle informazioni.**

Il Comune di Castel San Giorgio si impegna a soddisfare il diritto dei suoi Cittadini a ricevere in modo chiaro tutte le informazioni necessarie, al fine di rendere facile ed efficace la disponibilità e la fruibilità dei servizi erogati. Si impegna, inoltre, a verificare la comprensibilità delle informazioni emesse e ne darà comunicazione alla Comunità.

### **Chiarezza delle condizioni di erogazione dei servizi.**

L'Ente si impegna affinché l'erogazione di ogni servizio comunale sia sottoposta a poche e semplici regole contrattuali, che vengono portate a conoscenza dell'utente prima dell'erogazione ed ogni volta che esse subiscono delle variazioni.

Le principali condizioni di erogazione sono riportate nella tabella riassuntiva degli standard di ciascun specifico Servizio, che fanno parte integrante della Carta dei Servizi (Allegato 2).

### **Rapporti con gli utenti.**

Il Comune di Castel San Giorgio di Castel San Giorgio si impegna ad assicurare un orario di accesso diretto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e il martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.30.

Per i diversi orari di accesso al pubblico, si faccia riferimento a quanto riportato per ogni specifico Servizio, nella Sezione precedente.

- **Il Sindaco riceve la Cittadinanza il mercoledì ed il venerdì dalle ore 11,00 alle 13,00 ;** negli altri giorni della settimana il ricevimento è coordinato dalla segreteria dell'Ufficio Staff ; in tale giornate, però, si precisa, per evitare eventuali disguidi, che il ricevimento dei

cittadini è subordinato agli impegni istituzionali, al ricevimento dei dirigenti e/o dipendenti di settore ed ad altre priorità che dovessero subentrare ;

- Per i diversi orari di accesso al pubblico, si faccia riferimento a quanto riportato per ogni specifico Servizio, nella Sezione precedente.

- **I RAPPORTI RECIPROCI.**

### **Cortesìa e disponibilità del personale dell'Ente.**

Tutto il personale dell'Ente è tenuto a rapportarsi con i cittadini con rispetto e cortesia, e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

Sono tenuti, altresì, ad indicare il proprio nome e cognome sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **Valutazione periodica della Qualità dei Servizi erogati.**

L'Ente s'impegna a svolgere delle verifiche sia sul grado di rispetto degli standards adottati, sia sul livello di soddisfazione dei vari utenti coinvolti, ed a comunicare non solo il loro esito, ma anche i progetti di miglioramento che si sono attivati ed i risultati da essi conseguiti.

Il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi dell'Ente, esterni ed interni, sarà valutato in due modi:

1. attraverso un questionario distribuito con cadenza annuale ad un campione di cittadini, di imprese, di professionisti e di altri Enti, valido per tutti i servizi dell'Ente e quindi necessariamente sintetico;
2. attraverso un questionario più specifico, o intervista strutturata, che ogni Servizio dell'Ente potrà proporre ad un campione di cittadini, imprese, professionisti ed Enti che hanno usufruito dei servizi dello specifico Servizio, nel corso dell'anno considerato; il campione di riferimento dovrà esprimere le valutazioni di almeno il 5% degli interlocutori gestiti dal Servizio.

### **RAPPORTI CON I CITTADINI**

L'ascolto dei cittadini è il nostro impegno prioritario. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, abbiamo istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti :

- **Dillo al Sindaco** : *scrivi una lettera da imbucare nella casella sita al pianterreno della Casa Comunale o manda un e-mail ai seguenti indirizzi :*

[staffsindaco@comune.castelsangiorgio.sa.it](mailto:staffsindaco@comune.castelsangiorgio.sa.it) ; [sindacolonganella@gmail.com](mailto:sindacolonganella@gmail.com)

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione dei nostri utenti per segnalarci disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo, sottoscritto, deve essere presentato, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, in forma scritta e formulato in modo preciso e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I riferimenti a cui inviare/presentare il reclamo sono:

- **Comune di Castel San Giorgio Piazza Amabile 1 84083 Castel San Giorgio (SA)**  
**Fax 0815161051 – email: [staffsindaco@comune.castelsangiorgio.sa.it](mailto:staffsindaco@comune.castelsangiorgio.sa.it) ;**  
**[sindacolonganella@gmail.com](mailto:sindacolonganella@gmail.com)**
- I reclami possono anche essere inoltrati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) oppure tramite email a [urp@comune.castelsangiorgio.sa.it](mailto:urp@comune.castelsangiorgio.sa.it) .
- **A disposizione degli utenti c'è anche il servizio “segnalazioni al Comune” attivato nella sezione Comunicare con l'Ente sul sito internet del Comune**  
**[www.comune.castelsangiorgio.sa.it](http://www.comune.castelsangiorgio.sa.it).**

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale risponderemo con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

I reclami possono anche essere inoltrati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP).

La sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

In un'ottica di trasparenza, tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

## **INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Ogni anno sarà effettuata, in conformità alla L. 244/07 art. 2 comma 461, almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

1. indagine quantitative (*somministrazione, diretta o telefonica, di questionari*) ad un campione di utenti ;
2. indagini qualitative (*focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc*) .

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

## **I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO**

Ai destinatari dei nostri Servizi è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva a garanzia della qualità dei servizi resi. Il nostro impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento, anche grazie alla condivisione degli strumenti per il monitoraggio con le Associazioni dei consumatori. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è affettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal nostro Servizio, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, prevediamo la seguente forma di indennizzo/rimborso: N. 1 tessera prepagata o tiket prepagati per n. 20 ore da utilizzare per la sosta presso i parcheggi a pagamento gestiti o dati in affidamento dal Comune di Castel San Giorgio.

La richiesta di rimborso, sottoscritta, corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, deve essere inviata (per posta, via fax, per posta elettronica) o presentata personalmente, entro 30 giorni da quando è stata rilevata l'anomalia, per iscritto a:

- **Comune di Castel San Giorgio Piazza Amabile 84083 Castel San Giorgio**  
**Fax 0815161051 – email: [staffsindaco@comune.castelsangiorgio.sa.it](mailto:staffsindaco@comune.castelsangiorgio.sa.it)**

La richiesta può essere altresì presentata presso la sede delle associazioni di consumatori iscritte al CNCU che hanno sottoscritto la presente Carta dei Servizi così come da allegato.

Riconosciuta la validità della richiesta di rimborso, la evaderemo entro il tempo massimo di 30 giorni, salvo la complessità del reclamo non richieda ulteriori accertamenti. In questo caso informeremo, entro lo stesso termine, il richiedente e/o l'associazione dei consumatori che lo rappresenta sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine. ■

## Prospetto Standards ANNO 2012

Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	precisazione dei momenti-limite tra i quali viene calcolato il tempo intercorrente	unità di misura dei tempi: mesi/giorni, giorni feriali, giorni lavorativi/ore/minuti	standard definito per l'anno corrente di riferimento	limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	costi per il cittadino	documenti da presentare da parte del cittadino
<b>1.1</b>	<b>SERVIZIO U.R.P.: adeguatezza e celerità di risposta dell'URP alle segnalazioni e richieste provenienti dai cittadini</b>	dalla data della risposta, fornita dall'ufficio competente, all'URP e la data della risposta dell'URP al cittadino	giorni lavorativi	5	95%	NO	NO
<b>2.1</b>	<b>SERVIZIO DELIBERE: pubblicazione delle Delibere ordinarie di Consiglio Comunale</b>	Dalla data di arrivo del testo deregistrato dell'intervento del CC alla data di consegna al segretario generale della delibera approvata	Giorni lavorativi	15	90%	NO	NO
<b>2.2</b>	<b>SERVIZIO DELIBERE: affissione atti all'Albo Pretorio</b>	dalla data e ora di arrivo dell'atto all'ufficio, alla data e ora della sua affissione all'Albo Pretorio	giorni lavorativi	2	95%	NO	NO
<b>2.3</b>	<b>SERVIZIO DELIBERE: fornitura di copia di atti vari ad utenti richiedenti</b>	dalla data e ora della presentazione della domanda con la precisa indicazione dell'atto, alla data e ora della sua consegna all'interessato, per gli atti presenti nell'ufficio	minuti	20	95%	SI	SI
<b>3.1</b>	<b>SERVIZIO CONTRATTI: divulgazione di bandi, avvisi e altro materiale informativo</b>	dal giorno della pubblicazione all'Albo Pretorio o della richiesta di materiale informativo, al giorno di trasmissione ai soggetti interessati	giorni lavorativi	1	98%	SI	SI
<b>3.2</b>	<b>SERVIZIO CONTRATTI: trasmissione lettera d'invito ad appalti, forniture e servizi</b>	dal giorno di adozione del provvedimento alla data di consegna al protocollo	giorni lavorativi	3	95%	SI	SI
<b>3.3</b>	<b>SERVIZIO CONTRATTI: redazione dei contratti</b>	dal giorno di presentazione dei documenti richiesti, al giorno di fornitura o di invio del documento all'interessato per la firma del contratto	giorni lavorativi	5	98%	NO	NO
<b>04.01.00</b>	<b>SERVIZIO RAGIONERIA: rilevazione denunce sinistri</b>	Dal momento dell'avvenuta conoscenza da parte della ragioneria, al momento della richiesta di apertura del sinistro	giorni	Entro i termini indicati nelle singole polizze	95%	NO	SI
<b>5.1</b>	<b>SERVIZIO TRIBUTI: richieste formali</b>	Dalla data della richiesta pervenuta al protocollo, a mezzo fax o email alla data del riscontro	Giorni lavorativi	25	98%	NO	NO
<b>5.2</b>	<b>SERVIZIO TRIBUTI: richiesta di conteggio e/o compilazione pratiche ICI nell'ambito del servizio di assistenza fiscale</b>	dal momento della richiesta e/ o consegna documenti, al momento della consegna delle pratiche	Giorni	10 (in caso di necessità di consegna documenti, il termine decorrerà dall'acquisizione degli stessi)	98%	NO	SI
<b>6.1</b>	<b>SERVIZIO ECONOMATO: emissione della ricevuta per riscossione entrate</b>	Dalla richiesta di operazione di versamento, al momento della contestuale emissione della ricevuta	minuti	10 (in orario di apertura dell'Ufficio al Pubblico)	98%	NO	NO
<b>7.1</b>	<b>UFFICIO SEGRETERIA UTC: fornitura copie di tavole o fotocopie</b>	dalla data di acquisizione della richiesta con il buono d'ordine, alla data di consegna della copia	giorni lavorativi	3	95%	SI	NO

8.2	SERVIZIO URBANISTICA: accesso formale a dati relativi a pratiche di privati, qualora il richiedente ne abbia titolo	dal giorno del recepimento della richiesta scritta, al giorno dell'effettivo accesso	giorni	14	90%	SI	SI
8.3	SERVIZIO URBANISTICA: istanza per permesso a costruire per opere di urbanizzazione	dal giorno del recepimento della richiesta scritta, al giorno della firma del permesso a costruire	giorni	60	82%	SI	SI
8.4	SERVIZIO URBANISTICA: istanza per l'approvazione di un piano attuativo di iniziativa privata	Dalla data del recepimento della richiesta, alla data di adozione da parte della Giunta Comunale	giorni	90 (compatibilmente con le previsioni di PEG e di PPA)	90%	NO	SI
8.5	SERVIZIO URBANISTICA: istanze generiche che richiedono una risposta scritta	dal giorno del recepimento della richiesta, alla data di invio della risposta scritta	giorni	30	90%	NO	SI
9.1	SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA: permessi a costruire	dal giorno di protocollatura della richiesta, al giorno di rilascio del documento finale da parte del Dirigente, con esclusione del tempo imputabile alle sospensioni	giorni	75	100%	SI	SI
9.2	SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA: Denuncia Inizio Attività	dal giorno di protocollatura, della richiesta al giorno di rilascio del documento finale da parte del Dirigente, con esclusione del tempo imputabile alle sospensioni	giorni	30	100%	SI	SI
9.3	SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA: agibilità	dal giorno di protocollatura della richiesta, al giorno di rilascio del certificato, con esclusione del tempo eventualmente imputabile all'acquisizione delle integrazioni richieste	giorni	30	100%	SI	SI
9.4	SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA: idoneità alloggio	dal giorno di protocollatura della richiesta, al giorno di rilascio del certificato, con esclusione del tempo eventualmente imputabile all'acquisizione delle integrazioni richieste/pareri enti esterni	giorni	70	85%	SI	SI
10.1	SERVIZIO VIABILITA': rilascio autorizzazioni di tipo pubblicitario	dal giorno dell'acquisizione del parere della Commissione Pubblicità con contestuale presenza di tutti i documenti richiesti, al giorno dell'invio della comunicazione di possibile ritiro dell'autorizzazione	giorni	25	90%	SI	SI
10.2	SERVIZIO VIABILITA': comunicazione di risposta a richieste riguardanti la viabilità	dal giorno di ricezione dell'istanza (in caso di problema semplice) o di fine di raccolta dei pareri (in caso di problema complesso), al giorno dell'invio della risposta al richiedente	giorni	25	90%	NO	SI
11.1	SERVIZIO MANUTENZIONE STRADE: interventi urgenti in caso di pericolo per la circolazione stradale (buche, ecc.)	dall'ora e data di ricevimento della segnalazione inoltrata dall'U.R.P. o dall'uff. Procollo all'ufficio competente, all'ora e data di uscita della squadra di intervento	Ore lavorative	24	95%	NO	SI

11.2	SERVIZIO PUBBLICA ILLUMINAZIONE: interventi urgenti di riparazione per guasti agli impianti di Pubblica Illuminazione	dall'ora e data di ricevimento della segnalazione inoltrata dall'U.R.P. o dall'uff. Procollo all'ufficio competente, all'ora e data di uscita della squadra di intervento	Ore lavorative	32	95%	NO	SI
12.1	SERVIZIO MANUTENZIONE EDIFICI COMUNALI E CIMITERIALI: valutazione della richiesta di manutenzione	dalla data di ricezione della richiesta, alla data di invio della sua valutazione preliminare, in termini di eseguibilità o di pertinenza	giorni	5	95%	NO	NO
12.2	SERVIZIO MANUTENZIONE EDIFICI COMUNALI E CIMITERIALI: esecuzione effettiva dell'intervento di manutenzione	dalla data di invio della valutazione preliminare della richiesta, alla data di inizio dei lavori di esecuzione dell'intervento	giorni	20	95%	NO	NO
12.3	SERVIZIO MANUTENZIONI EDIFICI COMUNALI E CIMITERIALI: gestione funerali	dalla data e ora di ricezione della comunicazione del decesso, alla data e ora di inumazione o tumulazione della salma	giorni lavorativi	3	95%	NO	SI
13.1	UFFICIO PATRIMONIO-ESPROPRI: aggiornamento dei canoni di locazione o concessione	Comunicazione al conduttore dell'aggiornamento del canone di locazione o concessione	giorni	30 (prima della scadenza del contratto)	100%	SI	NO
14.1	SERVIZIO AMBIENTE: verifica attività di cava	Almeno un controllo mensile, con relativo verbale, per ciascuna delle 4 cave attive, e con intervallo massimo di 35 giorni dal controllo precedente	giorni	35	90%	NO	NO
15.1	SERVIZIO PERSONALE: evasione richieste di informazione su normativa e/o pratiche	dal momento della richiesta, al momento della risposta	minuti	20	95%	NO	NO
16.1	SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE: erogazione di contributi economici a specifici beneficiari	dalla data di protocollatura della richiesta, alla data di formalizzazione del provvedimento in Giunta Comunale, per le domande accolte	giorni	45	95%	NO	SI
16.2	SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE: gestione domande non accolte di contributi economici a specifici beneficiari	dalla data di protocollatura della richiesta, alla data di protocollatura della risposta di non accoglimento della domanda	giorni	40	95%	NO	SI
17.1	SERVIZIO SCOLASTICO: uscite didattiche	dalla data di recepimento della richiesta, alla data di effettiva risposta all'Istituzione scolastica, o altro soggetto richiedente	giorni	10	90%	NO	SI
18.1	SERVIZIO INFORMAGIOVANI: somministrazione questionario	somministrazione del questionario 3 volte l'anno	gradimento		raggiungimento dell'80% di risposte positive (dal sufficiente all'ottimo)	NO	NO
18.2	SERVIZIO INFORMAGIOVANI: sito web	Tempo che intercorre tra un aggiornamento e l'altro del sito web Sezione bacheca- Annunci Offro lavoro	Giorni lavorativi	8	90%	NO	NO
19.1	SERVIZIO BIBLIOTECA: prestito interbibliotecario	dalla data della richiesta, alla data di consegna di un libro disponibile presso altre biblioteche della rete provinciale	giorni	9	95%	NO	NO

19.2	SERVIZIO BIBLIOTECA: comunicazione rientro libri prenotati	dalla data di rientro di un libro prenotato, alla data di comunicazione telefonica all'interessato	giorni	2	95%	NO	NO
19.3	SERVIZIO BIBLIOTECA: disponibilità nuovi acquisti	dalla data di acquisto di un'opera, alla data della sua disponibilità al prestito comprensivo del tempo richiesto dal centro catalografico per inventariazione e catalogazione	giorni	18	95%	NO	NO
20.1	SERVIZIO DEMOGRAFICO: stato civile - gestione richiesta pubblicazione matrimonio	dalla data di recepimento della richiesta scritta, alla data di acquisizione completa dei documenti d'ufficio	giorni	12	90%	SI	SI
20.2	SERVIZIO DEMOGRAFICO: anagrafe - gestione cambi di indirizzo	dal giorno di recepimento della comunicazione di avvenuto cambio di abitazione, al giorno d'invio della richiesta di accertamento anagrafico al Comando di Polizia Locale	giorni	7	90%	NO	SI
20.3	SERVIZIO DEMOGRAFICO: anagrafe - gestione cambi di indirizzo	dal giorno di recepimento del riscontro, dell'accertamento alla comunicazione di effettuata formalizzazione della variazione	giorni	8	90%	NO	SI
20.4	SERVIZIO DEMOGRAFICO: anagrafe gestione cambi di residenza (emigrazioni)	dal giorno di arrivo all'ufficio anagrafe della dichiarazione di cambio residenza (emigrazione) al giorno di aggiornamento della scheda anagrafica	giorni	20	90%	NO	NO

21.1	SERVIZIO COMMERCIO: Licenze temporanee PS per manifestazioni e sagre con somministrazione di alimenti e bevande	dalla data di protocollo dell'istanza, alla data di rilascio della licenza	giorni	60	90%	SI	SI
22.3	Polizia Municipale autorizzazioni transito deroga divieti, trasporti eccezionali, zona mercato, occupazioni suolo pubblico	dal giorno di protocollatura della richiesta, al giorno della emissione del provvedimento	giorni	20	90%	SI	SI
22.4	Polizia Municipale tesserino parcheggio invalidi	dal giorno di protocollatura della richiesta, al giorno della emissione del provvedimento	giorni	20	90%	SI	SI