



CITTA' DI MONTECCHIO MAGGIORE

- Provincia di Vicenza -

36075 via Roma, 5 CF e P. IVA 00163690241

montecchiomaggiore.vi@cert.ip-veneto.net

comune@comune.montecchio-maggiore.vi.it

<http://www.comune.montecchio-maggiore.vi.it>



LA CARTA DEI SERVIZI della Città di MONTECCHIO MAGGIORE

Provincia di Vicenza

**REVISIONE 14
Gennaio 2015**

RIFERIMENTI GENERALI.

La Carta dei Servizi della Città di Montecchio Maggiore (VI), 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,”.

Inoltre, essa è stata redatta considerando anche ciò che prevedono le Norme UNI EN ISO 9001:2008, in merito alla Certificazione dei Sistemi di Qualità, poiché esse considerano la Carta dei Servizi come parte integrante del Manuale Qualità.

Questo riferimento è particolarmente importante, perché la Carta dei Servizi è pienamente inserita nel Sistema Qualità della Città di Montecchio Maggiore, che è stata nuovamente certificata in data 12 giugno 2012 dalla società Dasa Raegister spa di Milano, in quanto ritenuta conforme agli standard previsti dalla norma.

REFERENTI CARTA DEI SERVIZI.

Bonsanto Costanzo	Segretario Generale
Borghero Roberto	Dirigente Settore 1° Affari Generali
Perin Carmen	Dirigente Settore 2° Finanze e Tributi
Manelli Francesco	Dirigente Settore 3° Ufficio Tecnico Comunale
Pomponio Maurizia	Responsabile del Sistema Qualità
Borghero Roberto	Responsabile Ufficio U.R.P. Protocollo posta usciato
Arcoma Antonella	Referente Contratti
Storato Elena	Referente Servizio Delibere Consiglio, Delibere Giunta, Albo Pretorio
Ghiotto Emanuela	Capo Servizio Personale
Zanovello Cristina	Capo Servizio Demografici
Crestani Chiara	Comandante Polizia Locale
Matteazzi Nicola	Capo Servizio manifestazioni, sport e Giovani
Dal Ben Graziana	Capo Servizio Ragioneria
Guatta Cescone Laura	Capo Servizio Tributi
Faggionato Luciana	Capo Ufficio Economato
Zattra Katia	Referente Ufficio Segreteria Ufficio Tecnico Comunale (UTC)
Schiavo Luigi	Capo Servizio Urbanistica
Giovannini Nadia	Capo Servizio Edilizia Privata e Sportello Unico Attività produttive
Faggionato Bruna	Capo Servizio Viabilità
Albera Francesco	Capo Servizio Manutenzioni strade - Pubblica Illuminazione
Zanovello Gaetano	Capo Servizio Manutenzioni Immobili e Cimiteriali
Dal Maso Monia	Capo Ufficio Patrimonio ed Espropri
Dal Toso Alessandro	Referente Servizio Ambiente
Biasi Chiara	Capo Servizio Assistenza Sociale
Tosin Erika	Capo Servizio Scolastico
Bevilacqua Paolo	Capo Servizio Commercio
Ghiotto Roberto	Capo Servizio Biblioteca - Museo

VALIDITA’.

La presente Carta dei Servizi ha validità dal Gennaio 2015.

Essa sarà revisionata e aggiornata alla fine dello stesso anno per migliorare gli standard di Qualità previsti.

Gentile cittadino,

questa è la “Carta dei Servizi” della Città di Montecchio Maggiore, nella versione 2015, che fa parte del Sistema Qualità dell’Ente, nuovamente certificato nel 2009, secondo le norme ISO 9001:2008.

La Carta dei Servizi è un documento importante che Le permetterà di conoscere a fondo la nostra Struttura, di utilizzare al meglio i numerosi servizi offerti dall’Ente, di essere informato sugli Obiettivi che sono stati individuati e sulle modalità di controllo che sono state adottate allo scopo di rispondere nel modo migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

Obiettivo dell’Amministrazione è che questo strumento, per sua natura in costante divenire, attui incessantemente un fondamentale processo di evoluzione della qualità dei servizi, coinvolgendo anche direttamente il cittadino nella verifica della rispondenza tra quello che gli viene offerto e quanto effettivamente erogato.

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
(Milena Cecchetto)

Sezione 1**Presentazione della Missione dell'Ente e degli Obiettivi generali di servizio****Sezione 2****Informazioni specifiche sulla Struttura e sui suoi Servizi****Sezione 3****Standard di Qualità dei servizi erogati al cittadino****Sezione 4****Tutela e partecipazione dei cittadini****ALLEGATI**

- **Allegato 1**

Modulo per la “Rilevazione delle non conformità, attinenti la Carta dei Servizi”

- **Allegato B**

Prospetto Standard

Sezione 1

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

LA MISSIONE DELL'ENTE.

Obiettivo governo

L'Amministrazione, 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 misurabile attraverso la somministrazione di **questionari**

Il Comune 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, 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.

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 onesto sono, pertanto, gli strumenti per favorire la partecipazione dei cittadini, garantire maggiore equità e trasparenza dell'operato dell'Amministrazione.

Obiettivo controllo

- Controllo sull'**organizzazione** degli uffici tramite la gestione del PEG.
- Controllo relativo alla **semplificazione** dei procedimenti.
- Controllo sui livelli programmati di **efficacia e di efficienza degli standard** 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 sull'assetto di vita della città.

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.

Dalla integrazione di questi tre obiettivi il Comune di Montecchio Maggiore mira ad affrontare le problematiche della collettività, a valorizzare la propria Cultura e tradizioni, a creare relazioni economiche, sociali, umane con tutti gli attori, 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 Montecchio Maggiore s'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 Montecchio Maggiore, i cittadini, le imprese e gli altri soggetti interessati, verificano il reciproco rispetto degli impegni assunti, esigendone l'osservanza.

Se la Comunità locale, cittadini ed imprese, riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi, possono tutelare i loro 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, via Roma, 5 - 36075 Montecchio Maggiore (VI)

Responsabile Sistema Qualità	tel. 0444 - 705766
Segretario Generale	tel. 0444 - 705790
Dirigente Settore 1° Affari Generali	tel. 0444 - 705773
Dirigente Settore 2° Finanze e Tributi	tel. 0444 - 705735
Dirigente Settore 3° Ufficio Tecnico Comunale	tel. 0444 - 705744

oppure: tel. 0444 - 705706 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
 Servizio Telefax 0444 - 694888
 E-mail: comune@comune.montecchio-maggiore.vi.it

Sezione 2

Informazioni specifiche sulla Struttura e sui suoi Servizi

GLI ORGANI POLITICI.

- **Il Sindaco** eletto l'8 giugno 2014

CECCHETTO Milena

- **Il Consiglio Comunale** è composto da:

CECCHETTO Milena

Sindaco

MEGGIOLARO Claudio

Presidente

PERENZONI Sonia

Vicepresidente

CONSIGLIERI DI MAGGIORANZA

SAVEGNAGO Anna

ZUCCON Tommaso

MEGGIOLARO Maurizio

RANCAN Ennio

NORI Igor

PERUZZI Marco

MASETTA Mirco

PELLIZZARO Roberto

LARIGNO MENSÌ Clara

CONSIGLIERI DI MINORANZA

SCALABRIN Maurizio

BOMITALI Enrico

CORTIVO Tullio

PALMA Mauro

CARRETTA Pierangelo

- **La Giunta Comunale** è composta:

CECCHETTO Milena *Sindaco*

Sicurezza, Polizia Municipale, Opere Pubbliche, Sanità, Cultura, Manifestazioni, Turismo, Rapporti con le frazioni, Agricoltura, Innovazioni tecnologiche.

PERIPOLI Gianluca *Vice sindaco*

Sport, Attività Produttive ed Economiche, Urbanistica, Commercio.

STOCCHERO Maria Paola *Assessore*

Politiche giovanili, Scuola, Volontariato, Gemellaggi, Pari Opportunità.

CROCCO Loris *Assessore*

Bilancio, Tributi, Personale, Protezione Civile, Patrimonio e Demanio.

COLALTO Carlo *Assessore*

Sociale, Manutenzione Patrimonio, Manutenzione Strade, Viabilità.

TRAPULA Gianfranco *Assessore*

Edilizia privata, Ambiente, Energia.

GLI ORGANI DIRIGENZIALI E DI SUPPORTO ALLA GIUNTA.

Segretario Generale.

E' nominato dal Sindaco, scelto fra gli iscritti all'Agenzia dei Segretari Comunali, che rappresenta una sorta di Albo per questa categoria di professionisti.

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 inoltre:

- a) può rogare tutti i contratti nei quali l'ente è parte e autenticare scritture private e atti unilaterali nell'interesse dell'ente;
 - b) esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo statuto o dai regolamenti, o conferitagli dal sindaco;
- Il Segretario Generale è il Dott. Costanzo Bonsanto.

Collegio dei Revisori dei Conti e del Nucleo di Valutazione.

L'Ente si avvale anche dell'apporto dei seguenti organismi:

- Collegio dei Revisori dei Conti.

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

- Nucleo di Valutazione.

Il Nucleo di Valutazione è un organo che opera ai sensi dell'art. 4 della L. 15/2009 e del D. Lgs. 150/2009 e svolge anche i compiti previsti dal D. Lgs. 286/99, artt. 5 e 6, come ridefiniti dall'art. 147 del D. Lgs. 267/2000.

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

Dirigenti

Settore segreteria generale e servizi di staff

1. Servizio Personale
2. Ufficio Legale
3. Ufficio Segreteria generale/Delibere/Albo pretorio/Segreteria del Sindaco
4. Contratti

Il Segretario Generale è il dott. Costanzo Bonsanto

Settore 1°

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. Servizio U.R.P-posta-Protocollo-Uscierato/Messi
2. Servizio manifestazione sport e Giovani
3. Servizi Demografici, leva, giudici popolari
4. Polizia Locale - Protezione civile

Il Dirigente è il dott. Roberto Borghero

Settore 2°

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. Servizio Ragioneria Generale
2. Servizio Tributi
3. Servizio Economato – Provveditorato

Il Dirigente è la dr.ssa Carmen Perin.

Settore 3°

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. Ufficio Patrimonio ed Espropri (staff del dirigente)
2. Ufficio tecnico amministrativo (staff del dirigente)
3. Servizio Opere Pubbliche
4. Servizio Ambiente

5. Servizio Edilizia Privata
6. Servizio Urbanistica e SUAP
7. Servizio Progetti
8. Ufficio SIT (staff del dirigente)
9. Servizio manutenzioni (staff del dirigente)
 - Ufficio Manutenzione Strade - Pubblica Illuminazione – aree verdi
 - Ufficio Viabilità
 - Ufficio Manutenzione Edifici Comunali e cimiteriali

Il Dirigente è l'Arch. Francesco Manelli.

Settore 4°

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. Servizio Biblioteca-Museo (assegnazione temporanea a settore 1)
2. Servizio assistenza sociale (assegnazione temporanea a settore 2)
3. Servizio scuola (assegnazione temporanea a settore 2)
4. Servizio prevenzione e protezione/Qualità/Archivio/Pulizia sede (assegnazione temporanea a settore 3)
5. Servizio C.E.D. (assegnazione temporanea a settore 3)
6. Servizio Commercio (assegnazione temporanea a settore 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 svantaggiose.

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 Montecchio Maggiore 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 Montecchio Maggiore.

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 Montecchio Maggiore 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.

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

La Città di Montecchio Maggiore 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, fra l'altro, ad uniformare i capitolati d'appalto, per renderli coerenti con questa finalità.

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 21 servizi specifici:

- Servizio U.R.P, Protocollo
 - Servizio gestione delibere
 - Servizio contratti
 - Servizio manifestazioni e sport
 - Servizio Giovani
 - Servizio Demografico
 - Polizia Locale
 - Servizio Ragioneria
 - Servizio Tributi
 - Servizio Patrimonio ed Espropri
 - Servizio di Segreteria Ufficio Tecnico Comunale
 - Servizio Urbanistica e SUAP
 - Servizio Edilizia Privata
 - Servizio Viabilità
 - Servizio Manutenzione Strade e Pubblica Illuminazione
 - Servizio Manutenzioni Edifici Comunali e cimiteriali
 - Servizio Ambiente
 - Servizio Biblioteca
 - Servizio Assistenza Sociale
 - Servizio Scolastico
 - Servizio Commercio
- **Il Servizio U.R.P. e Protocollo**, sono due servizi: il primo, 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. 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).
Numeri di telefono: l'ufficio è in staff al dirigente dott Borghero (0444-705773), Protocollo e URP (0444-705706; Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e il Mercoledì dalle ore 14,00 alle ore 17,00
- **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

Referenti servizio: Alessandra Gaigher (0444705718) Angela Ceolato (0444705709) Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30

- **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.
Numeri di telefono: Capo Servizio Antonella Arcoma (0444-705705), ufficio (0444-705736 e 0444-705719).
Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle ore 12,30 ed eventualmente anche in altro orario, su appuntamento.
- **Il Servizio manifestazioni e sport** si occupa dell'organizzazione, realizzazione, promozione degli eventi comunali a carattere culturale e aggregativo; del supporto, per quanto di competenza, ad iniziative patrocinate o sostenute dal Comune e organizzate da soggetti terzi. Gestisce la corrispondenza relativa ai patrocini concessi dall'Amministrazione comunale. Cura l'organizzazione di mostre e convegni e i servizi di biglietteria e prevendita per gli spettacoli programmati dagli Assessorati alla Cultura e alle Manifestazioni. Si occupa della gestione delle sale civiche comunali e, in collaborazione con altri soggetti, della Casa delle Associazioni di via San Pio X, del Teatro Sant'Antonio, delle Priare, del Castello della Villa (o di Romeo). Offre informazioni alla cittadinanza sull'offerta turistica del territorio comunale. Invia settimanalmente una newsletter che informa gli iscritti sugli eventi organizzati o patrocinati dal Comune.
Il servizio manifestazioni sport a sede in municipio al piano terra negli uffici adiacenti al protocollo/ urp. Numeri di telefono: Capo Servizio dott. Nicola Matteazzi (0444-705769).
Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.30
- **Il Servizio Giovani** è uno sportello informativo (Ufficio Informagiovani) e un centro di aggregazione e di attività culturali (Centro Giovani) che si rivolgono, 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 Bachecca "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. Nicola Matteazzi
L'Ufficio Informagiovani e il Centro Giovani ha sede in via L. da Vinci, 17 – Alte Ceccato (tel. 0444 490934; fax 0444 491758) ed è aperto al pubblico **Martedì: 9.30 - 13.00, Mercoledì: 15.30 - 19.00 e Giovedì: 9.30 - 13.00 / 15.30 - 19.00.** L'apertura del Centro Giovani è variabile e legata allo svolgimento di precise attività o realizzazione di eventi
- **Il Servizio Demografico** coordina le attività connesse alla gestione dell'Anagrafe (residenze, 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 Relazioni con il Pubblico, soprattutto per

quanto attiene alla semplificazione delle certificazioni amministrative ed all'utilizzo dell'autocertificazione.

Capo Servizio Dott.ssa Cristina Zanovello (0444-705753), uffici anagrafe (0444-705751, 0444-705752, 0444-705754), uffici stato civile (0444-705791, 0444-705755) elettorale (0444-705753)

Orario di apertura al pubblico: Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12,30 Mercoledì dalle ore 17.00 alle ore 19,30

- **Il Servizio di Polizia Locale** si occupa prioritariamente di Polizia Amministrativa ed è strumento ausiliario di Polizia Giudiziaria e di Pubblica Sicurezza; si orienta prevalentemente alle funzioni di Polizia Stradale, alle infrazioni al Codice della Strada ed all'Infortunistica Stradale, ma anche alle incombenze connesse alla Polizia Commerciale, Edilizia, Ambientale ed Ecologica, Sanitaria, Rurale ed al rispetto dei Regolamenti comunali.

Il comando ha sede in via Largo Boschetti. Il Comandante è la Dott.ssa Chiara Crestani tel. 444 699437.

Orario di apertura al pubblico: Lunedì, Martedì e Venerdì 09.30-12.30 Mercoledì e Giovedì 14.30-18.30. Sabato solo su appuntamento
- **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.

Numeri di telefono: Capo Servizio Dott.ssa Graziana Dal Ben (0444-705708), ufficio (0444-705733, 0444-705726 e 0444-705734).

Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 ed eventualmente anche in altro orario, su appuntamento.
- **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 degli Immobili, la Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche e, tramite concessione, l'imposta sulla Pubblicità e, tramite convenzione, la Tariffa Rifiuti Solidi Urbani

Numeri di telefono: Capo Servizio Dott.ssa Laura Guatta Cescone (0444-705732), ufficio (0444-705724 e 0444-705730).

Orario di apertura al pubblico: dal Martedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 ed eventualmente anche in altro orario, su appuntamento.
- **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 Ufficio Geom. Monia Dal Maso (0444-705765) Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.
- **Il Servizio di Segreteria Ufficio Tecnico Comunale** si occupa dell'espletamento delle attività segretariali del Dirigente 3° Settore, ad esso connesse, della gestione degli alloggi E.R.P. (Edilizia Residenziale Pubblica) di proprietà ATER. Referente Ufficio Katia Zattra

(0444-705744) Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30

- **Il Servizio Urbanistica e Sportello Unico Attività Produttive** svolge un'attività che può essere suddivisa in due grandi aree: la prima area 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 informale 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 Geom. Luigi Schiavo (0444-705762), ufficio (0444-705747 e 0444-705758).
Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30
- **Il Servizio Edilizia Privata e Sportello Unico Privati** 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, i condoni edilizi, i pareri preventivi, i certificati di demolizione, 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 della comunicazione di apertura di esercizi commerciali di vicinato, 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 Arch. Nadia Giovannini (0444-705741), ufficio (0444-705746, 0444-705756 e 0444-705757). Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.
- **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 Pelosa, 2.
Capo Servizio Ing. Bruna Faggionato (0444-499551). Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.
- **Il Servizio Manutenzione Strade e Pubblica Illuminazione** provvede in via diretta, o tramite appalti, alla manutenzione della quasi totalità dei 140 Km di 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. Il servizio è ubicato in via Pelosa, 2.
Le segnalazioni riguardanti disservizi strade e pubblica illuminazione vanno rivolte all'URP (tel 0444705706)
Capo Servizio Arch. Francesco Albera (0444-696632) riceve solo su appuntamento
- **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.

Il servizio è ubicato in via Pelosa, 2.

Capo Servizio Per. Ind. Gaetano Zanovello (0444-608439). Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9 alle ore 12,30.

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 sedi dei quattro cimiteri (uno nel Capoluogo e tre nelle Frazioni).

Il servizio è ubicato in via Pelosa, 2.

Capo Servizio Per. Ind. Gaetano Zanovello (0444-608439).

Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

Orario di apertura del Cimitero: estivo dal lunedì alla domenica ore 7.30-12,30 e 15-19

Invernale dal lunedì alla domenica ore 8-12,30 e 14-17

- **Il Servizio Ambiente**, nelle sue varie componenti (aria, acqua, suolo, rifiuti), ha come obiettivo il raggiungimento del massimo sviluppo dei vari insediamenti, industriali e civili, che risulti compatibile con la salvaguardia dell'Ambiente naturale e con il rispetto delle specifiche norme vigenti. Inoltre svolge attività inerente alle problematiche della Protezione Civile in coordinamento con altre strutture interne ed esterne.
Referente Ufficio Geom. Alessandro Dal Toso (0444-705761),
Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.
- **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 sede del servizio Biblioteca è ubicata in via S. Bernardino (palazzo Trevisan). Capo Servizio Dott. Roberto Ghiotto (0444-698874).
Orario di apertura al pubblico della Biblioteca (0444-698874):
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
- **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.
Capo Servizio Chiara Biasi (0444-705722), ufficio (0444-705750). Orario di apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12, ed anche in altro orario, su appuntamento.
- **Il Servizio Scolastico** si occupa di tutte le incombenze e procedure riguardanti il mondo della scuola. Nello specifico, il servizio si occupa dell'organizzazione e della gestione della fornitura del materiale di refezione scolastica, del servizio di trasporto scolastico e di quello di refezione scolastica.
Capo Servizio Dott.ssa Erika Tosin (0444-705723), ufficio (0444-705717).
Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e su appuntamento nel pomeriggio

- **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 Rag. Paolo Bevilacqua (0444-705731), ufficio (0444-705760). Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

Sezione 3

Standard di Qualità dei servizi erogati al cittadino

In merito alla sua funzione istituzionale, l'Ente 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 solo sugli standard citati nell'Allegato B.

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.

La Città di Montecchio Maggiore 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.

La Città di Montecchio Maggiore 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 B).

Rapporti con gli utenti.

La Città di Montecchio Maggiore si impegna ad assicurare un orario di accesso diretto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e il mercoledì dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

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

Sezione 4

Tutela e partecipazione dei cittadini

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.

Reclami relativi al non rispetto degli standard previsti.

La Città di Montecchio Maggiore garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti nell'utilizzazione dei servizi erogati dalla struttura, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standards precisati nella presente Carta.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il cittadino, il professionista, l'impresa o altro Ente possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a. compilazione e sottoscrizione del Modulo riportato nell'Allegato 1, predisposto per la "Rilevazione dei problemi e delle non conformità, attinenti la Carta dei Servizi", che può essere chiesto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e che va recapitato all'U.R.P. stesso;
- b. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Responsabile del Sistema Qualità del comune o anche consegnata a mano all'U.R.P.;
- c. segnalando direttamente, o telefonicamente, il reclamo all'U.R.P.;
- d. inviando un fax firmato o una e-mail all'U.R.P.

L'URP valuta la fondatezza del reclamo e il suo grado di complessità.

Nel caso in cui il reclamo sia di natura prettamente tecnica, l'URP informa il Capo Servizio coinvolto, il quale valuta la pertinenza del reclamo, ne analizza le cause e definisce la risposta da dare al cittadino, al quale la invia direttamente, inoltrando nel contempo copia all'URP e al Rappresentante della Direzione.

Nel caso in cui il reclamo comporti degli aspetti e delle valutazioni di natura intersettoriale o di tipo politico, l'URP lo inoltra per competenza al Rappresentante della Direzione il quale avvia un'indagine con i Dirigenti e i Capi Servizio coinvolti e con il Sindaco. Il Capo Servizio interessato analizza le cause, definisce la risposta da dare al cittadino entro 15 giorni, che viene valutata ed approvata dal Rappresentante della Direzione e quindi comunicata al cittadino a cura del Capo Servizio.

Per reclamo, quindi, s'intende ogni comunicazione nella quale il cittadino esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dai regolamenti amministrativi che regolano l'erogazione dei vari servizi, o dal contratto di fornitura sottoscritto.

Al fine di gestire al meglio i reclami, la Struttura dell'Ente ha provveduto alla definizione di una specifica procedura interna di gestione del reclamo, che fa parte del Sistema Qualità certificato.

La situazione reclami sarà monitorata costantemente dall'U.R.P. e verificata annualmente dal Responsabile del Sistema Qualità.

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.

Forme di riparazione.

L'Ente si impegna a perseguire il mancato rispetto degli standards adottati.

Se il non rispetto degli standards adottati è totalmente imputabile a uno o più Servizi dell'Ente e se il tempo previsto dallo standard contestato risulta più che raddoppiato, la Città di Montecchio Maggiore si impegna a riconoscere formalmente il mancato rispetto degli standard e a formulare una lettera di scuse nei confronti del cittadino.

Successivamente, l'Ente si impegna ad applicare le norme vigenti, qualora un siffatto consistente non rispetto degli standards adottati fosse imputabile a dolo o a grave negligenza, agiti dai dipendenti comunali.

Rapporti con l'Organismo di Certificazione.

Non esistendo, nell'ambito degli Enti Locali, una Autorità formalmente riconosciuta, come nel caso dell'energia elettrica e del gas, anche per la gestione della Carta dei Servizi la Città di Montecchio Maggiore farà riferimento all'Organismo di Certificazione.

Conclusioni.

Il Sindaco e la Giunta Comunale ringraziano fin d'ora tutti coloro che osserveranno scrupolosamente le regole predisposte dal Responsabile del Sistema Qualità, dal Segretario Generale, dai Dirigenti e dai Capi Servizio.

Allegato 1.

Modulo per la “Rilevazione delle non conformità, attinenti la Carta dei Servizi”.

spazio riservato
all'Ufficio
Protocollo

CON L'OBIETTIVO DI MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI, DI RECEPIRE I PROBLEMI DELLA COMUNITA' E DI RILEVARE LE NON CONFORMITA' AGLI STANDARD PREVISTI DALLA CARTA DEI SERVIZI, LA CITTA' DI MONTECCHIO MAGGIORE LE PROPONE DI COMPILARE QUESTO MODULO, AFFINCHÉ LEI POSSA ESPRIMERE IL SUO RECLAMO.

Cognome e Nome: _____

data: _____ **sesso (barrare) [] M [] F** **età (anni)** _____

condizione lavorativa (barrare)

- a. studente/studentessa
- b. occupato/a come autonomo/a
- c. occupato/a come dipendente
- d. disoccupato/a
- e. pensionato/a

tipologia di utente (barrare)

- a. singolo Cittadino
- b. Impresa/Ditta
- c. Libero Professionista
- d. altro Ente.

Reclamo che si vuole esprimere (precisare che cosa si è rilevato, non rispondente a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, il momento ed il luogo dell'avvenimento, le eventuali persone responsabili dell'accaduto):

Firma

Indirizzo e n° di telefono

Allegato B

Prospetto Standard

ALLEGATO B) Carta dei servizi - ANNO 2015- 2016

STD 2015 Carta servizi	Responsabile	processo	sotto processo	obiettivo	indicatore	risultato atteso	documenti da presentare da parte del cittadino	costi per il cittadino
1.1.3.cs	CS URP	Servizi demografici culturali e polizia locale	risposta al cittadino	adeguatezza e celerità di risposta dell'URP alle segnalazioni e richieste provenienti dai cittadini	tempo che intercorre tra la data della risposta, fornita dall'ufficio competente all'URP e la data della risposta dell'URP al cittadino	entro 4 giorni lavorativi, nel 95% dei casi	no	no
1.1.4.cs	URP	Servizi demografici culturali e polizia locale	tesserino parcheggio invalidi	adeguatezza e celerità nel rilascio del tesserino parcheggio invalidi	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno dell'emissione del provvedimento	entro 10 gg nel 90% dei casi	si	no
1.3.1.cs	polizia locale	Servizi demografici culturali e polizia locale	autorizzazioni per transiti in deroga, trasporti eccezionali, zona mercato, occupazioni suolo pubblico	adeguatezza e celerità nel rilascio dell'autorizzazione	tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno della protocollazione in uscita del provvedimento	entro 13 gg nel 90% dei casi	si	si
1.3.2.cs	polizia locale	Servizi demografici culturali e polizia locale	rilascio copia rapporti per incidenti stradali	adeguatezza e celerità nel rilascio della copia del rapporto per incidenti stradali	tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta, alla data di protocollazione in uscita della copia del rapporto Sono esclusi i procedimenti che richiedono il parere degli enti terzi	entro 15 gg nel 90% dei casi	si	si
1.3.3.cs	polizia locale	Servizi demografici culturali e polizia locale	accertamenti di polizia amministrativa	adeguatezza e celerità nell'invio al richiedente della relazione scritta sull'esito dell'accertamento di polizia amministrativa	tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta, alla data di invio al richiedente della relazione scritta sull'esito dell'accertamento/comunicazione del superamento dei termini per supplemento di indagini	entro 13 gg nel 90% dei casi	si	no

1.6.2.cs	Anagrafe	Servizi demografici culturali e polizia locale	attribuzione cittadinanza italiana	adeguatezza e celerità nel rilascio del certificato di cittadinanza	dalla data di notifica del decreto alla data del giuramento	entro 150 gg nel 95% dei casi	si	si
1.6.3.cs	Anagrafe	Servizi demografici culturali e polizia locale	gestione stato di famiglia storico	adeguatezza e celerità nella gestione richiesta stato di famiglia storico	dalla data di recepimento della richiesta scritta alla data di rilascio dei documenti d'ufficio	entro 30 gg lav. nel 95% dei casi	si	si
1.6.4.cs	Anagrafe	Servizi demografici culturali e polizia locale	rilascio attestazione di diritto di soggiorno permanente	adeguatezza e celerità nel rilascio dell'attestazione del diritto di soggiorno permanente	dalla data di protocollo della richiesta alla data di rilascio dell'attestazione	entro 20 gg nel 90% dei casi	si	si
2.1.1.cs	CS Ragioneria	Servizi finanziari	rilevazione denunce sinistri	adeguatezza e celerità nella gestione delle denunce sinistri	tempo che intercorre dal momento dell'avvenuta conoscenza da parte della ragioneria al momento della richiesta di apertura del sinistro	entro i termini indicati nelle singole polizze nel 98% dei casi	si	no
2.2.1.cs	CS Tributi	Servizi finanziari	richieste scritte	adeguatezza e celerità nella gestione delle risposte scritte alle richieste protocollate, pervenute a mezzo fax o email	tempo che intercorre dalla data della richiesta pervenuta al protocollo, a mezzo fax o email alla data del riscontro finalizzato alla chiusura della richiesta	entro 25 giorni lavorativi nel 98%	no	no
2.2.2.cs	CS Tributi	Servizi finanziari	Richiesta di conteggio e /o compilazione pratiche IMU nell'ambito del servizio di assistenza fiscale	adeguatezza e celerità nel conteggio e/o compilazione pratiche IMU nell'ambito del servizio di assistenza fiscale con esclusione dell'abitazione principale	tempo che intercorre dal momento della richiesta e/ o consegna della documentazione completa al momento della consegna della pratica da parte dell'ufficio tributi	entro 4 giorni lavorativi nel 98% dei casi	si	no
3.3.2.cs	CS SUAP	Settore Tecnico	irricevibilità istanze SUAP	adeguatezza e celerità nella gestione delle comunicazioni di irricevibilità delle istanze SUAP	tempo che intercorre dalla data del recepimento della richiesta alla data di invio della comunicazione di irricevibilità dell'istanza SUAP	entro 10 gg. nel 90% dei casi	si	no
3.3.3.cs	CS Urbanistica	Settore Tecnico	risposta scritta a istanze urbanistiche	adeguatezza e celerità nella gestione della risposta a istanze urbanistiche	tempo che intercorre tra la data di recepimento della richiesta e la data di invio della risposta scritta	entro 30 gg. nel 90% dei casi	si	no

3.4.1.cs	CS Edilizia Privata	Settore Tecnico	permessi a costruire	adeguatezza e celerità nella gestione dei permessi a costruire	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di rilascio del documento finale da parte del Dirigente con esclusione del tempo imputabile alle sospensioni per richieste di pareri sia interni che esterni	entro 70 gg, nel 93% dei casi	si	si
3.4.2.cs	CS Edilizia Privata	Settore Tecnico	denuncia inizio attività	adeguatezza e celerità nella gestione delle denunce inizio attività	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di rilascio del documento finale da parte del Dirigente con esclusione del tempo imputabile alle sospensioni	entro 28 gg, nel 95% dei casi	si	si
3.4.3.cs	CS Edilizia Privata	Settore Tecnico	agibilità	adeguatezza e celerità nella gestione delle agibilità	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di rilascio del certificato, con esclusione del tempo eventualmente imputabile all'acquisizione delle integrazioni richieste	entro 30 gg, nel 95% dei casi	si	si
3.4.4.cs	CS Edilizia Privata	Settore Tecnico	idoneità alloggio	adeguatezza e celerità nella gestione delle idoneità alloggio	tempo che intercorre 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	entro 40 gg nel 80% dei casi	si	si
3.5.1.cs	CS Viabilità	Settore Tecnico	rilascio di autorizzazioni di tipo pubblicitario	adeguatezza e celerità nella gestione del 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	entro 15 gg, nel 90% dei casi	si	si

3.8.4.cs	CU Patrimonio Espropri	Settore Tecnico	assegnazione di immobili comunalmente a enti / associazioni	adeguatezza e celerità nell'assegnazione di immobili comunalmente a enti / associazioni	tempo che intercorre dalla data di pubblicazione del provvedimento alla data della email o di protocollazione della lettera di comunicazione dell'avvenuta assegnazione dell'immobile (escluse strutture sportive)	entro 10 gg. nel 95% dei casi	si	si
3.8.5.cs	CU Patrimonio Espropri	Settore Tecnico	risposte a richieste formali riguardanti l'ufficio patrimonio	adeguatezza e celerità nella risposta a richieste formali riguardanti l'ufficio patrimonio	tempo che intercorre dalla data della email o del protocollo della richiesta alla data della email o di protocollo della risposta	entro 30 gg nel 95% dei casi	si	no
3.11.1.c s	Servizio Ambiente	Settore Tecnico	risposte a esposti presentati direttamente all'ufficio ambiente	adeguatezza e celerità nella risposta agli esposti presentati direttamente all'ufficio ambiente	tempo che intercorre dalla data di ricezione dell'esposto alla data di comunicazione all'ente preposto / al cittadino	entro 28 gg. nel 95% dei casi	si	no
3.11.2.c s	Servizio Ambiente	Settore Tecnico	richiesta di intervento disinfestazione / derattizzazione	adeguatezza e celerità nella risposta alla richiesta di intervento di disinfestazione e derattizzazione	tempo che intercorre dalla data di ricezione dell'istanza alla data di richiesta intervento alla società aggiudicatrice del servizio	entro 10 gg. nel 95% dei casi	si	no
4.3.1.cs	CS Commercio	servizi alla popolazione	Licenze temporanee PS per manifestazioni e sagre con somministrazione e di alimenti e bevande	adeguatezza e celerità nel rilascio delle licenze temporanee PS per manifestazioni e sagre con somministrazione di alimenti e bevande <u>senza</u> intervento della Commissione Comunale Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo e Trattenimento (CCVLPST)	tempo che intercorre tra la data di protocollo dell'istanza e la data di rilascio della licenza	entro 40 gg. nel 90% dei casi	si	si

4.3.2.cs	CS Commercio	servizi alla popolazione	Licenze temporanee PS per manifestazioni e sagre con somministrazione e di alimenti e bevande	adeguatezza e celerità nel rilascio delle licenze temporanee PS per manifestazioni e sagre con somministrazione di alimenti e bevande <u>con</u> intervento della Commissione Comunale Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo e Trattenimento (CCVLPST)		entro 60 gg. nel 90% dei casi		si	si
4.4.1.cs	CS Assistenza Sociale	servizi alla popolazione	erogazione contributi economici sociali per Adulti	adeguatezza e celerità nell'erogazione di contributi economici a specifici beneficiari Adulti	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta e la data di sottoscrizione del provvedimento da parte del dirigente settore servizi alla popolazione	entro 40 gg. nel 95% dei casi		si	no
4.4.2.cs	CS Assistenza Sociale	servizi alla popolazione	gestione domande NON accolte di contributi economici a specifici beneficiari Adulti	adeguatezza e celerità nella gestione domande non accolte di contributi economici a specifici beneficiari Adulti	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta alla data di protocollatura della risposta di NON accoglimento della domanda	entro 35 gg. nel 95% dei casi		si	no
4.4.3.cs	CS Assistenza Sociale	servizi alla popolazione	erogazione contributi economici sociali per Minori	adeguatezza e celerità nell'erogazione di contributi economici a specifici beneficiari Minori	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta e la data di sottoscrizione del provvedimento da parte del dirigente settore servizi alla popolazione	entro 40 gg. nel 95% dei casi		si	no
4.4.4.cs	CS Assistenza Sociale	servizi alla popolazione	gestione domande NON accolte di contributi economici a specifici beneficiari Minori	adeguatezza e celerità nella gestione domande non accolte di contributi economici a specifici beneficiari Minori	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta alla data di protocollatura della risposta di NON accoglimento della domanda	entro 35 gg. nel 95% dei casi		si	no
4.5.1.cs	CS Scuola	servizi alla popolazione	uscite didattiche	adeguatezza e celerità nella effettiva risposta all'Istituzione scolastica	tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta alla data di effettiva risposta all'Istituzione scolastica, o altro soggetto richiedente	entro 10 gg. nel 90% dei casi		si	no

