

**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>



Dasa-Räger

EN ISO 9001:2015
IQ-1001-05

LA CARTA DEI SERVIZI **della Città di** **MONTECCHIO MAGGIORE**

Provincia di Vicenza

REVISIONE 17
Maggio 2021

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 9001:2015, 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 20 giugno 2018 dalla società Dasa Raegister S.p.A. di Milano, in quanto ritenuta conforme agli standard previsti dalla norma.

REFERENTI CARTA DEI SERVIZI.

Bergamin Antonella	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
Petrillo Sabino	Responsabile del Sistema Qualità
Borghero Roberto	Responsabile Ufficio U.R.P. Protocollo-posta - usciere
Arcoma Antonella	Capo Servizio Segreteria - Contratti -CUC
Serman Manuela	Referente Ufficio Segreteria del Sindaco
Ghiotto Emanuela	Capo Servizio Personale
Martin Sandro	Capo Servizio Demografici
Fontana Stefano	Capo Ufficio Protezione Civile
Rigolon Alessandro	Comandante Polizia Locale
Matteazzi Nicola	Capo Servizio manifestazioni e Giovani
Ghiotto Filippo	Referente ufficio Sport
Montibeller Deborah	Capo Servizio Ragioneria
<i>Vacante</i>	Capo Servizio Tributi
Faggionato Luciana	Capo Ufficio Economato
Zattra Katia	Referente Ufficio Segreteria Ufficio Tecnico Comunale (UTC)
Crivello Sabrina	Capo Servizio Opere Pubbliche
Bedin Alessandro	Referente Ufficio Verde Pubblico
Petrillo Sabino	Capo Servizio Progetti e Gestione Energia – Servizio Prevenzione - Qualità
Rigolon Flavio	Referente SIT
Schiavo Luigi	Capo Servizio Urbanistica e SUAP
Manelli Francesco	Capo Servizio Edilizia - SUE
Faggionato Bruna	Capo Servizio Viabilità
Albera Francesco	Capo Servizio Manutenzioni strade - Pubblica Illuminazione
Zanovello Gaetano	Capo Servizio Manutenzioni Immobili e Cimiteriali
Dal Maso Monia	Referente Patrimonio ed Espropri
Giovannini Nadia	Responsabile Servizio Ambiente
Biasi Chiara	Capo Servizio Assistenza Sociale
Tosin Erika	Capo Servizio Scolastico
Bevilacqua Paolo	Capo Servizio Commercio
Ghiotto Roberto	Capo Servizio Biblioteca – Museo
Scapellato Umberto	Capo Servizio CED

VALIDITA’.

La presente Carta dei Servizi ha validità dalla data di approvazione e fino a eventuale modifica. 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 2021, che fa parte del Sistema Qualità dell’Ente, secondo le norme ISO 9001:2015.

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
(Gianfranco Trapula)

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 della Carta dei Servizi erogati al cittadino

Sezione 4

Tutela e partecipazione dei cittadini

ALLEGATI

- **Allegato A) Prospetto Standard Carta dei Servizi**
- **Allegato B) Prospetto Standard Indicatori di processo**

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 9001:2015, 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, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, Sede Municipale, via Roma, 5 - 36075 Montecchio Maggiore (VI) Servizio Telefax 0444 – 694888, —E-mail: comune@comune.montecchio-maggiore.vi.it, PEC: montecchiomaggiore.vi@cert.ip-veneto.net

Sezione 2

Informazioni specifiche sulla Struttura e sui suoi Servizi

GLI ORGANI POLITICI.

- Il **Sindaco** eletto il 26 maggio 2019

Trapula Gianfranco

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

Trapula Gianfranco - *Sindaco*

Peripoli Gianluca - *Presidente*

Lucantoni Anna Maria - *Vicepresidente*

CONSIGLIERI DI MAGGIORANZA

BELLIN Roberta

BERTINATO Andrea

BESCHIN Claudio

CALDERATO Daniele

GONELLA Saverio

LORENZI Gian Luigi

MEGGIOLARO Maurizio

PERUZZI Marco

SAVEGNAGO Anna

ZORZETTO Laura

CONSIGLIERI DI MINORANZA

SCALABRIN Maurizio

MEGGIOLARO Lucia

CARRETTA Pierangelo

PICCIN Gian Luigi

- La **Giunta Comunale** è composta:

TRAPULA Gianfranco - *Sindaco*

Ambiente, Sicurezza, Polizia Municipale, Opere Pubbliche, Sport, Innovazione tecnologica e informatica, Sviluppo di Alte.

COLALTO Carlo - *Assessore*

Viabilità, Manutenzione e decoro del patrimonio e del demanio comunale, Rapporti con le frazioni.

CROCCO Loris - *Assessore*

Sviluppo della finanza locale, Bilancio/Politiche tributarie, Protezione Civile, Organizzazione comunale e Politica del personale.

MAZZOCCO Raffaella - *Assessore*

Politiche sociali, Attività produttive ed economiche (commercio, agricoltura, industria e artigianato)

MEGGIOLARO Claudio – *Assessore – Vice Sindaco*

Attività edilizia privata, Programmazione e interventi in campo energetico, Urbanistica, Cultura, Turismo e Manifestazioni.

STOCCHERO Maria Paola - *Assessore*

Pubblica istruzione, Volontariato, Pari opportunità, Politiche giovanili e Gemellaggi

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 la dr.ssa Antonella Bergamin.

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 svolge anche i compiti previsti 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 del Sindaco - Organi
4. Ufficio Segreteria - Contratti -CUC

Il Segretario Generale è la dr.ssa Antonella Bergamin

Settore 1°

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. Servizio U.R.P – Posta – Protocollo - Uscierato/Messi
2. Servizio Cultura
3. Ufficio Sport
4. Servizi Demografici, leva, giudici popolari
5. Ufficio Protezione Civile
6. Servizio Polizia Locale

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 – Verde pubblico
4. Servizio Ambiente
5. Servizio Edilizia – SUE (staff del dirigente)
6. Servizio Urbanistica e SUAP
7. Servizio Progetti e Gestione Energia
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 [ed Archivio](#) (assegnazione temporanea a settore 1)
2. Servizio Assistenza sociale (assegnazione temporanea a settore 2)
3. Servizio Scuola (assegnazione temporanea a settore 2)
4. Servizio Pulizia sede (assegnazione temporanea a settore 2)
5. Servizio Prevenzione e protezione/Qualità (assegnazione temporanea settore 3)
6. Servizio C.E.D. (assegnazione temporanea a settore 3)
7. 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 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 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 continuativamente, 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 Cittadinofruitore.

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 ricevuti, 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, tramite propri questionari generali o specifici, 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., o tramite altre modalità di 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 resi pubblici attraverso la pagina web e pertanto fruibili dalla Comunità di riferimento, come pure i contenuti e gli esiti degli ulteriori indicatori di processo, 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 tutti gli uffici/ servizi dell'ente.

- Il **Servizio U.R.P. e Protocollo**: il primo, dedicato alla comunicazione, al dialogo e all'ascolto dei bisogni del cittadino a cui l'ufficio 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 provvede invece 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 anche dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

- Il **Servizio Segreteria del Sindaco** svolge attività di assistenza e supporto per il perseguimento compiti di carattere istituzionale direttamente connessi con l'attività del Sindaco: gestisce le pratiche affidate all'ufficio e ne cura la loro archiviazione, si occupa del ricevimento del pubblico per colloqui e richieste indirizzate al Sindaco, gestisce i rapporti con l'esterno, organizza gli impegni di lavoro e sovrintende la relativa agenda. Collabora con la struttura comunale nell'organizzazione di eventi, ricevimenti, riunioni, manifestazioni e cerimonie di iniziativa politica e assicura la partecipazione del Gonfalone della Città. Referente servizio: Manuela Serman (0444705728) Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.
- Il **Servizio Segreteria Affari generali – Organi istituzionali** si occupa dell'attuazione delle procedure attinenti alle deliberazioni della Giunta Comunale e 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. Referente dott.ssa Marta Biasin, tel. 0444/705718. Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9.00-12.30.
- Il **Servizio Segreteria – Contratti – Cuc** 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) Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle ore 12,30 ed eventualmente anche in altro orario, su appuntamento.
- L'**Ufficio Personale** garantisce la corretta gestione del trattamento giuridico, economico e

previdenziale del personale dipendente e di altri rapporti di lavoro di tipo assimilato.

Si occupa della gestione della dotazione organica e di tutti i procedimenti inerenti il reclutamento, le modifiche, gli sviluppi di carriera e le cessazioni dei rapporti di lavoro. Si occupa inoltre delle relazioni sindacali e delle attività formative del personale dipendente. Gestisce, infine, altre tipologie di rapporti di collaborazione quali stages e tirocini formativi, borse lavoro e progetti di lavori socialmente utili. Caposervizio: Dott.ssa Emanuela Ghiotto
Telefono: 0444.705716 Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 ed eventualmente anche in altro orario, su appuntamento.

- **L'Ufficio legale** svolge attività di rappresentanza e difesa del Comune di Montecchio Maggiore nel contenzioso amministrativo, civile e penale, giudiziario ed extragiudiziario; redige pareri e rilascia consulenze legali all'interno dell'Amministrazione. L'Ufficio svolge le proprie funzioni esclusivamente per e a favore del Comune di Montecchio Maggiore. Responsabile: avv. Paola Orefice, tel. 0444/705760.
- **Il Servizio Cultura** 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 e giovani ha sede in municipio al piano terra negli uffici adiacenti al protocollo/ urp. Numeri di telefono: Capo Servizio dott. Nicola Matteazzi (0444-705768). Orario di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.30
- **Il Servizio Sport** si occupa della gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale; promuove, supporta, organizza iniziative sportive in collaborazione con associazioni del territorio; guida e informa i cittadini sulla possibilità di praticare lo sport a Montecchio Maggiore. Numeri di telefono: referente dott. Ghiotto Filippo (0444-705770) 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 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. Cura l'aggiornamento delle informazioni nella sezione Bachecca "offro lavoro" del sito web ed è punto di prestito bibliotecario in quanto succursale della Biblioteca. Il servizio gestisce inoltre 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.
Il servizio è gestito in appalto dalla soc. coop. Le macchine celibi Scarl L'Informagiovani ha sede in P.zza S. Paolo– Alte Ceccato (tel. 0444 490934; fax 0444 491758) ed è aperto al pubblico Lun.: 9.30 - 13.00, dal martedì al giovedì dalle 15.00 alle 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.

Responsabile Dott. Sandro Martin, tel. 0444-705753. Orario di apertura al pubblico: Lunedì dalle 9.00 alle 16.30 Martedì e Giovedì dalle 9.00 alle 12.30, Mercoledì dalle 9.00 alle 18.00, Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

- **Il Servizio di Protezione Civile:** Nella struttura comunale è stata individuata una apposita area cui affidare le competenze in materia di Protezione civile. Il servizio si occupa di attività di previsione, prevenzione, preparazione, gestione, soccorso e superamento di emergenze come previsto dal D. Lgs. 1/2018. E' servizio essenziale, indispensabile e fondamentale erogato in maniera continuativa, componente del Servizio Nazionale di Protezione Civile. Le funzioni attribuite alla componente comunale sono quelle previste dal D. Lgs. 1/2018, art.12. Responsabile: Dott. For. Stefano Fontana tel. 0444-705711. Ubicazione ufficio: piano 1° a sinistra, si riceve su appuntamento. Il Comune di Montecchio Maggiore dispone di un servizio di reperibilità H24.
- **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 P.zza S. Paolo, 3. Il Comandante è il dott. Alessandro Rigolon. Orario di apertura al pubblico: Lunedì e Venerdì 09.00-13.00, Mercoledì continuato dalle 09.00 alle 18.45, tel. 0444 699437, fax 0444 694298.
- **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. Responsabile Dott.ssa Deborah Montibeller, tel. 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 Economato-Provveditorato** gestisce il servizio di cassa economale con riscossione di diritti di segreteria, sanzioni amministrative al codice della strada e ai regolamenti, contributi per trasporti scolastici, depositi cauzionali e introiti e rimborsi vari. L'ufficio si occupa inoltre dell'acquisizione di beni e servizi occorrenti per assicurare il regolare svolgimento dell'attività degli uffici, dell'esecuzione delle minute spese di funzionamento e della contabilizzazione e gestione dei beni costituenti il patrimonio. Capoufficio: Dott.ssa Luciana Faggionato Telefono: 0444.705789 Orari di apertura: 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.

Responsabile Dott.ssa Francesca Dall'Osto tel. 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, tel. 0444/705730.

- **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.
Responsabile Geom. Monia Dal Maso tel. 0444-705765 Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, su appuntamento.
- **Il Servizio di Segreteria Ufficio Tecnico Comunale** si occupa dell'espletamento delle attività segretariali e di coordinamento del Dirigente del Settore Tecnico, 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, previo appuntamento.
- **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. Attraverso lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.) il Comune agevola il rapporto tra Pubblica Amministrazione e imprese.
Capo Servizio Geom. Luigi Schiavo 0444-705747.
Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, previo appuntamento.
- **Il Servizio Edilizia e Sportello Unico Edilizia** 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.
Responsabile arch. Francesco Manelli 0444-705740. Orario di apertura al pubblico: Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30. Orario di ricevimento telefono: lunedì – mercoledì – giovedì dalle 10.30 alle 12.30.
- **L'Ufficio Progetti e Gestione energia** si occupa di dar corso a tutti gli adempimenti previsti a carico delle Amministrazioni Comunali dalle numerose disposizioni di legge vigenti nel settore energetico nell'ambito del controllo della qualità edilizia, della pianificazione energetica del territorio, dell'integrazione nella pianificazione o regolamentazione urbanistica del fattore energia e dell'introduzione nei regolamenti edilizi di disposizioni sull'uso efficiente dell'energia e sull'edilizia sostenibile.

Lo Sportello Energia è un nuovo strumento messo a disposizione dei privati cittadini, soggetti pubblici e istituzioni, scuole, imprese, progettisti, installatori, venditori e associazioni con l'obiettivo di informare, formare e promuovere l'uso razionale delle fonti rinnovabili e consentirgli di districarsi all'interno di una normativa relativamente complessa ed in continua evoluzione.

La mission dell'Ufficio è quella di fornire:

- informazioni sulle normative più recenti relative al risparmio energetico e alle energie rinnovabili;
- materiali divulgativi e informativi;
- informazioni su contributi economici e sgravi fiscali; informazioni sull'aumento delle prestazioni energetiche degli edifici, sulla scelta delle tecnologie e dei materiali più appropriati ai singoli contesti d'intervento presenti sul mercato e sull'applicazione delle tecnologie costruttive proprie dell'abitato;
- indirizzi e recapiti di istituzioni, enti ed associazioni che operano nel mondo delle energie rinnovabili e del risparmio energetico;
- supporto e di orientare ed informare i cittadini, imprese, progettisti, installatori e altri operatori del settore, al fine di promuovere l'uso responsabile dell'energia, la diversificazione delle fonti energetiche, l'utilizzo di sistemi e componenti a più elevata efficienza ed incentivare l'utilizzo delle fonti rinnovabili di energia.

Responsabile: Ing. Sabino Petrillo Telefono: 0444.608438 Orari di apertura: il martedì e venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.30, su appuntamento.

- **Il Servizio Prevenzione e Protezione – Servizio Qualità** si occupa di garantire l'applicazione della normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008) per i dipendenti del Comune di Montecchio Maggiore.
L'ufficio segue inoltre la Certificazione per la Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015. Responsabile: ing. Sabino Petrillo, tel. 0444.608438.
- **Il Servizio Lavori Pubblici** si occupa dei procedimenti necessari per programmare, progettare, affidare in esecuzione, eseguire e collaudare tutte le opere pubbliche che l'Amministrazione ha deciso di realizzare.
L'ufficio Opere Pubbliche è certificato qualità EN ISO 9001 (2015) IQ-1001-05 per le fasi di programmazione e progettazione delle opere pubbliche. Oltre alle suddette attività, l'ufficio provvede anche alla progettazione e direzione lavori di alcune opere pubbliche, principalmente per opere edili (impianti sportivi, edifici pubblici, edifici scolastici ecc).
Sul sito del Comune alla voce Lavori Pubblici sono pubblicati il programma triennale e le schede relative allo stato di avanzamento delle opere pubbliche. Responsabile del servizio: Arch. Sabrina Crivello Telefono: 0444.705764 Orari di apertura: martedì e venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.30 su appuntamento.
- **Il Servizio S.I.T. (Sistema Informativo Territoriale)** si occupa della gestione, manutenzione ed aggiornamento delle banche dati cartografiche del Comune e gestisce il Piano Regolatore Generale interattivo sul sito Internet comunale. Coadiuvata inoltre l'Ufficio Urbanistica nella gestione delle banche dati relative alla pianificazione urbanistica. Responsabile: Arch. Flavio Rigolon Telefono: 0444.496675 Orari di apertura: il martedì e venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.30 su appuntamento.
- **Il Servizio Verde Pubblico** tratta la manutenzione delle aree verdi comunali in gestione diretta (Parchi, Aree Verdi, Aree verdi di pertinenza di edifici comunali e Aiuoie), il controllo delle attività di escavazione e le autorizzazioni paesaggistiche. Si occupa altresì di argomenti connessi con l'agricoltura, i sentieri, le fontane, l'attività didattica nelle scuole e gli Orti Castellani. Responsabile: Dr. Alessandro Bedin Telefono: 0444.705743 Orari di apertura: il martedì e il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, previo appuntamento.

- Il **Servizio Viabilità e Pubblicità** 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. L'Ufficio Pubblicità offre informazioni su autorizzazioni all'esposizione di cartelli pubblicitari, insegne di esercizio ai sensi del Codice della Strada, cartelli vendesi-affittasi. Il servizio è ubicato in via Pelosa,2.
Responsabile Ing. Bruna Faggionato (0444-499551). Orario di apertura al pubblico, previo appuntamento: mercoledì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.
- Il **Servizio Manutenzione Strade, Arredo Urbano, Pubblica Illuminazione e scuole** provvede in via diretta, o tramite appalti, alla manutenzione della quasi totalità dei 140 Km di rete stradale comunale, degli impianti esistenti di Pubblica Illuminazione e semaforici, della segnaletica stradale verticale ed orizzontale, delle attrezzature e degli arredi posti all'interno delle aree verdi pubbliche, degli edifici scolastici a gestione comunale. Il servizio è ubicato in via Pelosa, 6. Le segnalazioni riguardanti disservizi strade e pubblica illuminazione vanno rivolte all'URP (tel 0444705706) Responsabile 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 anorma.
Il servizio è ubicato in via Pelosa, 4.
Responsabile: Per. Ind. Gaetano Zanovello. Si riceve solo su appuntamento, tel. 0444-608439.
- Il **Servizio Ambiente**, L'Ufficio Ambiente è impegnato a garantire la salvaguardia dell'ambiente in collaborazione con le varie Autorità (Regione, Provincia, Arpav, ASL,) e, a tal fine, svolge le seguenti principali funzioni: attua nei propri processi istituzionali la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001; dà seguito agli esposti e segnalazioni di natura ambientale e di competenza trasmessi dai cittadini; istruisce le pratiche delle attività produttive rilasciando i pareri di competenza; programma interventi di disinfestazione, disinfezione e derattizzazione nei luoghi/edifici pubblici e presso le scuole; collabora con Acque del Chiampo S.p.A. nella gestione del servizio idrico integrato e con Agno Chiampo Ambiente srl nella gestione del servizio di igiene ambientale e nell'ottimizzazione dei servizi erogati; dispone la classificazione delle industrie insalubri; adotta provvedimenti di varia natura previsti dalla normativa nelle materie assegnate; promuove e sviluppa azioni e/o iniziative varie per il miglioramento generale della qualità ambientale del territorio comunale.
Responsabile: Arch. Nadia Giovannini (0444-705761-741) Riceve, previo appuntamento, Martedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.
- La **Biblioteca Civica** 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 patrimoniolibrario e su ogni altro tipo di supporto (CD, DVD o altro).
La sede del servizio Biblioteca è ubicata in via S. Bernardino (Palazzo Trevisan). Direttore Dott. Roberto Ghiotto (0444-698874).
Orario di apertura al pubblico della Biblioteca (0444-698874): Lunedì dalle ore 14,30 alle ore 22,30. Da Martedì a Sabato dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 19,00.
- 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.

Responsabile dott.ssa Maria Chiara Biasi (0444-705617). Orario di apertura segreteria: Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30. Si riceve 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 di beni e servizi quali la refezione scolastica e il servizio di trasporto scolastico.

Responsabile Dott.ssa Erika Tosin (0444-705723-717).

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

- 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.

Con l'entrata in funzione dello Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) del Comune, quest'ultimo è diventato l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazioni di servizi, e assicura al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva in luogo degli altri uffici comunali e di tutte le Amministrazioni Pubbliche coinvolte nel procedimento. Responsabile rag. Paolo Bevilacqua, si riceve previo appuntamento telefonico dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,30 tel. 0444 705777-731.

- Il **Servizio CED** si occupa della gestione del sistema informatico del Comune. In particolare segue la manutenzione dell'hardware, del software e cura l'aggiornamento del sito web comunale. Il servizio gestisce inoltre la telefonia dell'Ente.

Responsabile: dott. Umberto Scapellato Telefono: 0444.705701 Orari di apertura: su appuntamento.

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 resi noti, 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 e resi noti alla Cittadinanza.

Gli standard previsti da questa Carta rappresentano le prestazioni che hanno impatto diretto nei confronti dei Cittadini, ma non esprimono la totalità dei servizi erogati dall'Ente; ulteriori indicatori di processo con valenza indiretta sono comunque monitorati; l'azione di controllo e di verifica sarà realizzata dall'Ente sui suddetti standard citati nell'Allegato A e B (Standard Carta dei Servizi e Indicatori di processo).

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 A) e indicatori di processo (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 18,30.

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 Mod.SQ.04.01 PARTE A) che può essere chiesto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- b. mediante invio al Comune di lettera in carta semplice sottoscritta o e-mail da cui risulti chiaramente l'identità del mittente;
- c. mediante consegna di lettera agli uffici interessati che provvederanno a richiedere la registrazione al protocollo;
- d. mediante lettera consegnata a mano all'U.R.P. che registrerà la comunicazione al protocollo

L'URP, oltre a ricevere le segnalazioni e i reclami, provvede anche alla protocollazione della documentazione inentrata:

- compila il Mod.SQ.04.01 PARTE B) e ne trasmette copia all'ufficio competente e per conoscenza al RSQ;
- elabora e consegna semestralmente al RSQ l'elenco dei reclami pervenuti, chiusi e non ancora riscontrati

L'Ufficio competente:

- valuta la fondatezza del reclamo;
- individua le cause del reclamo;
- invia la risposta al cittadino anche se il reclamo non è fondato;
- prevede la eventuale azione correttiva Mod.SQ.05.01;
- compila il Mod.SQ.04.01 PARTE C) e invia copia del modulo all'URP e all'RSQ;

RSQ: effettua annualmente l'analisi e la valutazione statistica dei reclami

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, 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.

Cortesie 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 ad un campione di cittadini, di imprese, di professionisti e di altri Enti, valido per 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.
3. mediante l'analisi di altri indicatori di gradimento dei servizi offerti al cittadino.

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.

Prospetto Standard Carta dei Servizi

nuova codifica	ufficio responsabile	sotto processo	indicatore	risultato atteso	documenti da presentare da parte del cittadino	costi per il cittadino
s0u0s0	tutti uffici	stipula contratti in MEPA - T.D. e R.D.O. per contratti di valori inferiori ai 40.000,00€	dalla data di aggiudicazione definitiva (determina) alla data della stipula del contratto	entro 30 giorni nel 95% dei casi	si	si
s1u1s3	URP	risposta al cittadino	tempo che intercorre tra la data della risposta, fornita dall'ufficio competente all'URP e la data della risposta dell'URP al cittadino	entro 6 giorni nel 95% dei casi	no	no
s1u1s4	URP	tesserino parcheggio invalidi	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di protocollo del provvedimento	entro 10 giorni nel 90% dei casi	si	no
s1u1s5	URP	gestione reclami	avvenuto riscontro al reclamo formalmente pervenuto	SI nel 100% dei casi	si	no
s1u3s1	Polizia locale	autorizzazioni per transiti in deroga, trasporti eccezionali, zona mercato, occupazioni suolo pubblico	tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno della protocollazione in uscita del provvedimento	entro 13 giorni nel 90% dei casi	si	si
s1u3s2	Polizia locale	rilascio copia rapporti 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 giorni nel 90% dei casi	si	si
s1u4s1	Cultura	Gestione procedimenti di autorizzazione all'uso delle sale civiche secondo i regolamenti in essere	tempo massimo che intercorre tra la data della richiesta pervenuta al protocollo nei termini previsti dai regolamenti di utilizzo sale civiche e la data della risposta positiva/negativa trasmessa al richiedente sentito il parere della Giunta qualora necessario	entro 20 giorni nell'90% dei casi	si	no
s1u5s1	Sport	autorizzazione utilizzo palestre comunali	Tempo che intercorre dalla data di protocollazione della richiesta utilizzo palestre comunali alla data di protocollazione della risposta	7 giorni nel 90% dei casi.	si	no
s1u6s1	Giovani	somministrazione questionario	somministrazione del questionario tutto l'anno	raggiungimento del 90% di risposte positive (dal sufficiente all'ottimo)	no	no
s1u6s2	Giovani	sito web	aggiornamento del sito web sezione bacheca- annunci offro lavoro	aggiornamento con verifica tempi ed efficacia dei link nel 100% dei casi	no	no
s1u7s1	Stato civile	trascrizione di atti di morte di nostri residenti deceduti in altri comuni	dalla data di ricevimento dell'atto di morte (protocollata) alla data di assicurazione di avvenuta trascrizione(protocollata)	entro 7 giorni nel 90% dei casi	si	no
s1u7s2	Stato civile	Richiesta apertura tombe di famiglia	dalla data di richiesta protocollata alla data di autorizzazione	entro 7 giorni nel 90% dei casi	si	si
s1u8s1	Anagrafe	gestione stato di famiglia storico	dalla data di recepimento della richiesta scritta alla data di rilascio dei documenti d'ufficio	entro 30 giorni nel 95% dei casi	si	si

s1u8s2	Anagrafe	rilascio attestazione di diritto di soggiorno permanente (per cittadini comunitari con requisiti)	dalla data di protocollo della richiesta alla data di rilascio dell'attestazione	entro 20 giorni nel 90% dei casi	si	si
s2u1s1	Ragioneria	rilevazione 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
s2u2s1	Tributi	assistenza alla compilazione del ravvedimento operoso	dalla data di protocollo della richiesta alla data di rilascio dei conteggi effettuati	entro 7 giorni nel 95% dei casi	si	no
s3u3s1	Edilizia-SUE	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 giorni nel 93% dei casi	si	si
s3u3s2	Edilizia-SUE	denuncia 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 giorni nel 95% dei casi	si	si
s3u3s3	Edilizia-SUE	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 giorni nel 95% dei casi	si	si
s3u3s4	Ambiente	idoneità alloggio	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di rilascio del certificato ovvero al giorno di richiesta di integrazione	entro 40 giorni nel 80% dei casi	si	si
s3u4s1	Ambiente	richiesta di intervento disinfestazione / derattizzazione	tempo che intercorre dalla data di ricezione dell'istanza alla data di richiesta intervento alla società aggiudicatrice del servizio / operai interni / GEC e per informazione al richiedente	entro 10 giorni nel 95% dei casi	si	no
s3u4s2	Ambiente	risposte a segnalazioni - presentate direttamente all'ufficio ambiente	tempo che intercorre dalla data di ricezione alla data di riscontro all'ente preposto / al cittadino	entro 28 giorni nel 95% dei casi	si	no
s3u5s1	Viabilità	ordinanze di modifica viabilità	tempo che intercorre dal giorno di ricezione dell'istanza ovvero dal giorno della conferenza dei servizi (escluse istanze suap) al giorno di trasmissione dell'ordinanza agli uffici coinvolti e soggetti esterni	entro 15 giorni nel 90% dei casi	si	no
s3u7s1	Patrimoni o Espropri	aggiornamento dei canoni di locazione e delle concessioni di competenza dell'ufficio	tempo che intercorre dalla data della pubblicazione all'albo della determina di aggiornamento del canone di locazione e delle concessioni di competenza dell'ufficio alla data della comunicazione al conduttore	entro 8 giorni nel 100% dei casi	no	si
s4u1s1	Assistenz a Sociale	gestione domande di contributi economici di carattere assistenziale comunali (accolte e respinte)	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta alla data di inserimento della proposta di determina dirigente	entro 40 giorni nel 95% dei casi	si	no

s4u2s1	Scuola	uscite didattiche	tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta alla data di effettiva risposta all'Istituzione scolastica, o altro soggetto richiedente	entro 10 giorni nel 90% dei casi	si	no
s4u3s1	Biblioteca	Indice di inter prestito uscita	L'indice di inter prestito in uscita misura la capacità della biblioteca di soddisfare le esigenze degli utenti della rete geografica. (n. di inter prestiti in uscita/n. abitanti)	$\geq 0,2$	no	no
s5u1s1	Contratti	stipula contratti di valore superiore ai 40.000,00 €	tempo che intercorre dalla data di pubblicazione della determina di assegnazione dell'appalto alla data di sottoscrizione contrattuale	entro 60 giorni nel 90% dei casi	si	si
s5u2s1	Personale	riscontro alle richieste ex dipendenti	tempo che intercorre dalla data di arrivo al protocollo della richiesta alla data di protocollazione della risposta.	28 giorni nel 90% dei casi	si	no

Prospetto standard Indicatori di Processo

INDICATORI SIGNIFICATIVI DEI PROCESSI DI QUALITA'				
nuova codifica	ufficio responsabile	sotto processo	indicatore	risultato atteso
s0u0s1	tutti uffici	correzione proposte di determine	tempo di correzione della proposta di determinazione dopo l'esame preventivo contabile	4 giorni nel 90% dei casi
s0u0s2	tutti uffici	tempo correzione proposte D.G. da parte dei RdP	tempo che intercorre dalla data di richiesta correzione da parte dirigente tecnico alla data di chiusura della fase di correzione (reinoltro al dirigente) come risulta dall'applicazione sicr@	4 giorni nel 90% dei casi
s0u0s3	Commercio - Manutenzione Strade	avvio del procedimento	tempo che intercorre dal giorno di assegnazione da parte del SUAP al RdP al giorno di invio della comunicazione di avvio del procedimento	entro 5 giorni nel 85% dei casi
s1u1s1	URP	risposta al cittadino	tempo che intercorre tra la data della segnalazione / richiesta da parte del cittadino e la data di invio della stessa da parte dell'URP all'ufficio interessato	entro 5 giorni nel 90% dei casi
s1u1s2	URP singoli CS	risposta al cittadino	tempo che intercorre tra la data di invio da parte dell'URP all'ufficio interessato e la data di risposta di quest'ultimo all'URP	entro 25 giorni nel 90% dei casi
s1u2s1	Protocollo	PEC in entrata	garantire la tempestiva protocollo delle PEC	Entro 2 ore dalla ricezione nel 90% dei casi
s1u9s1	Protezione civile	Avvisi del Centro Funzionale Decentrato (segnalazioni di emergenze di rilevanza Regionale)	tempo che intercorre dalla data di ricevimento dell'avviso del CFD tramite mail alla data di inoltrò della mail al servizio Qualità a verifica dell'avvenuta lettura e presa in carico	18 ore nel 85% dei casi.
s2u1s2	Ragioneria	gestione registrazione fatture	tempo che intercorre tra la data di protocollo della fattura e la data di consegna della stessa agli uffici interni	entro 5 giorni nel 95% dei casi
s2u1s3	Ragioneria - Singoli CS	gestione liquidazione fatture	tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte degli uffici della fattura registrata e la data di liquidazione da parte degli stessi	entro 17 giorni nel 95% dei casi
s2u1s4	Ragioneria	gestione pagamento fatture	tempo che intercorre tra la data di restituzione della fattura da parte degli uffici interni e la data di emissione del mandato di pagamento della Ragioneria	entro 8 giorni nel 95% dei casi
s2u1s5	Ragioneria	controllo preventivo conformità ragioneria determine di impegno	tempo di permanenza delle determine presso l'ufficio ragioneria per l'esame preventivo contabile	entro 8 giorni nel 90% dei casi
s2u1s6	Ragioneria	ESAME propedeutico all'espressione del parere contabile su delibere di giunta	tempo che intercorre dalla data di chiusura del parere tecnico alla data di chiusura del parere contabile come risulta dall'applicazione sicr@	5 giorni nel 95% di casi
s3u0s1	Dirigente del Settore Tecnico	progettazione opere pubbliche	limite di tempo entro il quale deve essere predisposto il Programma Triennale e l'elenco annuale del Piano delle OOPP	entro 30 giorni antecedenti l'approvazione del bilancio
s3u1s1	OOPP	avanzamento opera pubblica	verifica con lo specifico RUP dello stato di avanzamento dell'OOPP rispetto al programma triennale, all'elenco annuale, al PEG e al GANTT	rispetto a consuntivo dei tempi previsti con il PEG

s3u2s1	SUAP	tempo di smistamento della pratica	tempo che intercorre dal giorno di ricevimento delle pratiche nel portale suap al giorno di smistamento delle medesime ai singoli responsabili del procedimento	5 giorni nel 90% dei casi
s3u4s3	Ambiente	INDICATORI AMBIENTALI	redazione del set di INDICATORI AMBIENTALI descrittivi dell'andamento delle prestazioni ambientali e/o dello stato della componente ambientale specifica del territorio comunale al 31/12 dell'anno di riferimento	SI nel 100% dei casi
s3u6s1	Manutenzioni Edifici Comunali	tempestività rinnovo Attestazione di Conformità Incendi degli immobili comunali	avvenuta verifica della scadenza degli Attestazione di Conformità Incendi e eventuali rinnovi	SI nel 100% dei casi
s3u7s2	Patrimonio Espropri	Rimborso spese condominiali a carico del comune	tempo che intercorre dalla data di protocollo della richiesta dell'amministratore condominiale alla data di inserimento della proposta di determina di impegno/liquidazione	Entro 12 giorni nel 95% dei casi
s3u8s1	SIT	fornitura estratti cartografici di vario tipo	tempo che intercorre dalla data della richiesta degli interni alla data della fornitura della copia, in formato cartaceo o su supporto magnetico	entro 5 giorni nel 90% dei casi
s3u9s1	Verde	Gestione appalti di manutenzione verde pubblico	tempo che intercorre dalla data di determina di aggiudicazione alla data di ogni verbale periodico di verifica, per tutta la durata del contratto continuativo	con cadenza di 120 giorni per tutta la durata del contratto nel 90% dei casi
s3u9s2	Verde	Gestione segnalazioni al servizio verde pubblico	tempo che intercorre dalla data della segnalazione alla data completamento dell'attività	30 giorni nel 90% dei casi
s4u2s2	Scuola	controlli mensa scolastica	numero di controlli del servizio di mensa scolastica presso i plessi scolastici nell'anno solare	almeno 9 controlli nell'anno solare
s4u4s1	RSQ	Qualità percepita dal cittadino	somministrazione del questionario	raggiungimento del 80% di risposte positive (da sufficiente a ottimo)
s4u4s2	RSQ	Riesame della direzione - Azioni di miglioramento	percentuale di raggiungimento degli obiettivi definiti con le AC	almeno l'80% dei risultati attesi
s4u4s3	RSQ	Standard della Carta dei servizi e ulteriori indicatori dei processi di qualità	data entro la quale definire gli standard della Carta dei Servizi e gli ulteriori indicatori significativi dei processi di qualità da inserire nella proposta di delibera di GC	entro il 30/11 per l'anno successivo
s4u4s4	Segretario generale e Dirigenti	programmazione gestionale	data entro la quale predisporre il P.E.G. ed il Piano degli Obiettivi	entro 20 giorni dall'approvazione del bilancio per l'anno corrente
s4u4s5	Dirigente Finanziario	programmazione dirigenziale	percentuale di risorse finanziarie, di parte corrente impegnate, rispetto a quelle assegnate con il P.E.G.	almeno l'80% di risorse finanziarie assegnate per l'anno
s4u4s6	RSQ	Riesame della Direzione Mod.01.07	percentuale di risultati ottenuti rispetto a quelli attesi	almeno l'80% dei risultati attesi
s5u2s2	Personale	riscontro alle richieste dati che pervengono dal servizio ragioneria	tempo che intercorre dalla data di richiesta da parte del servizio ragioneria alla data di riscontro con la trasmissione dei dati via mail	rispetto del termine fissato dall'ufficio ragioneria nel 90% dei casi

MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA' – ANNO 2020

Codifica	Ufficio responsabile	Sotto processo	Verifica rispetto STD (raggiunto – atteso) (%)
			Anno 2020
s0u0s2	Tutti gli uffici	Tempo correzione proposte D.G. da parte dei RdP	+ 10%
s0u0s3	Commercio	Avvio del procedimento	+15%
s0u0s3	Man. Strade	Avvio del procedimento	+10,24%
s1u1s1	URP	Risposta al cittadino	+10%
s1u1s2	URP	Risposta al cittadino	+5,45
s1u1s3	URP	Risposta al cittadino	+5%
s1u3s1	Polizia Locale	Autorizzazioni per transiti in deroga, trasporti eccezionali, zona mercato, occupazioni suolo pubblico	+6,72%
s1u3s2	Polizia locale	Rilascio copia rapporti per incidenti stradali	+2,31%
s1u4s1	Cultura	Gestione procedimenti di autorizzazione all'uso delle sale civiche secondo i regolamenti in essere	+ 10%
s1u5s1	Sport	Autorizzazione utilizzo palestre comunali	+10%
s1u6s2	Informagiovani	Sito web	+0%
s1u7s1	Stato civile	Trascrizione di atti di morte di nostri residenti deceduti in altri comuni	+10%
s1u7s2	Stato civile	Richiesta apertura tombe di famiglia	+ 10%
s1u8s1	Anagrafe	Gestione stato di famiglia storico	+ 5%
s1u8s2	Anagrafe	Rilascio attestazione di diritto di soggiorno permanente (per cittadini comunitari con requisiti)	+10%
s1u9s1	Protezione civile	Avvisi del Centro Funzionale Decentrato (segnalazioni di emergenze di rilevanza Regionale)	+15%
s2u1s2	Ragioneria	Gestione registrazione fatture	+ 5%
s2u1s3	Tutti gli uffici	Gestione liquidazione fatture	+ 1,88%
s2u1s6	Ragioneria	Esame propedeutico all'espressione del parere contabile su delibere di giunta	+ 5%
s2u2s1	Tributi	Assistenza alla compilazione del ravvedimento operoso	+ 5%
s3u2s1	SUAP	Tempo di smistamento della pratica	+ 10%
s3u3s1	Edilizia Privata	Permessi a costruire	+7%
s3u3s3	Edilizia Privata	Agibilità	+5%
s3u3s4	Ambiente	Idoneità alloggio	+ 20%
s3u4s1	Ambiente	Richiesta di intervento disinfestazione/ derattizzazione	+ 5%
s3u4s2	Ambiente	Risposte a segnalazioni-presentate direttamente all'ufficio ambiente	+ 5%
s3u5s1	Viabilità	Ordinanze di modifica viabilità	+ 10%
s3u7s1	Patrimonio Espropri	Aggiornamento dei canoni di locazione e delle concessioni di competenza dell'ufficio	+0%
s3u9s2	Verde	Gestione segnalazioni al servizio verde pubblico	+ 10%
s5u1s1	Contratti	Stipula contratti di valore superiore ai 40.000,00 €	+ 10%
s5u2s1	Personale	Riscontro alle richieste ex dipendenti	+ 10%
s5u2s2	Personale	Riscontro alle richieste dati che pervengono dal servizio ragioneria	+ 10%

s0u0s0	Tutti gli uffici	Stipula contratti in MEPA - T.D. e R.D.O. per contratti di valori inferiori ai 40.000,00€	-15%
s0u0s1	Tutti gli uffici	Correzione proposte di determina	-15%
s1u1s4	URP	Tesserino parcheggio invalidi	-3,89%
s1u2s1	Protocollo	PEC in entrata	-20%
s2u1s4	Ragioneria	Gestione pagamento fatture	-4,38%
s2u1s5	Ragioneria	Controllo preventivo conformità ragioneria determina di impegno	-8,53%
S3u3s2	Edilizia Privata	Denuncia inizio attività	-15%
s3u9s1	Verde	Gestione appalti di manutenzione verde pubblico	-90%
s4u3s1	Biblioteca	Indice di inter prestito uscita	-100%
s4u1s1	Assistenza Sociale	Gestione domande di contributi economici di carattere assistenziale comunali (accolte e respinte)	-35%

I valori negativi di alcuni dei suddetti Std risentono in modo più o meno accentuato delle problematiche organizzative o dell'aumento delle istanze causate dall'emergenza Covid-19.