

COMUNE DI SANTI COSMA E DAMIANO

Medaglia d'Oro al Valor Civile

PRIMO SETTORE Servizi al cittadino e Sicurezza urbana

Servizio personale (Assunzioni) - Organi istituzionali - Affari legali e contenzioso
Servizi demografici - Servizi sociali - Pubblica istruzione
Protocollo generale - Rilevazioni e notifiche - Servizio di polizia locale

CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, in relazione alle modalità di erogazione delle prestazioni, agli standard di qualità ed alle modalità di tutela previste per ogni utente. Nella Carta dei Servizi il Comune dichiara quali di essi intende fornire, i modi di attuazione ed i livelli qualitativi e quantitativi che vuole garantire, con l'intento di monitorare e di migliorare i servizi offerti alla comunità. Il principio ispiratore della Carta è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere e di accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità e di eguaglianza.

La Carta, insieme alle indagini di customer satisfaction, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Obiettivi e finalità della carta dei servizi

La carta dei servizi dunque non è solo una semplice guida ai servizi Comunali. Essa si prefigge i seguenti obiettivi:

- Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali;
- Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza;
- Specificare diritti e doveri dell'Ente nel fornire le prestazioni ai cittadini, segnalando diritti ed opportunità riconosciuti a questi ultimi;
- Fissare gli standard di qualità delle prestazioni e fornire agli utenti le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
- Individuare gli obiettivi di miglioramento dei servizi;
- Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
- Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati;
- Assicurare massima trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione dei servizi

forniti;

- Costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i cittadini-utenti.
- Attribuire una ulteriore una forma di tutela dei diritti degli utenti.

Da ciò scaturiscono la volontà e l'impegno del Comune a migliorare continuamente la propria organizzazione, i Servizi, il livello professionale dei dipendenti ed il benessere collettivo.

Riferimenti normativi

La presente carta dei servizi è stata realizzata con riferimento alle seguenti normative principali:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”), la quale prevede che, attraverso la redazione della stessa Carta, gli Enti erogatori mirino “a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati”. Questa norma, insieme alle altre disposizioni normative di riforma della Pubblica Amministrazione, segna il passaggio fondamentale della concezione della comunicazione pubblica: dal rendere disponibile l’informazione all’obbligo di renderla fruibile al cittadino;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Legge n. 273/1995, di istituzione della carta dei servizi (art. 2);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”; • Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”
- D. Lgs. n. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28);
- Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità);
- Delibere CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);
- Legge n. 35/2012 “Semplifica Italia” (e-government, trasparenza e amministrazione digitale) e nella Legge n. 33/2013 (art. 32), che obbliga le P.A. a pubblicare la propria Carta o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

Principi generali

Il Comune di Santi Cosma e Damiano organizza i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, in coerenza con la normativa in materia (DPCM 27/01/1994)

- ✓ **UGUAGLIANZA** – Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- ✓ **IMPARZIALITÀ** - Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.
- ✓ **CONTINUITÀ** – Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni, tenendo opportunamente conto dell’orario di lavoro degli addetti. Nel caso in cui il funzionamento irregolare o l’interruzione sia dovuto/a a causa di forza maggiore, questo dovrà essere comunicato agli utenti con anticipo di almeno 3 giorni (salvo i casi di interruzioni/irregolarità impreviste e/o imprevedibili) nella stessa modalità di pubblicazione degli orari di apertura degli uffici (sul sito comunale e mediante avvisi nei pressi della casa comunale). In tali casi verranno comunque adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disagi per gli utenti.
- ✓ **PARTECIPAZIONE** - Garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.
- ✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA** - Ricercare la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto

- con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti.
- ✓ **SEMPLIFICAZIONE** - Garantire l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta in modo da rendere più snello possibile, compatibilmente con l'esigenza del rispetto della normativa specifica di ciascun servizio, ogni procedimento (principio di non aggravamento del procedimento).
 - ✓ **CHIAREZZA E TRASPARENZA** - Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini.
 - ✓ **CORTESIA, DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ** – Assicurare atteggiamenti improntati a cortesia, disponibilità e professionalità nei confronti degli utenti, quale fattore principale nell'orientamento alla qualità del servizio. I dipendenti devono adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. L'Ente s'impegna a diffondere e a perseguire un costante adeguamento e miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, con particolare attenzione alle attività formative, assicurando che il servizio erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.
 - ✓ **DIRITTO ALLA PRIVACY** – Adottare tutte le prescrizioni dettate dal Garante della Privacy e dalle normative in vigore in materia di protezione dei dati.

Validità

Gli standard e gli impegni contenuti in questo documento sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023. La Carta conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della sua versione successiva. Tutte le informazioni sui servizi erogati e di competenza del Primo Settore Comunale (descrizione dei vari servizi, numeri telefonici, orari, recapiti, referenti, ecc.) sono costantemente aggiornate nelle schede online dei servizi, così come tutta la modulistica in uso, accessibile e scaricabile dal sito istituzionale www.comune.santicosmaedamiano.lt.it

Le previsioni contenute in questa Carta sono definite in conformità alla Legge n. 69/2009, al Codice del consumo ed alla Legge 24 marzo 2012 n. 27.

Diffusione

Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione mediante la sua pubblicazione sul sito istituzionale del Comune e mediante gli altri canali di comunicazione, con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini.

Impegni e garanzie

Il Comune di Santi Cosma e Damiano persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che misurano il livello di qualità offerto (ad esempio il tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione di un servizio). Il valore fissato per questi indicatori prende il nome di "standard di qualità" (nell'esempio fatto lo standard per il tempo di attesa potrebbe essere espresso in numero di giorni). Gli standard permettono ai cittadini di verificare il livello di qualità dei servizi, confrontando quanto promesso dagli standard e quanto effettivamente ricevuto.

Doveri degli utenti

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino. In caso di necessità di integrazione di documentazione o di informazioni l'Ufficio competente, entro 15 giorni dall'acquisizione dell'istanza, salvo quanto diversamente stabilito nelle specifiche schede dei vari servizi, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

Conciliazione

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale per la risoluzione della controversia. È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti Autorità giurisdizionali.

I rapporti con il cittadino

L'ascolto dei cittadini e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione. Gli operatori sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare suggerimenti o reclami di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta. Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- la qualità del servizio reso;

- il mancato rispetto degli standard promessi;
- il comportamento del personale.

Segnalazioni, suggerimenti, reclami o anche apprezzamenti possono essere presentati anche per posta elettronica all'indirizzo segnalazioni@comune.santicosmaedamiano.lt.it - Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta ai suggerimenti o reclami. In allegato è disponibile un esempio di modulo di segnalazione.

PRIMO SETTORE

SERVIZI AL CITTADINO E SICUREZZA URBANA

Il Settore comprende i seguenti Servizi, coordinati dal Responsabile della struttura Dott. Walter Gagliardi:

- Servizio personale (Assunzioni – parte giuridica);
- Organi istituzionali;
- Affari legali e contenzioso;
- Servizi demografici;
- Servizi sociali;
- Pubblica istruzione;
- Protocollo generale;
- Rilevazioni e notifiche;
- Servizio di polizia locale.

Ciascun servizio è a sua volta articolato in diversi uffici, come declinati nelle varie schede dei servizi disponibili sul sito istituzionale del Comune.

UFFICIO DEL RESPONSABILE DEL SETTORE

Il responsabile del settore sovrintende e coordina tutti i servizi nell'ambito della struttura organizzativa ad esso affidata.

Coadiuvato dal personale alle dipendenze, sovrintende anche alle seguenti funzioni:

- uffici di staff al Sindaco (**strutture amministrative di supporto al Sindaco ed alla Giunta Comunale – ufficio di gabinetto**);
- **Servizio di controllo interno e nucleo di valutazione** (attività di sostegno alla programmazione ed attua il controllo di gestione);
- **Ufficio procedimenti disciplinari** (è competente in materia di procedimenti disciplinari per le infrazioni punibili con sanzione superiore al rimprovero verbale. Esso opera in modo autonomo secondo la disciplina stabilita nel relativo regolamento).

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra criticità organizzative che impattano direttamente sull'erogazione dei servizi e la risposta in termini di adeguamento organizzativo.

Valore garantito

Fornire risposte in termini di adeguamento micro-organizzativo della struttura in tempo reale. Definizione degli altri procedimenti amministrativi entro 30 giorni (salve le ipotesi di esigenze istruttorie e/o di termini diversi fissati dall'Ufficio).

Costi

Nessuno

Orario di apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 Martedì e Giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli Uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Telefoni	0771607822
E-mail	segreteria@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Responsabile	Dott. Walter Gagliardi

SEGRETERIA PARTICOLARE DEL SINDACO

L'Ufficio rappresenta la struttura amministrativa di supporto al Sindaco ed alla Giunta Comunale. L'ufficio si occupa del coordinamento delle attività di diretto supporto alla figura del sindaco, degli assessori e dei delegati, della gestione di relazioni organizzative interne con settori diversi da quello di appartenenza, delle relazioni esterne di tipo diretto ad esclusione di quelle con rappresentanza istituzionale, delle relazioni di natura diretta con utenti.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta, telefono) e la disponibilità dei documenti o la risposta dell'Ufficio o dell'Amministratore competente.

Valore garantito

Fissazione di un appuntamento con il Sindaco o Assessore delegato, entro 5 giorni, salvo motivo di urgenza. Gestione dei procedimenti partecipazione degli organi istituzionali ad eventi, organi collegiali e manifestazioni entro i tempi assegnati. Definizione degli altri procedimenti amministrativi entro 30 giorni (salve le ipotesi di esigenze istruttorie e/o di termini diversi fissati dall'Ufficio).

Costi

Nessuno

Orario di apertura al pubblico	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 Martedì e Giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli Uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Telefoni	0771607822
E-mail	segreteria@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Responsabile	Dott. Walter Gagliardi

STAFF DEL SINDACO E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

L'Ufficio rappresenta la struttura politica di supporto al Sindaco ed alla Giunta Comunale, nel perseguimento

degli obiettivi di mandato. È formato da personale esterno all'Ente (scelto *intuitu personae* ed inquadrato con contratto a tempo determinato) e comprende le seguenti attività:

- assistenza al Sindaco e agli Assessori;
- corrispondenza ed agenda del Sindaco;
- redazione di documenti, relazioni e memorie non di competenza dei singoli uffici;
- raccordo tra vertice politico ed amministrativo-gestionale dell'Ente;
- cura dei rapporti con i Gruppi consiliari, i partiti politici e gli altri Enti locali;
- coordinamento e monitoraggio delle richieste di finanziamento a livello nazionale e comunitario;
- convocazione ed assistenza negli incontri con Autorità e rappresentanti di organizzazioni o associazioni;
- supporto alla definizione degli obiettivi utili all'Amministrazione attraverso una corretta divulgazione partecipativa;
- in caso di necessità, pubblicazione delle news sul sito web e sui canali social istituzionali dell'Ente;
- su incarico *ad hoc* del Sindaco, convocazione ed assistenza nelle riunioni delle Commissioni Consiliari.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta, telefono) e la disponibilità dell'Amministratore competente. Costante rapporto con Giunta e Gruppi consiliari. Costante aggiornamento del sito istituzionale per i settori di competenza.

Valore garantito

Fissazione di una riunione o di un incontro con il Sindaco o un Assessore delegato, entro 5 giorni, salvo motivo di urgenza. Aggiornamento tempestivo del sito istituzionale (da immediato a max 15 giorni, secondo necessità)

Costi

Nessuno

Orario di apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 Martedì e Giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Numero telefonico	0771607822
E-mail	segreteria@comune.santicosmaedamiano.lt.it protocollo@comune.santicosmaedamiano.lt.it sindaco@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Capo di Gabinetto	Non reclutato – Funzioni svolte dal Responsabile del Settore Dott. Walter Gagliardi
Operatori/Referenti	Antonio Saltarelli Cosmo Ciavolella

SERVIZIO PERSONALE **(Assunzioni – parte giuridica)**

Il servizio provvede: alle assunzioni di personale mediante l'espletamento di procedure concorsuali o selettive ed attraverso la mobilità esterna; alla predisposizione della proposta di piano annuale del fabbisogno e di variazione della dotazione organica; alla formazione, aggiornamento, addestramento, riqualificazione ed inserimento lavorativo dei dipendenti; coordina le attività dei settori nell'attuazione della sorveglianza sanitaria in collaborazione con il medico competente ed il responsabile della prevenzione e protezione; definisce i criteri generali di valutazione della produttività e dei risultati del personale non dirigente; presidia le relazioni sindacali;

agli altri servizi certificativi al personale dipendente e/o in quiescenza.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta, telefono) e la disponibilità dei documenti o la risposta dell'Ufficio o dell'Amministratore competente.

Valore garantito

Definizione del procedimento entro 30 giorni (salve le ipotesi di esigenze istruttorie e/o di termini diversi fissati dall'Ufficio).

Costi

Nessuno, salvo il pagamento dei diritti di istruttoria ove dovuti

Orario di apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 Martedì e Giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli Uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Telefoni	0771607822
E-mail	segreteria@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Responsabile	Dott. Walter Gagliardi

ORGANI ISTITUZIONALI

Segreteria generale – trasparenza e anticorruzione

L'Ufficio provvede all'espletamento dei compiti connessi al funzionamento della Giunta e del Consiglio Comunale, si occupa della pubblicazione delle Deliberazioni dei citati Organi collegiali, supporta le attività e gestisce, a richiesta, la corrispondenza del Segretario Generale dell'Ente. Segue la custodia dei Regolamenti e dei contratti, l'accesso agli atti da parte dei Consiglieri comunali e degli altri utenti, gestisce l'iter delle Deliberazioni della Giunta e del Consiglio, cura la raccolta degli originali dei predetti provvedimenti ed il registro degli accessi ed assiste il Segretario nelle attività correlate all'Anticorruzione, ai controlli amministrativi ed alla trasparenza.

Riferimenti normativi: Legge n. 190/2012, D. Lgs. n. 33/2013, L.R. n. 4/2013.

Accesso agli atti amministrativi

Il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato dal cittadino su tutta l'attività dell'Amministrazione Comunale ed, in particolare, su atti, documenti e procedure che lo riguardano.

È possibile richiedere il rilascio di atti e documenti attraverso la compilazione di un modulo che ogni interessato può inviare per posta elettronica, allegando la fotocopia di un documento di riconoscimento valido.

Il fac-simile del modulo può essere scaricato dal sito istituzionale del comune, e comunque la richiesta può essere redatta in formato libero, purchè contenga le informazioni essenziali.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta) e la disponibilità dei documenti.

Valore garantito

Consegna immediata per documenti di pronta reperibilità (digitali o cartacei) o con successivo appuntamento, entro massimo 15 giorni, per documenti articolati o che richiedano ricerche d'archivio; entro 30 giorni per documenti che comportino approfondimenti con altri Settori dell'Ente.

Costi

L'esame dei documenti è gratuito; il rilascio di una copia è soggetto a diritti di ricerca, rimborso spese e, ove previsto, ad imposta di bollo e a diritti di segreteria. Il dettaglio delle tariffe aggiornate, in base alla Deliberazione della Giunta comunale che determina annualmente le tariffe dei "Diritti di istruttoria", consultabile sul sito istituzionale.

Riferimenti normativi: Legge n. 241/90, e successive modifiche ed integrazioni; L. 33/2013 e ss mm ii; Vigente Regolamento sul diritto di accesso ed informazione ai documenti amministrativi disponibile sul sito istituzionale del Comune alla sezione *amministrazione trasparente*, sottosezione *disposizioni generali*; *atti generali*; *regolamenti*.

Albo Pretorio on line

L'Ufficio sovrintende ai procedimenti di pubblicazione all'albo pretorio. Si occupa della pubblicazione all'Albo Pretorio on line delle Deliberazioni, degli avvisi, della notifica degli atti del Comune e per conto di altre Amministrazioni. All'Albo Pretorio on line sono pubblicati tutti gli atti dell'Ente e quelli di soggetti terzi che debbano divulgare l'informazione, in base a specifiche disposizioni normative (es. bandi, gare, avvisi ai creditori, concorsi, avvisi di deposito in materia fiscale per persone irreperibili, espropri, atti del tribunale, ecc.).

La pubblicazione on line delle Determinazioni viene curata, invece, dai Responsabili dei vari Servizi dell'Ente.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata via PEC/e-mail, di persona, per posta) e la pubblicazione.

Valore garantito

Entro il giorno di ricevimento della richiesta.

Costi

Nessuno

Consultazione da parte dei cittadini di atti e documenti amministrativi

Rilascio di copie di Deliberazioni, di Ordinanze e di provvedimenti del Sindaco

Per la consultazione o la richiesta di una copia delle Deliberazioni della Giunta e del Consiglio comunale, delle Ordinanze e dei provvedimenti del Sindaco e loro estratti è possibile rivolgersi all'Ufficio Organi Istituzionali negli orari di apertura al pubblico. Il rilascio di copia in formato digitale (file) è gratuito, salvo il versamento della cifra corrispondente ai diritti di ricerca secondo le tariffe vigenti. Per richieste via e-mail è necessario contattare l'Ufficio per la verifica dei dati della richiesta.

L'Ufficio comunica l'importo da versare secondo le tariffe vigenti.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta) e la disponibilità dei documenti.

Valore garantito

Consegna immediata per documenti di pronta reperibilità (digitali o cartacei) o con successivo appuntamento, entro massimo 15 giorni, per documenti articolati o che richiedano ricerche d'archivio; entro 30 giorni per documenti che comportino approfondimenti con altri Settori dell'Ente.

Costi

L'esame dei documenti è gratuito; il rilascio di una copia è soggetto a diritti di ricerca, rimborso spese e, ove previsto, ad imposta di bollo e a diritti di segreteria. Il dettaglio delle tariffe aggiornate, in base alla Deliberazione della Giunta comunale che determina annualmente le tariffe dei "Diritti di istruttoria", consultabile sul sito istituzionale.

Pubblicazione dei regolamenti comunali vigenti

L'Ufficio cura la pubblicazione sul sito istituzionale dei Regolamenti comunali vigenti.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra l'entrata in vigore del Regolamento e l'aggiornamento della pagina sul sito web.

Valore garantito

Entro 10 giorni dall'entrata in vigore del Regolamento.

Costi

Nessuno

Formalizzazione del testo delle Deliberazioni e degli atti approvati dalla Giunta e conservazione nel sistema di archiviazione documentale

Le Deliberazioni e gli atti approvati dalla Giunta Comunale sono numerati e completati a cura dell'Ufficio, con indicazione degli Amministratori presenti alla seduta, dell'esito della votazione relativa, dell'eventuale immediata eseguibilità e sono integrati con eventuali allegati. In seguito le Deliberazioni e gli atti sono firmati dal Segretario Generale e dal Sindaco (in qualità di Presidente di seduta).

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra l'approvazione delle Deliberazioni e degli atti da parte della Giunta e la formalizzazione dei testi.

Valore garantito

Entro 5 giorni dalla data di approvazione.

Costi

Nessuno

Pubblicazione delle Deliberazioni della Giunta Comunale all'Albo Pretorio

L'Ufficio cura la pubblicazione all'Albo Pretorio on line e nella sezione Amministrazione Trasparente delle Deliberazioni approvate dalla Giunta.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra l'approvazione delle Deliberazioni e la pubblicazione all'Albo Pretorio on line e nella sezione Amministrazione Trasparente.

Valore garantito

Entro 10 giorni dalla data di adozione dei provvedimenti da parte della Giunta.

Costi

Nessuno

Formalizzazione delle Deliberazioni approvate dal Consiglio Comunale e conservazione nel sistema di archiviazione documentale

Le Deliberazioni approvate dal Consiglio Comunale sono numerate e completate, a cura dell'Ufficio, inserendo nel testo eventuali modifiche ed emendamenti approvati dal Consiglio. Il testo è completato indicando i Consiglieri presenti alla seduta, l'esito della votazione riportata, l'eventuale immediata eseguibilità. Il provvedimento è integrato con eventuali allegati. In seguito le deliberazioni, redatte dai settori ciascuno per quanto di competenza, sono firmate dal Segretario Comunale e dal Presidente del Consiglio Comunale (in qualità di Presidente di seduta).

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra l'approvazione delle Deliberazioni da parte del Consiglio Comunale e la formalizzazione del testo da parte dell'Ufficio.

Valore garantito

Entro 10 giorni dalla data di approvazione.

Costi

Nessuno

Pubblicazione delle Deliberazioni del Consiglio Comunale all'Albo Pretorio

L'Ufficio cura la pubblicazione all'Albo Pretorio on line e nella sezione Amministrazione Trasparente delle Deliberazioni approvate dal Consiglio Comunale.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra l'approvazione delle Deliberazioni e la pubblicazione all'Albo Pretorio on line e nella sezione Amministrazione Trasparente.

Valore garantito

Entro 10 giorni dalla data di adozione del provvedimento da parte del Consiglio.

Costi

Nessuno

Orario di apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 Martedì e Giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Numero telefonico	0771607822 - 0771607837
E-mail	segreteria@comune.santicosmaedamiano.lt.it protocollo@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Operatori/Referenti	Sig. Antonio Saltarelli – Sig. Cosmo Ciavolella
Segretario Generale	Dott.ssa Franca Sparagna
Vice Segretario	Dott. Walter Gagliardi

Portineria

Provvede alla gestione degli accessi agli Uffici comunali, all'apertura ed alla chiusura degli ingressi al Palazzo Municipale e alla Sala Consiliare; assicura l'assistenza durante le sedute del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Rapporto immediato e diretto con l'utenza.

Valore garantito

Costante e puntuale erogazione di informazioni all'utenza.

Costi

Nessuno

Orario di apertura al pubblico	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13,30 - martedì e giovedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,30
---------------------------------------	---

Ubicazione degli Uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Telefono	0771607839
E-mail	protocollo@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Operatori/Referenti	Sig. Antonio Saltarelli Sig. Cosmo Ciavolella
Responsabile	Dott. Walter Gagliardi

AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO

Il servizio assicura la rappresentanza del Comune in giudizio attraverso i legali incaricati; svolge attività di assistenza e supporto all'Amministrazione e alle strutture organizzative in campo legale, compresa l'assistenza per la gestione del contenzioso del lavoro con il personale.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra le domande giudiziali presentate (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta, telefono) e la risposta dell'Ufficio o dell'Amministratore competente.

Valore garantito

Costituzione del Comune nei procedimenti giudiziari entro i termini di Legge (salve le ipotesi di esigenze istruttorie e/o di termini diversi fissati dall'Ufficio) – Assistenza e supporto alle altre strutture in tempo reale.

Costi

Nessuno

Orario di apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 Martedì e Giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli Uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Telefoni	0771607822
E-mail	segreteria@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Responsabile	Dott. Walter Gagliardi

SERVIZI DEMOGRAFICI

Il servizio si articola in anagrafe, stato civile, ufficio elettorale, leva e statistiche.

L'anagrafe provvede alla tenuta ed aggiornamento dei registri della popolazione residente e dell'A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero), ai servizi di carattere certificativi ed atti collegati ed alla cura di ogni altro atto previsto dall'ordinamento anagrafico.

Lo stato civile attua gli adempimenti di competenza comunale relativi allo stato civile in relazione all'insorgenza, modifica o estinzione dei rapporti giuridici di carattere personale e familiare e di quelli concernenti lo "status civitatis", assicurando la tenuta dei relativi registri ed i connessi servizi di carattere certificativo.

Il servizio Elettorale cura le liste elettorali, gli atti e la gestione delle procedure ed operazioni elettorali ed i

rapporti con la Commissione elettorale circondariale. Cura le autorizzazioni all'occupazione di suolo pubblico per le attività connesse alla propaganda elettorale durante le consultazioni elettorali.

Il servizio Leva provvede agli adempimenti di competenza comunale relativi agli eventuali obblighi di leva.

Il servizio Statistiche cura gli adempimenti relativi alla conservazione e all'acquisizione ordinaria e straordinaria delle banche dati che rivestono interesse generale ed agli adempimenti e competenze delegate dall'ISTAT

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta) e l'erogazione del servizio richiesto.

Valore garantito

Erogazione immediata per i servizi di certificazione (digitali o cartacei) o con successivo appuntamento, entro max 15 giorni, per documenti articolati o che richiedano ricerche d'archivio.

Costi

Le certificazioni anagrafiche e di stato civile sono gratuite, salvo l'imposta di bollo ove prevista. Le altre prestazioni possono essere soggette a diritti di ricerca, rimborso spese e, ove previsto, ad imposta di bollo. Il dettaglio delle tariffe aggiornate, in base alla Deliberazione della Giunta comunale che determina annualmente le tariffe dei "Diritti di istruttoria", consultabile sul sito istituzionale.

Orario di apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 08:30 alle 12,30 Martedì e Giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli Uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Telefoni	0771607851 – 607828 – 607840
E-mail	anagrafe@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Responsabile	Sig. Mario del Giudice Sig.ra Angela Maria Ianniello

SERVIZI SOCIALI

Il servizio provvede all'assistenza sociale di base, mediante attività preventive, riparative, di analisi del bisogno, curando il collegamento con le realtà istituzionali ed il coordinamento delle aree di intervento. È competente per interventi socio-assistenziali vari, che comprendono diverse forme di assistenza economica, continuativa o straordinaria, nonché le varie forme di intervento di assistenza nei confronti dei senza fissa dimora, degli emarginati gravi, degli alcolisti, e le attività di protezione alloggiativi. Il servizio provvede in materia di rilascio, revoca e verifica delle autorizzazioni in materia socio-educativo ai sensi della normativa regionale (ad esempio: case famiglia, comunità alloggio, ludoteche, asili nido ...). È competente in materia di rapporti e collegamento operativo con l'Azienda sanitaria locale per l'integrazione fra i servizi sociali e quelli sanitari.

Il servizio si articola in:

- ufficio minori e famiglia;
- ufficio anziani;
- ufficio disabili;
- ufficio stranieri;
- asilo nido;
- ufficio casa;
- misure e procedimenti inerenti il "Reddito di cittadinanza".

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta) e l'erogazione del servizio.

Valore garantito

Erogazione immediata per i servizi sociali di assistenza di prima necessità; Definizione del procedimento entro 30 giorni (salve le ipotesi di esigenze istruttorie e/o di termini diversi fissati dall'Ufficio).

Costi

Nessun costo per i servizi sociali alla persona. I servizi amministrativi, autorizzativi ed a domanda possono essere soggetti, secondo le relative schede, a diritti di istruttoria, rimborso spese e, ove previsto, ad imposta di bollo e a diritti di segreteria. Il dettaglio delle tariffe aggiornate, in base alla Deliberazione della Giunta comunale che determina annualmente le tariffe dei "Diritti di istruttoria", consultabile sul sito istituzionale.

Orario di apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,30 Martedì e Giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli Uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Telefoni	0771607829 – 607843
E-mail	servizisociali@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Responsabile – Assistente sociale	Dott.ssa Antonietta Fornino
Referente – Assistente sociale	Dott.ssa Anna Palazzo

PUBBLICA ISTRUZIONE

Il servizio cura i rapporti con le istituzioni scolastiche presenti sul territorio, provvede alla fornitura di beni e servizi alle scuole, cura la gestione amministrativa delle funzioni comunali in relazione ai sussidi per il diritto allo studio. Il servizio provvede altresì alla gestione dei trasporti scolastici e mense scolastiche ed alla gestione amministrativa delle strutture scolastiche.

Il servizio si articola in:

- scuola dell'infanzia;
- scuola primaria;
- scuola secondaria di primo grado;
- scuola secondaria di secondo grado.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta) e l'erogazione del servizio.

Valore garantito

Erogazione immediata per i servizi a carattere generale di supporto scolastico; Definizione del procedimento entro 30 giorni (salve le ipotesi di esigenze istruttorie e/o di termini diversi fissati dall'Ufficio).

Costi

Nessun costo per i servizi di supporto a carattere generale. I servizi amministrativi, autorizzativi ed a domanda possono essere soggetti, secondo le relative schede, a diritti di istruttoria, rimborso spese e, ove previsto, ad imposta di bollo e a diritti di segreteria. Il dettaglio delle tariffe aggiornate, in base alla Deliberazione della Giunta comunale che determina annualmente le tariffe dei "Diritti di istruttoria", consultabile sul sito istituzionale.

Orario di apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30 Martedì e Giovedì - dalle ore 16,00 alle ore 17,30
Ubicazione degli Uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Telefoni	0771607854 – 607834
E-mail	scuola@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Responsabile	Sig. Girolamo Ionta

PROTOCOLLO GENERALE

Il servizio protocollo generale assicura i servizi di registrazione della posta e (normalmente solo in entrata) e di pubblicità degli atti. Il servizio cura la tenuta del Protocollo generale informatico, la ricerca di atti e la gestione dei flussi documentali.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta), la protocollazione e lo smistamento dell'istanza all'Ufficio competente.

Valore garantito

Costante e puntuale erogazione di informazioni all'utenza.

Costi

Nessuno

Orario di apertura al pubblico	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:30 martedì e giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Numero telefonico	0771607835 – 607836
E-mail	protocollo@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Operatori/Referenti	Sig. Cosmo Ciavolella Sig. Antonio Saltarelli

RILEVAZIONI E NOTIFICHE

Il servizio rilevazioni e notifiche cura la notifica ai cittadini di atti interni del Comune e, a richiesta, di altri enti pubblici secondo la normativa vigente in materia; cura il servizio pubblicità degli atti; dell'archivio delle deliberazioni; deposito atti giudiziari; deposito cartelle esattoriali.

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta) e la notifica/consegna del

provvedimento.

Valore garantito

Costante e puntuale erogazione di informazioni all'utenza. Consegna immediata degli atti in deposito. Definizione degli altri procedimenti entro 30 giorni (salve le ipotesi di esigenze istruttorie e/o di termini diversi fissati dall'Ufficio).

Costi

Nessuno per gli atti del Comune. Per gli atti notificati su richiesta di altri Ente € 5,88 per diritti oltre spese postali. Le altre prestazioni possono essere soggette a diritti di ricerca, rimborso spese e, ove previsto, ad imposta di bollo e a diritti di segreteria. Il dettaglio delle tariffe aggiornate, in base alla Deliberazione della Giunta comunale che determina annualmente le tariffe dei "Diritti di istruttoria", consultabile sul sito istituzionale.

Orario di apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12,30 Martedì e Giovedì - dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Ubicazione degli Uffici	Palazzo Municipale – Largo Enrico De Nicola n. 4
Telefono	0771607836 - 607835
E-mail	messo@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Operatori/Referenti	Sig. Antonio Saltarelli Sig. Cosmo Ciavolella

SERVIZIO DI POLIZIA LOCALE

È opinione comune che le funzioni della Polizia Locale siano limitate alla viabilità e alla regolazione del traffico. In realtà le attività della Polizia Locale sono più complesse e variegate e si ricollegano alle funzioni di polizia stradale, amministrativa, giudiziaria e di pubblica sicurezza che in base a leggi e regolamenti le sono attribuite.

Il servizio è finalizzato ad assicurare alla città ed ai cittadini un servizio di assistenza, prevenzione, controllo e vigilanza sull'osservanza delle norme, delle regole e dei comportamenti, che garantisca la legittimità e la correttezza della convivenza civile. In particolare, attua gli interventi inerenti al controllo e alla disciplina della viabilità, provvede alla rilevazione degli incidenti e alla redazione dei relativi rapporti, cura la gestione delle procedure sanzionatorie, assicura il pronto intervento in caso di privati o pubblici infortuni, svolge funzioni di polizia giudiziaria. Assicura l'attività di vigilanza in materia di polizia commerciale e amministrativa.

Si occupa di tutti gli adempimenti relativi a:

- esame e definizione dei ricorsi avverso i processi verbali in relazione a infrazioni a leggi e/o regolamenti in materia di violazione al codice della strada;
- vigilanza in materia di polizia commerciale;
- provvedimenti di conferma di confisca per commercio al minuto su aree pubbliche senza autorizzazione;
- procedure sanzionatorie per infrazione alle leggi regionali in materia di commercio o artigianato;
- controlli sulla salubrità del suolo, degli aggregati urbani e delle abitazioni;
- vigilanza in materia urbanistica;
- polizia giudiziaria ed ausiliaria di Pubblica Sicurezza.
- esercita le funzioni e compiti che risultano analoghi a quelli esercitati dalle altre forze di Polizia dello Stato nell'ambito del territorio di competenza.

Il servizio è competente inoltre in materia di:

- Sicurezza Urbana - Sviluppa ed aggiorna le linee programmatiche dell'ente in tema di sicurezza urbana con particolare attenzione ai rapporti con i soggetti istituzionali esterni titolari di analoghe competenze.

Predisporre direttamente e raccogliere da altre strutture interne ed esterne all'ente, documentazioni e statistiche atte a monitorare costantemente la situazione della sicurezza nel territorio comunale. Cura l'affidamento a soggetti esterni di attività ausiliare e di progetti relativi alla sicurezza e ne gestisce il controllo assicurandone la coesione con gli interventi istituzionali del servizio di polizia locale.

- Sicurezza stradale e territoriale - Provvede al governo del sistema di mobilità urbana nelle sue varie componenti. Predisporre il piano urbano del traffico e i suoi aggiornamenti nonché i progetti di modificazione della circolazione e delle aree di sosta, con particolare riferimento alla sicurezza stradale ed alla qualità urbana. L'attività svolta dal servizio include anche la regolazione della viabilità e del traffico, attraverso la progettazione della segnaletica stradale, la regolazione dei flussi di traffico, l'esecuzione di sbarramenti per manifestazioni, lavori e mercati, la formulazione di pareri sull'occupazione di spazi ed aree pubbliche, compresa l'emanazione dei relativi provvedimenti di competenza. Esercita il controllo sulla rete stradale cittadina, ivi compresi i marciapiedi e piazze, al fine di prevenire situazioni di pericolo per la pubblica incolumità, segnalando al competente settore tecnico la necessità di interventi di manutenzione straordinaria ed adottando in ogni caso, nell'immediato, ogni atto finalizzato ad eliminare la situazione di pericolo per la pubblica incolumità mediante la diretta apposizione di idonea segnaletica. Esercita il controllo e la sorveglianza sui lavori di manomissione del suolo pubblico e sottosuolo, controllandone la regolarità dell'esecuzione, in collaborazione con il settore tecnico. Provvede sempre all'adozione degli atti preordinati ad eliminare potenziali situazioni di pericolo per la pubblica incolumità in aree pubbliche (vie, strade, piazze, marciapiedi) ed alla gestione dei sinistri relativi alle attività di competenza con redazione dei relativi rapporti che consegna al servizio contenzioso per il successivo iter procedimentale;
- Infortunistica stradale - La Polizia Locale quale organo di Polizia Stradale di cui all'art.12 C.d.S. si occupa del rilevamento ed accertamento degli incidenti stradali che si verificano nel territorio comunale. Nei casi in cui venga richiesto l'intervento dell'organo di Polizia Locale, saranno eseguiti i rilievi di legge ed al termine verrà rilasciato un apposito foglio con i dati della controparte, che dovrà essere presentato alla propria assicurazione per l'apertura del sinistro. I coinvolti potranno, inoltre, rivolgersi all'Ufficio di polizia locale per richiedere copia degli atti relativi ai rilievi. Nei casi in cui le parti concordino sulla dinamica del sinistro, è sufficiente la compilazione del modulo C.I.D. (la c.d. constatazione amichevole) nel quale è richiesto l'inserimento dei dati dei conducenti coinvolti (estremi della patente, carta di circolazione ed assicurazione). Nello specifico il servizio riguarda la:
 - ✓ Gestione dell'attività connessa all'infortunistica stradale: redazione e sviluppo dei rapporti d'incidente stradale e rilascio di copia e informazioni e, se disponibili, immagini della videosorveglianza comunale;
 - ✓ Gestione dell'attività di Polizia Giudiziaria: comunicazione di notizie di reato all'Autorità Giudiziaria, effettuazione di indagini delegate dall'Autorità Giudiziaria connesse all'infortunistica stradale;

Fattore di qualità

Tempestività

Indicatore

Intervallo di tempo tra la richiesta/segnalazione (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta) e l'erogazione del servizio/intervento richiesto.

Valore garantito

Erogazione immediata per i servizi/interventi di PS e PG - Definizione dei procedimenti di carattere amministrativo entro 30 giorni (salve le ipotesi di esigenze istruttorie e/o di termini diversi fissati dall'Ufficio).

Costi

Nessuno per attività di PS e PG - Le altre prestazioni possono essere soggette a diritti di ricerca, rimborso spese e, ove previsto, ad imposta di bollo e a diritti di segreteria. Il dettaglio delle tariffe aggiornate, in base alla Deliberazione della Giunta comunale che determina annualmente le tariffe dei "Diritti di istruttoria", consultabile sul sito istituzionale.

**Orario di apertura
al pubblico**

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 13:00 alle ore 14,00

Ubicazione degli Uffici	Via Risorgimento 17 (presso palazzo ASL)
Telefoni	0771609352
E-mail	pol.municipale@comune.santicosmaedamiano.lt.it
Pec	protocollo@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it polizialocale@pec.comune.santicosmaedamiano.lt.it
Responsabile del Servizio di Polizia Locale	Comandante Dott. Giuseppe Gino Di Marco
Agenti di Polizia Locale	Ag. Roberto Gagliardi – Ag. Francesco Di Bello – Ag. Angela Maria Ianniello
Ausiliari del traffico	Sig. Attilio Cavezzano