

**Comune di Capo d'Orlando**

**(Prov. di Messina)**



# Carta dei servizi

## **INDICE**

**PRESENTAZIONE**

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

**VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI**

**L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI**

**ORIENTAMENTO AI PRINCIPALI SERVIZI EROGATI**

**GLOSSARIO**

**SCHEDE DEI PRESTATORI DEI SERVIZI**

**SCHEDE PER L'ACCESSO AI SERVIZI**

**SCHEDE RECLAMI E SEGNALAZIONI**

## Presentazione

- avvicinare gli Utenti all'Amministrazione e viceversa.

In questo modo gli Utenti avranno il modo di conoscere dove e come utilizzare i servizi disponibili, dei tempi e dei modi della Anche la "Carta dei Servizi" fa parte di quel processo di innovazione, trasparenza e partecipazione che ha caratterizzato questa amministrazione e dovrà impegnare la prossima.

La Carta dei Servizi, che sarà aggiornata annualmente, è un documento importante per conoscere a fondo la nostra struttura e per utilizzare al meglio i numerosi servizi offerti dal Comune.

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, invitiamo tutti i cittadini, nell'ottica di una maggiore partecipazione, a formulare proposte, suggerimenti e, ove sia necessario, a inoltrare reclami che ci impegniamo ad esaminare con attenzione, in una logica di continuo miglioramento di tutti i servizi.

Questa "Carta dei Servizi" è la prima tappa fondamentale per un sistema di qualità orientata al cittadino, che questo comune aspira a definire già dal 2012, con l'impegno di realizzare un Sistema Gestionale per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001 per il quale chiederemo la certificazione.

Il Sindaco  
(Enzo Sindoni)

La Carta dei Servizi, importante strumento di innovazione e di trasparenza, in modo sintetico ma completo potrà orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi, con la finalità di offrire all'utente dei servizi erogati uno strumento di informazione e protezione.

Funzione della carta è quindi agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Un documento che vincola l'amministrazione di fronte al cittadino, con l'impegno di mantenere standard certi e pre definiti e con il riconoscimento di specifici diritti dell'utente.

La carta dei servizi è stato uno degli obiettivi che questa amministrazione, nell'ambito della gestione funzionale del personale e dei servizi, si era impegnata a realizzare, per una gestione innovativa ed efficace dei servizi affrontando i problemi di efficienza, semplificazione e avvicinamento ai cittadini riferendosi anche alla riduzione dei tempi, di costi e maggior trasparenza ed efficacia, il tutto per meglio rispondere ai bisogni e alle domande dei cittadini.

Affinché la carta dei servizi possa essere uno strumento operativo, non calato dall'alto sulla struttura comunale, alla sua elaborazione hanno partecipato anche i responsabili delle diverse aree, il segretario generale ed il nucleo di valutazione.

La struttura della Carta dei servizi, per il rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità e di partecipazione dei Cittadini, ha il fine di :

- far conoscere come, quando e dove si svolge l'attività amministrativa,
- garantire e migliorare la qualità dei servizi;
- tutelare gli Utenti dai disservizi dell'Amministrazione;

loro prestazione e se ne riscontrano il mancato rispetto potranno tutelare i propri diritti con reclamo scritto o verbale presso l'ufficio competente.

L'assessore al personale ed all'innovazione  
Cettina Scaffidi

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Pubblica Amministrazione si è evoluta nel tempo nel suo modo di relazionarsi con il cittadino, il quale, da semplice destinatario dell'azione pubblica, è divenuto un interlocutore, un cliente portatore di specifici diritti, bisogni ed interessi.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno importante e significativo, espressione della volontà costante di realizzare un rapporto più partecipato e collaborativo tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

Scopo della Carta dei Servizi è, pertanto, quello di:

- Dare informazioni per dare conoscenza;
- Assicurare la partecipazione degli utenti all'operato dell'Ente,
- Garantire il diritto di accesso alle informazioni;
- Facilitare l'accesso ai Servizi erogati;
- Accogliere rilievi e suggerimenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che, in funzione dei cambiamenti organizzativi ed istituzionali, può subire degli aggiornamenti.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

### **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.

### **Imparzialità**

L'Ente si impegna affinché tutte le strutture comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' garantita l'accessibilità ai servizi e la parità di trattamento fra diverse categorie di utenti.

### **Continuità**

Si assicura l'erogazione delle prestazioni e dei servizi durante tutti i giorni lavorativi, con apertura pomeridiana due volte la settimana.

### **Partecipazione**

Al cittadino/utente è garantita la partecipazione all'erogazione della prestazione, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione del servizio, sia per un miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, efficienza ed efficacia.

Questo comune intende favorire lo scambio informativo tra Amministrazione ed utenti avvalendosi di ogni idonea forma di dialogo al fine di conoscere le aspettative e la valutazione dei servizi forniti, nonché gli eventuali reclami.

### **Accesso**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre documenti, osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

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.

### **Efficacia ed Efficienza**

Questo Comune mira ad un continuo miglioramento e individua nella Carta dei Servizi lo strumento per conseguire maggiore efficacia ed efficienza verso i propri utenti.

La continua formazione del personale e l'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative sono rivolte a garantire alti standards nell'erogazione dei servizi.

### **Cortesia**

Il rapporto con gli utenti è improntato alla cortesia, al rispetto e all'attenzione, all'uopo questo comune garantisce la corretta informazione e la disponibilità del personale responsabile.

## **VALUTAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI**

Il comune di Capo d'Orlando fonda il rapporto con gli utenti/clienti sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate. A tal fine individua i seguenti fattori di qualità su cui incentrare la propria azione:

- Tempi di conclusione del procedimento
- Informazioni agli utenti
- Possibilità di accesso telematico
- Competenza e cortesia del personale di front-office

Gli obiettivi, in termini di standard di qualità che il comune si prefigge sono i seguenti:

- Garantire l'istruttoria di una pratica, in caso di completezza della documentazione presentata ed in assenza di rilievi, entro i termini previsti dalla legge, dai regolamenti interni
- Garantire una risposta entro 30 giorni a tutte le richieste di chiarimenti pervenute
- Garantire un tempo massimo di risposta ad un reclamo di 30 giorni
- Migliorare la segnaletica, gli immobili e gli uffici al fine di facilitarne l'accesso
- Migliorare la divulgazione delle informazioni dei servizi offerti, anche attraverso il sito internet

## **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI**

Qualora l'utente ritenga che i principi formalizzati nella presente Carta dei Servizi non siano stati rispettati, oppure rilevi disservizi nella gestione dei procedimenti o voglia esprimere lamentele relativamente agli uffici ed al comportamento degli operatori, potrà rivolgersi al Dirigente del Servizio interessato per risolvere le problematiche rilevate.

Nel caso in cui l'utente non dovesse ricevere risposte adeguate, potrà presentare il proprio reclamo:

**Formalmente** a mezzo lettera, e-mail, fax consegnandola all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o utilizzando l'indirizzo di posta elettronica: [urp@comune.capodorlando.me.it](mailto:urp@comune.capodorlando.me.it)

L'Amministrazione provvederà alla gestione del reclamo impegnandosi a dare una risposta entro 30 giorni e, comunque, nel più breve tempo possibile.

Questa amministrazione gradirà, inoltre, ricevere suggerimenti da parte dei cittadini, degli enti, delle associazioni al fine di migliorare la qualità dei servizi. Le comunicazioni potranno essere inviate o consegnate direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure inoltrate per posta elettronica all'indirizzo: [urp@comune.capodorlando.me.it](mailto:urp@comune.capodorlando.me.it)

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

L'URP è un servizio di comunicazione e relazione con i cittadini che ha come scopo principale quello di ascoltare, orientare ed informare, oltre che l'accesso ai documenti amministrativi.

**Riferimenti Palazzo municipale Telefono: 0941. 915202**

E-mail: [urp@comune.capodorlando.me.it](mailto:urp@comune.capodorlando.me.it)

**SITO WEB** [www.comune.capodorlando.me.it](http://www.comune.capodorlando.me.it)

**Riferimenti ufficio CED, palazzo municipale tel. 0941 915227**

e-mail: [ced@comune.capodorlando.me.it](mailto:ced@comune.capodorlando.me.it) .

## L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI

Gli organi di governo del Comune sono il Consiglio, la Giunta ed il Sindaco.

Le funzioni operative sono svolte in base ad un'organizzazione articolata per area funzionali, suddivise in Servizi che possono essere costituiti da uno o più Uffici.

Gli Uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

<b>SEGRETARIO GENERALE</b>	<b>Dott. Giovanni Matasso</b>
<b>AREA FUNZIONALE</b>	<b>RESPONSABILE ( P. O. )</b>
AMMINISTRATIVA	ff. Colica Antonino
CONTRATTI – APPALTI	Lazzaro Teresa
DEMOGRAFICA	Minciullo Antonino
ECONOMICA FINANZIARIA	Colica Antonino
SCOLASTICA TURISTICA CULTURALE SPORTIVA	Timpanaro P. Maria
SOCIO ASSISTENZIALE SERVIZI CITTADINANZA	Ventimiglia Cettina
MANUTENZIONE E LAVORI PUBBLICI	Gatto Michele
URBANISTICA	Timpanaro Claudio
VIGILANZA POLIZIA MUNICIPALE	Castano Maria Teresa

### SERVIZI E UFFICI

AREA FUNZIONALE	SERVIZI	UFFICI
AMMINISTRATIVA	AFFARI GENERALI, PROTOCOLLO, GESTIONE DELLE RISORSE UMANE, SERVIZI ISTITUZIONALI	CONTENZIOSO, NOTIFICHE, PROTOCOLLO, GESTIONE GIURIDICA PERSONALE , ATTIVITA' ISTITUZIONALI, ATTIVITA' DI SUPPORTO PER GLI ORGANI ISTITUZIONALI
VIGILANZA SERVIZIO P.M.	POLIZIA LOCALE VIGILANZA SUL TERRITORIO, VIABILITA', ATTIVITA' COMMERCIALI,	POLIZIA LOCALE E STRADALE POLIZIA GIUDIZIARIA, VIGILANZA DI QUARTIERE PROTEZIONE CIVILE, , CONTROLLO TER RITORIO, ATTIVITA' COMMERCIALI, ATTIVITA' AMMINISTRATIVE,
CONTRATTI – APPALTI	CONTRATTI E APPALTI	APPALTI, CONTRATTI, ESPROPRIAZIONI, SERVIZI CIMITERIALI E TENUTA AMOLA
DEMOGRAFICA	ELETTORALE, ANAGRAFE E STATO CIVILE	ELETTORALE, AIRE, ANAGRAFE, STATO CIVILE E LEVA
ECONOMICA FINANZIARIA	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE ECONOMICO- FINANZIARIA, GESTIONE ENTRATE, COMMERCIO	PROGRAMMAZIONE E BILANCIO, ECONOMATO, ENTRATE TRIBUTARIE, COMMERCIO E ARTIGIANATO
SCOLASTICA TURISTICA CULTURALE SPORTIVA	SPORT E TURISMO, SERVIZI SCOLASTICI E CULTURALI	TURISMO E SPETTACOLO, ATTIVITA' SPORTIVE, SERVIZI SCOLASTICI , BIBLIOTECA E PINACOTECA
SOCIO ASSISTENZIALE SERVIZI CITTADINANZA	SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI, SERVIZIO SOCIALE, U.R.P. ,	SOCIO-ASSISTENZIALE, ASSISTENZA SOCIALE, SERVIZI ALLA CITTADINANZA ASILO NIDO, U. R. P.
MANUTENZIONE LAVORI PUBBLICI	LAVORI PUBBLICI, SERVIZI A RETE, SERVIZIO IDRICO INTEGRATO,	LAVORI PUBBLICI E VIABILITA', P. I. E ARREDO URBANO, ACQUEDOTTO E FOGNATURA,

	MANUTENZIONE EDILIZIA, ATTIVITA' PRODUTTIVE, SERVIZI VARI	MANUTENZIONE E CIMITERO, URBANISTICA, EDILIZIA, CONTROLLO DEL TERRITORIO, SPORTELLO UNICO, PROTEZIONE CIVILE, C.E.D e INFORMATIZZAZIONE ,
URBANISTICA		

#### SERVIZI NEL MUNICIPIO DI PALAZZO EUROPA

	Telefono	E mail
Sindaco	0941901030	<a href="mailto:segreteriasindaco@comune.capodorlando.me.it">segreteriasindaco@comune.capodorlando.me.it</a>
Presidenza del Consiglio	0941915217	<a href="mailto:presidente@comune.capodorlando.me.it">presidente@comune.capodorlando.me.it</a>
Vice sindaco	0941915220	<a href="mailto:segreteriasindaco@comune.capodorlando.me.it">segreteriasindaco@comune.capodorlando.me.it</a>
Segretario Generale	0941915209	<a href="mailto:segretario@comune.capodorlando.me.it">segretario@comune.capodorlando.me.it</a>
Contratti e Appalti	0941915230	<a href="mailto:contratti@comune.capodorlando.me.it">contratti@comune.capodorlando.me.it</a>
Tecnici e Manutentivi	0941915277	<a href="mailto:michele.gatto@comune.capodorlando.me.it">michele.gatto@comune.capodorlando.me.it</a>
Amministrativi e Personale	0941915208	<a href="mailto:area.amministrativa@comune.capodorlando.me.it">area.amministrativa@comune.capodorlando.me.it</a>
Finanziari	0941915206	<a href="mailto:antonino.colica@comune.capodorlando.me.it">antonino.colica@comune.capodorlando.me.it</a>
Urbanistici	0941915228	<a href="mailto:urbanistica@comune.capodorlando.me.it">urbanistica@comune.capodorlando.me.it</a>
Protezione civile	0941915233	<a href="mailto:protezionecivile@comune.capodorlando.me.it">protezionecivile@comune.capodorlando.me.it</a>
Responsabile Protezione civile	0941915221	<a href="mailto:alfredogugliotta@comune.capodorlando.me.it">alfredogugliotta@comune.capodorlando.me.it</a>

#### SERVIZI OSPITATI NEL PALAZZO SATELLITE

Ufficio	Telefono	E-mail
Demografici	0941-915360	<a href="mailto:antonino.minciullo@comune.capodorlando.me.it">antonino.minciullo@comune.capodorlando.me.it</a>
Cultura e Pubblica Istruzione	0941-915353-354	<a href="mailto:mariatimpanaro@comune.capodorlando.me.it">mariatimpanaro@comune.capodorlando.me.it</a>
Turismo	0941-915221	<a href="mailto:turismo@comune.capodorlando.me.it">turismo@comune.capodorlando.me.it</a>
Servizi Sociali	0941- 915343-347	<a href="mailto:cettinaventimiglia@comune.capodorlando.me.it">cettinaventimiglia@comune.capodorlando.me.it</a>
Polizia Municipale	0941-915326-328	<a href="mailto:vigili@comune.capodorlando.me.it">vigili@comune.capodorlando.me.it</a>

#### SERVIZI ESTERNI

Ufficio	Sede	Telefono	E-mail
Acquedotto	Lungo mare Andrea Doria	0941.902465	<a href="mailto:acquedotto@comune.capodorlando.me.it">acquedotto@comune.capodorlando.me.it</a>
Tasse		0941.902465	<a href="mailto:ici@comune.capodorlando.me.it">ici@comune.capodorlando.me.it</a>
Asilo Nido	Piazza Lucio Piccolo	0941.915204	
Antiquarium	Via del Fanciullo	0941.911392	<a href="mailto:antiquarium@comune.capodorlando.me.it">antiquarium@comune.capodorlando.me.it</a>
Biblioteca		0941.912894	<a href="mailto:biblioteca@comune.capodorlando.me.it">biblioteca@comune.capodorlando.me.it</a>
Pinacoteca		0941.912946	<a href="mailto:pinacoteca@comune.capodorlando.me.it">pinacoteca@comune.capodorlando.me.it</a>
Cimitero	Contrada San Martino	0941.912946	

# ORIENTAMENTO AI PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

## ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

(esclusi Ufficio Protocollo, Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale, Biblioteca e Cimitero)

**PERIODO: Gennaio/Giugno - Settembre/Dicembre**

**Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00**

**Martedì e Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00**

**PERIODO Luglio e Agosto (in caso di sospensione del rientro):**

**dal lunedì al Venerdì dalle ore 10,30 alle ore 13,00**

## AREA AMMINISTRATIVA E VIGILANZA

### **Il Servizio Affari Generali**

Cura l'organizzazione e gestione del protocollo generale, archivio generale e servizio di notificazione degli atti; le procedure relative alla pubblicità degli atti del Comune.

### **Servizio Gestione Risorse Umane**

Cura gli aspetti organizzativi della gestione dei dipendenti. assegnazioni, mobilità, mansioni, le relazioni sindacali e il contenzioso del lavoro, ferie, permessi, procedimenti disciplinari.

### **I Servizi Istituzionali**

Assicurano, sotto la supervisione del Segretario del comune, il funzionamento degli organi istituzionali sotto il profilo organizzativo, registrazione e le procedure conseguenti per la pubblicazione e l'accesso agli atti generali.

### **Il Servizio Contenzioso**

Cura i rapporti legali e di contenzioso con la consulenza ed l'assistenza legale esterna. Coordina l'ufficio notifiche.

### **Servizio Vigilanza Territorio**

Esercita le funzioni di controllo, rilevazione e repressione in materia di polizia: edilizia, mortuaria, rurale, sanitaria, urbana, veterinaria, amministrativa in genere non compresa negli altri servizi.

**Il Servizio Protocollo** procede alla registrazione della documentazione in arrivo e in partenza dall'ente secondo le regole poste dalla normativa e coordina i flussi documentali (posta, fax, e-mail). Fax. 0941/912459 PEC [Protocollo@pec.comune.capodorlando.me.it](mailto:Protocollo@pec.comune.capodorlando.me.it)

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì Mercoledì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30,

Martedì e Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00.

## AREA CONTRATTI E APPALTI

**Il Servizio Contratti** si occupa delle procedure per l'affidamento di contratti di Opere Pubbliche e di forniture di beni e servizi, lavorando in stretta collaborazione con gli altri uffici comunali, promuovendo la rapida divulgazione dei bandi ed avvisi di gara ed assicurando l'assistenza per gli aspetti amministrativi.

**Gestione cimitero** Il Servizio si occupa dell'affidamento in concessione dei manufatti cimiteriali, curando direttamente i rapporti con i cittadini.

**L'Ufficio Espropri** si occupa delle procedure di esproprio.

**L'ufficio Tenuta Amola** gestisce le alienazioni dei lotto di terreno di Amola.

## AREA DEMOGRAFICA

**Il Servizio Elettorale** gestisce tutti i servizi e gli adempimenti in materia elettorale e di diritti elettorali attivi e passivi.

**Il Servizio Stato Civile** gestione lo Stato Civile (denunce di nascita, matrimoni e relativi atti di pubblicazione, denunce di morte).

**Il Servizio Demografico** coordina le attività connesse alla gestione dell'Anagrafe (residenze, rilascio carte di identità ed altri documenti di identità personale), ed all'A.I.R.E. (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;

Martedì e Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

## AREA ECONOMICA E FINANZIARIA

**Servizio Programmazione economica finanziaria** : cura il coordinamento e la gestione dell'attività finanziaria, gestione del bilancio, rapporti con la tesoreria.

**Servizio Economato e Patrimonio** gestisce le spese economali per l'acquisizione di beni e servizi, il magazzino delle scorte. Cura l'attività di rilevazione e registrazione relativa al patrimonio del comune.

**Il Servizio Tributi**, si occupa delle procedure per l'accertamento e la riscossione delle entrate di natura tributaria. In particolare, gestisce l'Imposta Comunale sugli Immobili, la Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche, l'imposta sulla Pubblicità.

**Il Servizio Commercio** si occupa del rilascio di autorizzazioni, permessi, licenze, nulla-osta ed altri atti di assenso relativi a tutte quelle attività economico-produttive il cui esercizio sia sottoposto, a vario titolo, alla competenza comunale.

**Il Servizio Artigianato, Agricoltura, Industria** si occupa di tutta l'attività e i servizi relativi all'industria e all'artigianato all'agricoltura.

## AREA SCOLASTICA E CULTURALE

**Il Servizio Scolastico** gestisce i servizi educativi per l'assistenza scolastica, diritto allo studio, mensa scolastica, trasporto alunni, sostegno alunni disabili, fornitura di libri scolastici, somministrazione di presidi e di beni e servizi alle istituzioni scolastiche.

**I Servizi Culturali** curano l'organizzazione dei servizi culturali e la gestione di strutture museali, ecc.; promuovono manifestazioni culturali ed attività di promozione culturale.

**I Servizi Sportivi** curano la gestione di impianti sportivi; di interventi ed iniziative per l'attività sportiva, il tempo libero e progetti rivolti alla fascia giovanile.

**Servizi Turistici** si occupano della promozione e coordinamento delle attività turistiche locali, della attività di informazione e propaganda e valorizzazione.

**Il Servizio Biblioteca** garantisce a tutti la fruizione del proprio patrimonio librario.

Orario di apertura al pubblico:

Dal Lunedì, al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00.



## AREA SOCIO ASSISTENZIALE

**Il Servizio Socio Assistenziali** cura i servizi di assistenza agli anziani, alle persone disabili ai minori ed alle fasce di emarginazione; interventi di prevenzione del disagio sociale. Tiene i rapporti con le strutture del Servizio Sanitario e con le istituzioni del territorio operanti nel sociale.

**Il Servizio Sociale** si occupa delle funzioni in materia di assistenza e di servizi sociali. Cura, inoltre, i rapporti operativi con l'ULSS e con il volontariato sociale.

**Il Servizio Asilo Nido** gestisce il servizio educativo e sociale rivolto ai bimbi fino a 3 anni.

**I Servizi ai Cittadini** sono strutturati con diverse connotazione funzionali: sportelli informativi (Ufficio Informagiovani – euro desk – promozione della salute – anti violenza) e centri di aggregazione e di attività (Centro Giovani - Centro anziani – accoglienza immigrati ).

## AREA LL.PP. E MANUTENZIONE

**Il Servizio Manutenzione** provvede alla manutenzione della rete stradale, arredo urbano, degli impianti di Pubblica Illuminazione e degli immobili comunali.

**Il Servizio Ambiente** si occupa di aree verdi, di rifiuti e salvaguardia dell'Ambiente naturale.

**Il Servizio Idrico Integrato** si occupa di allacci, distacchi, erogazione, etc, dell'acqua alle utenze. Lettura dei contatori e determinazione dei consumi delle singole utenze. Interventi sulla rete idrica, rete fognaria e impianti di depurazione.

**Il Servizio Lavori .Pubblici** cura la progettazione e direzione lavori per la realizzazione di opere ed infrastrutture pubbliche, il controllo e il collaudo dei lavori e i relativi procedimenti espropriativi.

**Il Servizio Cimiteriale** gestisce le Manutenzioni cimiteriali, e i servizi di inumazione e di esumazione delle salme, garantendo, nel contempo, l'apertura del cimitero al pubblico.

Orario di Apertura:

dall'01 Ottobre al 31 Maggio, dal lunedì alla domenica dalle ore 7,00 alle ore 17,00

dell'01 Giugno al 30 Settembre, dal lunedì alla domenica dalle ore 7,00 alle ore 19,00.

## AREA URBANISTICA

**Il Servizio Controllo del territorio** si occupa della tutele del territorio, del suo corretto utilizzo e dell'attività di vigilanza edilizia, di controllo e repressione.

**Il Servizio Edilizia** gestisce: istruttoria, verifica e valutazione progetti edilizi. Concessioni e autorizzazioni edilizie. Licenze d'uso (*abitabilità e agibilità*). Denunce inizio attività, PEC [urbanistica@pec.comune.capodorlando.me.it](mailto:urbanistica@pec.comune.capodorlando.me.it).

**Il Servizio Urbanistica** svolge l'attività relativa agli strumenti urbanistici e gestisce: Istruttoria, verifica e valutazione progetti urbanistici. Rilascia attestati e certificati urbanistici.

**Il Servizio Protezione Civile** cura la gestione del servizio e dei rapporti con gli organismi esterni e le associazioni di volontariato, per l'attuazione di tutti i provvedimenti compresi quelli relativi alla preparazione all'emergenza e per assicurare i primi soccorsi in caso di eventi calamitosi.

**Lo Sportello Unico Attività Produttive** cura tutti le procedure attribuite dalla legge allo sportello unico nei procedimenti finalizzati all'attivazione d'impresa.

## **AREA VIGILANZA**

### **Servizio Polizia Locale**

Si occupa di regolazione e controllo della circolazione stradale e pianificazione del traffico; rapporti con gli organi di sicurezza pubblica; funzioni di polizia giudiziaria.

### **Servizio Polizia Amministrativa e Commerciale**

Esercita le funzioni di controllo, rilevazione e repressione in relazione alle competenze comunali per autorizzazioni, concessioni, licenze e certificazioni inerenti le attività commerciali, ricettive ed i pubblici esercizi; mercati, artigianato, industria.

## **GLOSSARIO DI ALCUNI CONCETTI/STRUMENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

### **ABUSTO D'UFFICIO**

Azione compiuta da un dipendente di una pubblica amministrazione che approfitta della sua posizione per danneggiare persone o per arricchirsi L'abuso d'ufficio è un reato punito dal codice penale.

### **ACCESSO AGLI ATTI**

Diritto dei cittadini di conoscere il contenuto dei documenti amministrativi che li riguardano.

### **AGGIUDICAZIONE**

Atto amministrativo che dichiara chi è il vincitore di una gara per la costruzione di un'opera pubblica e per la fornitura di un bene o di un servizio.

### **ALBO PRETORIO**

Vetrina in cui sono esposti gli atti amministrativi che devono essere conosciuti dai cittadini.

### **ALBO PRETORIO ON LINE**

Pagine del sito Web in cui sono pubblicati gli atti amministrativi.

### **ANNULLAMENTO D'UFFICIO**

Atto amministrativo con il quale la pubblica amministrazione elimina un atto precedente per motivi di illegittimità ed in presenza di un interesse pubblico alla rimozione dell'atto illegittimo.

### **APPALTO**

Procedura con cui l'Amministrazione affida ad un soggetto privato l'esecuzione di un'opera, una fornitura o un servizio dietro la corresponsione di un corrispettivo.

### **ASSENSO**

Approvazione.

### **ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESE**

Unione di più imprese che vogliono partecipare ad una gara di appalto, quando la gara prevede requisiti che le imprese non hanno.

### **ATTO AMMINISTRATIVO**

Documento della pubblica amministrazione da cui dipendono effetti giuridici.

### **AUTORIZZAZIONE**

Atto giuridico con cui l'Ente consente il funzionamento di un servizio previa verifica del possesso di alcuni requisiti.

### **BANDO**

Comunicazione della pubblica amministrazione per far conoscere ai cittadini che si svolgerà una gara o un concorso.

### **BILANCIO**

Documento nel quale sono illustrati tutti i dati relativi al patrimonio di una pubblica amministrazione. Il comune ha un bilancio di previsione, nel quale sono indicate tutte le entrate e le spese che si presume dovranno essere fatte, ed un bilancio/conto consuntivo, nel quale sono indicate tutte le spese impegnate e le entrate accertate nel corso dell'anno, assieme agli incassi ed ai pagamenti.

**CAPITOLATO DI APPALTO**

Documento con il quale l'Amministrazione fissa gli aspetti tecnici, economici ed organizzativi che regolano i rapporti contrattuali.

**CARTA DEI SERVIZI**

Documento rivolto ai cittadini/utenti con il quale l'Amministrazione esplica il suo orientamento e dichiara quali sono i servizi che eroga e i tempi e le relative modalità.

**CERTIFICAZIONE**

Procedura in base alla quale l'Ente attesta che un processo, un servizio o una figura professionale sono conformi ai requisiti specificati dalla norma.

**COLLAUDO**

Verifica fatta dalla pubblica amministrazione per controllare che i lavori eseguiti, i servizi o i prodotti acquistati sono conformi a quelli oggetto del relativo contratto.

**COMMISSARIO AD ACTA**

Persona nominata da una pubblica amministrazione o da un giudice per svolgere compiti che l'amministrazione ricevente non ha svolto.

**CONFERENZA DI SERVIZI**

Riunione a cui partecipano i rappresentanti di più amministrazioni per discutere, esprimere pareri o approvare progetti o interventi di interesse comune.

**CONTRATTI PUBBLICI**

Sono contratti aventi per oggetto l'acquisizione di servizi, o di forniture, ovvero l'esecuzione di opere o lavori, posti in essere fra il comune e soggetti esterni.

**CONVENZIONE**

Accordo o contratto tra la pubblica amministrazione e un privato, o tra più amministrazioni pubbliche.

**CORTE DEI CONTI**

Organo che controlla le spese degli enti pubblici, giudica gli organi e i dipendenti pubblici che causano un danno economico all'Ente di appartenenza.

**DECORRENZA**

Giorno in cui un atto comincia ad avere effetto.

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA**

Dichiarazione del cittadino che sostituisce un certificato (es. nascita, residenza).

**DIFFERIMENTO**

Rinvio, spostamento di un termine.

**DOCUMENTAZIONE DI RITO**

Documentazione necessaria per l'inoltro di un'istanza ai fini del completamento del procedimento.

**ENTE PUBBLICO**

Complesso organizzato di persone e di cose che persegue un interesse collettivo. In generale sono enti attraverso cui la Pubblica Amministrazione esplica la sua attività amministrativa.

**ENTI LOCALI TERRITORIALI**

Soggetti della Pubblica Amministrazione per i quali il territorio rappresenta il requisito essenziale per l'esistenza giuridica. I principali Enti Locali sono le Regioni, la Province ed i Comuni.

**ESECUTIVITA'**

Caratteristica degli atti amministrativi che producono effetti giuridici.

**FATTIBILITA'**

Per fattibilità si intende la possibilità di realizzazione di un evento. Con lo studio di fattibilità l'Ente stabilisce il grado di difficoltà insito nella realizzazione di un obiettivo.

**GARA**

Processo che la pubblica amministrazione usa per scegliere l'Impresa o la persona più adatta a realizzare un'opera, a svolgere un servizio o a fornire un bene.

**GESTIONE**

Termine usato per indicare le azioni che si svolgono in un Ente per il raggiungimento dei propri obiettivi.

**ILLEGITTIMO**

Atto o comportamento della pubblica amministrazione contrario alle leggi che regolano le sue attività.

**IMPATTO**

Per impatto si intende l'effetto di cambiamento prodotto sulla popolazione o sul sistema.

**ISTANZA**

Richiesta rivolta ad un organo amministrativo a compiere una determinata attività attinente all'esplicazione della propria funzione.

**ISTRUTTORIA**

Attività svolta da un ufficio della pubblica amministrazione per raccogliere tutte le informazioni necessarie per decidere su una determinata questione.

**LEGITTIMITA'**

Corrispondenza di un atto alle regole del diritto.

**NULLA OSTA**

Dichiarazione scritta con cui un'amministrazione afferma che non esistono ostacoli a compiere una determinata attività.

**PARERE**

Opinione fornita prima di emettere un atto.

**PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO**

Insieme degli atti e delle attività compiute dalle pubbliche amministrazioni allo scopo di adottare un atto finale.

**PROCEDURE APERTE ( pubblico incanto)**

sono le procedure in cui ogni ditta interessata e in possesso dei requisiti richiesti può presentare un'offerta.

**PROCEDURE RISTRETTE (licitazione privata)**

sono le procedure alle quali ogni ditta può chiedere di partecipare e in cui possono presentare un'offerta soltanto gli operatori economici invitati dalle stazioni appaltanti.

**PROCEDURE NEGOZiate (trattativa privata)**

sono le procedure in cui le stazioni appaltanti consultano gli operatori economici da loro scelti e negoziano con uno o più di essi le condizioni dell'appalto.

**PROVVEDIMENTO**

Atto con cui la pubblica amministrazione assume una decisione.

**REGOLAMENTO**

Atto amministrativo che le pubbliche amministrazioni usano per disciplinare la loro attività o organizzazione.

**RELAZIONE TECNICA**

Strumento di illustrazione e di documentazione di un progetto.

**REQUISITI**

Insieme delle condizioni richieste.

**REVOCA**

Atto amministrativo con il quale la pubblica amministrazione ritira un atto precedente per sopravvenuti motivi di pubblico interesse.

**SEGRETO D'UFFICIO**

Obbligo di non diffondere notizie di cui si è venuti a conoscenza a causa del lavoro di ufficio.

**STANDARD DI QUALITA'**

Indicatori che rappresentano obiettivi di qualità riferiti alle prestazioni rese.

**STATUTO**

Atto che contiene le norme fondamentali che riguardano l'organizzazione ed il funzionamento di un ente.

**TEMPI DI RILASCIO**

Tempi entro i quali sono conclusi i procedimenti.

**TRASPARENZA AMMINISTRATIVA**

Principio in base al quale i cittadini hanno il diritto di conoscere quello che fa la pubblica amministrazione.

**VALUTAZIONE DEI RISULTATI**

Per valutazione dei risultati si intende la verifica fatta alla fine del progetto e serve per definire i reali effetti prodotti sull'utente. Tale verifica confronta la situazione iniziale con quella finale e con gli obiettivi fissati.

**VISTO**

Firma o timbro su un documento che prova che è stato letto ed approvato.



## **SCHEDE DEI PRESTATORI DEI SERVIZI**

## **SCHEDE PER L'ACCESSO AI SERVIZI**