

COMUNE DI ARITZO

(Provincia di Nuoro)



CARTA DEI SERVIZI

COMUNE DI ARITZO

AREA AFFARI GENERALI E GIURIDICI

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi, il comune di Aritzo, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazione del servizio
- verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

Al fine di migliorare costantemente gli standard di efficacia ed efficienza assicurati al cittadino, la Carta dei Servizi viene periodicamente rivista per assicurare la continua adeguatezza ai bisogni della collettività ed alle regole interne dell'organizzazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa Carta si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA — si impegna a svolgere i propri compiti ispirandosi al principio di uguaglianza nei confronti di ogni essere umano, su un piano di rispetto e di pari dignità.

IMPARZIALITÀ — si impegna ad operare secondo criteri di obiettività, equità ed imparzialità.

PARTECIPAZIONE — si impegna a promuovere la partecipazione attiva dei cittadini, singoli e organizzati, al miglior funzionamento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA — si impegna a perseguire il continuo miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, anche attraverso il costante aggiornamento formativo del personale.

CONTINUITA' — l'Amministrazione Comunale si impegna a garantire la regolarità e la continuità delle prestazioni indicate nella Carta dei servizi, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di dovuta sospensione dei servizi

ORGANIGRAMMA

Ripartizione del Personale del Comune di Aritzo ripartito fra le diverse Aree

AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

RESPONSABILE: Vice – Sindaco Antonio Meloni

n. Tel.: 07846272

E-MAIL: info@comune.aritzo.nu.it

L'AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI È COSÌ ARTICOLATA:

o Protocollo

o Segreteria

SERVIZI DEMOGRAFICI

_ Anagrafe

_ Leva

_ Stato Civile

_ Elettorale

SERVIZI CULTURALI

CONTRIBUTO ALLE ASSOCIAZIONI CULTURALI E DI VOLONTARIATO

CONTRIBUTO ALLE ASSOCIAZIONI SPORTIVE

CONTRIBUTO PER MANIFESTAZIONI E ACQUISTO LIBRI SCUOLA PRIMARIA

SERVIZI PUBBLICA ISTRUZIONE

SERVIZIO SCUOLABUS

SERVIZIO MENSA SCOLASTICA

SERVIZI SOCIALI

L'Area Servizi Amministrativi è composta da n. 3 unità assunte a tempo indeterminato. Il personale impiegato presso il Settore è così suddiviso:

Responsabile P.O Vice – Sindaco Antonio Meloni

Istruttore Direttivo	Locci Gianna	D2 FULL TIME	Servizi Sociali
Istruttore Amministrativo	Bassu Maria Francesca	C1	Protocollo Servizi Demografici
Istruttore Amministrativo	Calledda Maria Francesca	C3	Servizio di Segreteria Servizi culturali

Le competenze dell'area, sono , in generale, le seguenti:

- Segreteria e AA GG -servizi scolastici, attività sportiva, turistica e ricreativa cultura gestione giuridica del personale;
- protocollo
- Servizi demografici e statistico
- settore sociale
- determinazioni di competenza.

Ufficio Protocollo

Addetto: Sig.ra Bassu Maria Francesca

Telefono: 0784 627225

Mail: info@comune.aritzo.nu.it

protocollo@pec.comune.aritzo.nu.it

Orari di Ricevimento

Da lunedì a venerdì

dalle ore 11.00 alle ore 13.00

E' l'ufficio, rivolto a tutti i cittadini, Enti pubblici e imprese private, che riceve domande/istanze/richieste alle quali viene attribuito un numero progressivo di protocollo e successivamente inoltra il documento al servizio competente.

L'attività di protocollazione è quella fase del processo amministrativo che certifica provenienza e data di acquisizione del documento identificandolo in maniera univoca per mezzo dell'apposizione di informazioni numeriche e temporali. Costituisce pertanto un passo obbligato per tutti i flussi documentali che intercorrono tra le Amministrazioni ed all'interno di esse. Dalla sua gestione innovativa e razionale dipende strettamente il grado di efficienza e di trasparenza raggiunto dall'azione amministrativa.

Dal 2010 con la protocollazione informatica la registrazione della posta in arrivo avviene digitalmente; i documenti cartacei vengono acquisiti con una scansione e l'assegnazione ai destinatari delle pratiche avviene, oltre che per via cartacea, anche per via telematica. Le pubbliche amministrazioni ai sensi del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 sono tenuti a realizzare la gestione del protocollo con sistemi informativi automatizzati. Gli obiettivi che si intendono perseguire con lo strumento del protocollo informatico' sono:

- eliminare i registri cartacei e razionalizzare il flusso documentale;
- implementare gli strumenti che favoriscono un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti ed ai relativi documenti da parte dei soggetti interessati (cittadini ed imprese) al fine di migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa

L'ufficio protocollo si occupa quindi sia della gestione della corrispondenza in entrata che in uscita e in circolazione interna all'amministrazione comunale.

L'ufficio, verificata la correttezza dell'impostazione del documento da protocollare, vi appone l'etichetta sulla quale è indicata la data, il numero di protocollo e la categoria di archiviazione, lo acquisisce digitalmente con scansione e procede all'invio immediato all'Ufficio competente in formato digitale.

L'inoltro del cartaceo avviene il giorno successivo alla protocollazione.

L'ufficio protocollo si occupa anche di:

- pubblicazione depositi atti giudiziari notificati ai cittadini residenti;
- domande di partecipazione ai pubblici concorsi e alle selezioni.

L'Ufficio può attestare il ricevimento di un documento apponendo un timbro con la data di arrivo ed il numero di registrazione su una copia del documento stesso.

Inoltre affranca, per la spedizione, tutta la corrispondenza in partenza di tutti gli uffici comunali.

Ufficio Segreteria

Addetto: Sig.ra Calledda Maria Francesca (Istruttore Amministrativo)

Telefono: 0784 627233

Mail: aritzo.segreteria@tiscali.it

segreteria@pec.comune.aritzo.nu.it

Orari di Ricevimento

Dal lunedì al venerdì

dalle ore 11.00 alle 13.00

L'Ufficio Segreteria svolge:

- attività di supporto agli organi istituzionali attraverso la redazione e raccolta dei decreti del Sindaco, la gestione delle delibere di Giunta e di Consiglio, la redazione dei verbali delle sedute del Consiglio Comunale;
- Predisporre, in collaborazione ed in base alle proprie competenze con il Servizio Finanziario, gli atti formali per l'instaurazione del rapporto di pubblico impiego ed i provvedimenti di carattere generale ed individuale inerenti il rapporto medesimo, sotto il profilo giuridico e normativo.
- Eventuali richieste di copie di delibere o determine possono essere fatte dai cittadini all'ufficio protocollo attraverso una richiesta scritta con gli estremi del documento oggetto della richiesta e comprovando l'interesse connesso all'oggetto.

Entro i trenta giorni la richiesta verrà evasa dall'ufficio competente e interessato dall'oggetto della richiesta.

La visione degli atti è consentita mediante anche richiesta verbale presso l'ufficio comunale competente a detenerlo stabilmente durante le ore di apertura al pubblico.

L'ufficio svolge anche funzioni interne come ufficio personale quali:

- congedi ordinari e straordinari malattie personale comunale;
- inoltro alle A.S.L. competenti visite fiscali dipendenti comunali in malattia;
- compilazione buoni pasto;

Servizio Scuolabus

Sig.ra Calledda Maria Francesca (Istruttore Amministrativo)

Telefono: 0784 627233

Mail: aritzo.segreteria@tiscali.it

segreteria@pec.comune.aritzo.nu.it

Il servizio di trasporto scolastico è un servizio che risponde all'esigenza di facilitare l'accesso alle scuole d'infanzia, alla scuola primaria e alla scuola secondaria di 1° grado presenti all'interno del territorio comunale con priorità per quegli alunni che hanno difficoltà di ordine oggettivo (distanza casa/scuola-) nel raggiungimento della sede scolastica.

Il servizio si colloca tra gli interventi attivati dal Comune nell'ambito del diritto allo studio.

DESTINATARI

Gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado.

INDICATORE DI QUALITA' STANDARD

- Puntualità del servizio
- Rispetto degli orari di accesso e di uscita dalla scuola
- Modello Schema di Domanda per l'accesso al servizio

Servizi Culturali

Sig.ra Calledda Maria Francesca (Istruttore Amministrativo)

Telefono: 0784 627233

Mail: aritzo.segreteria@tiscali.it

segreteria@pec.comune.aritzo.nu.it

Cultura

Il Servizio ha competenza in materia di promozione, coordinamento e organizzazione dell'offerta culturale nel comune e nel suo territorio.

Collabora con i soggetti pubblici e privati operanti sul territorio al fine di garantire l'integrazione delle diverse attività e delle vocazioni culturali e tradizionali del territorio. Attua un insieme di interventi per valorizzare e promuovere le manifestazioni e le iniziative culturali espressione del territorio (comitati delle Feste Paesane, Sagra del Vino-Calici di Selle ecc)

Svolge attività programmatica in collaborazione con le istituzioni territoriali, pubbliche e private, con le associazioni di categoria, con la Pro Loco e con gli operatori socio-economici del settore per favorire il raggiungimento di livelli di qualità nel settore del turismo.

Sport e Politiche Giovanili

Le principali attività sono volte a: favorire il dialogo e le iniziative nel campo delle Politiche Giovanili promuovere e sviluppare la pratica sportiva nel comune concedere contributi e benefici in favore delle associazioni sportive per la realizzazione di specifiche iniziative e/o per il funzionamento annuale delle stesse.

Il Comune eroga contributi economici a favore di Enti e Associazioni iscritti all'Albo, a sostegno di attività di carattere sociale, culturale, ricreativo e sportivo-

I contributi previsti si distinguono in: ordinari annuali e/o straordinari. Il contributo può essere concesso ad Enti e Associazioni per manifestazioni o attività promosse sul territorio comunale o aventi carattere sovra-comunale.

Per poter accedere al contributo annuale occorre inoltrare domanda alla predisposizione di opportuna pubblicazione e compilando apposito modulo.

Per ottenere contributi straordinari, la richiesta, in carta semplice, deve essere presentata almeno 20 gg prima della data prevista per l'iniziativa ed inoltrato alla Giunta Comunale, la quale valuterà la manifestazione o l'attività del soggetto organizzatore ed eventualmente concederà formalmente il contributo.

Servizi demografici

Addetto: Sig.ra Bassu Maria Francesca
Telefono: 0784 627225
Mail: arito.anagrafe@tiscali.it
demografici@pec.comune.aritzo.nu.it

Il servizio demografico gestisce l'anagrafe della popolazione residente e l'Anagrafe degli italiani residenti all'estero, la formazione degli atti di Stato Civile, la tenuta delle liste elettorali, l'organizzazione delle consultazioni elettorali. Il servizio coordina le rilevazioni statistiche per conto dell'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) ed elabora dati statistici, predisposizione degli atti per i passaggi di proprietà. Di seguito si fornisce una breve descrizione dell'attività svolta.

☒ Servizio Anagrafe

L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente, la popolazione residente, italiana e straniera, la tenuta dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE) nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa e il rilascio della relativa certificazione. Il servizio si occupa del rilascio della carta d'identità, dell'attestato di regolare soggiorno e dell'attestazione di soggiorno permanente per i cittadini comunitari.

L'attività anagrafica costituisce la base di numerosi altri servizi pubblici, quali quello scolastico, tributario, di leva, sanitario, assistenziale, giudiziario ecc., che attingono alla fonte anagrafica per le notizie necessarie.

Stato Civile

Stato Civile Il servizio di stato civile si occupa della redazione degli atti e della regolare tenuta degli registri di nascita, matrimonio, cittadinanza, morte. Il servizio provvede a registrare tutti gli eventi che modificano lo status della persona in seno allo Stato ed alla famiglia che comportano diritti ed obblighi della persona stessa nei confronti dello Stato e degli altri cittadini, garantire l'attualità della documentazione in modo che essa sia continuamente aggiornata rispetto alla persona. Provvede alla trascrizione degli atti provenienti dall'estero relativi ai cittadini nati e/o residenti.

Denuncia di nascita

Deve essere effettuata al verificarsi di ogni nuova nascita.

Iter procedurale:

il procedimento ha inizio con dichiarazione di nascita resa da persona autorizzata dalla legge che deve inoltre presentare:

l'attestazione di nascita un documento di riconoscimento e si conclude con la stesura dell'atto e consegna della copia della comunicazione all'interessato.

Pubblicazioni di matrimonio

Per coloro che intendono sposarsi.

Iter procedurale: richiesta scritta di pubblicazioni da parte dei nubendi; documento d'identità, nulla osta e atto di nascita per i cittadini stranieri.

È possibile celebrare il matrimonio dal quarto giorno successivo alle pubblicazioni ed entro i sei mesi successivi.

Denuncia di morte

Iter procedurale: comunicazione dell'avvenuto decesso fatta dalle persone autorizzate dalla legge attraverso un certificato del medico necroscopo che attesti il decesso.

Leva

A seguito della sospensione del servizio di leva obbligatorio, a decorrere dal 1 gennaio 2005, al Comune restano attribuite le competenze relative in materia di formazione e tenuta delle liste di leva, dispense dal servizio militare per coloro che appartengono a classi precedenti l'anno 1986. Statistica

Statistica

L'ufficio di statistica, all'interno del Programma Statistico Nazionale, ha la funzione di :
promuovere e realizzare la rilevazione, l'elaborazione, la diffusione e l'archiviazione dei dati statistici che interessano l'amministrazione;
collabora con le altre amministrazioni per l'esecuzione delle rilevazioni previste e contribuisce alla promozione e allo sviluppo informatico a fini statistici degli archivi gestionali e delle raccolte di dati amministrativi;
inoltre, attua e gestisce l'interconnessione ed il collegamento dei sistemi informativi statistici dell'amministrazione con il Sistema statistico nazionale.

Le principali attività dell'ufficio statistica sono:

Statistiche demografiche - movimento della popolazione: nati, morti, immigrati ed emigrati; Indagini sui consumi delle famiglie; Indagini multiscopo sulle famiglie; Indagine continua sulle Forze di lavoro; Indagine sulle condizioni di vita delle famiglie;
Censimento della popolazione;
Rilascio certificati sulle zone censuarie

Elettorale

L'ufficio elettorale si occupa: della tenuta ed aggiornamento delle liste elettorali, generali e sezionali, nonché delle liste aggiunte; dell'emissione ed aggiornamento delle tessere elettorali personali; della ripartizione del territorio comunale in sezioni elettorali; dell'assistenza alle Commissioni elettorali, comunale e circondariale; della tenuta ed aggiornamento dell'Albo degli scrutatori; della tenuta ed aggiornamento dell'Albo dei Presidenti di seggio; dell'organizzazione delle consultazioni elettorali e referendarie; del rilascio delle certificazioni elettorali;

Per quanto riguarda le iscrizioni ai diversi albi, esse possono essere effettuate tenendo conto dei requisiti necessari ad ognuno, e nei tempi stabiliti dalla legge

. ALBO REQUISITI QUANDO

Unico degli Scrutatori Maggiore età, licenza media inferiore, non aver superato il 70° anno di età

Dal 1 Novembre) fino al 30 Novembre di ogni anno

Dei Presidenti di Seggio

Maggiore età, diploma superiore o laurea

Dal 1 Ottobre al 31 Ottobre di ogni anno

L'ufficio rilascia i seguenti certificati:

TIPO DI CERTIFICATO TEMPI DI RILASCIO

Tessera elettorale a vista

Godimento dei diritti politici a vista

Iscrizione alle liste elettorali a vista

Passaggi di proprietà

Gli Uffici demografici predispongono gli atti per i passaggi di proprietà:

- tempi di rilascio: immediato/a vista
- documentazione necessaria:
 - o marca da bollo di 16,00 €,
 - o certificato di proprietà del bene oggetto della vendita,

- o fotocopia del documento di riconoscimento (in caso di società fotocopia del documento di iscrizione alla Camera di Commercio);
- Autenticazioni di firme e documenti.