

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI COMELICO SUPERIORE

(approvata con deliberazione G.C. n. 42 /2020)

1. INTRODUZIONE - PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La Costituzione della Repubblica pone la persona umana al centro dell'organizzazione dello Stato e della Società. Ne consegue che le istituzioni devono mettersi al servizio dei cittadini e non viceversa. Pertanto questo Ente intende attivare progetti e iniziative per ascoltare l'opinione pubblica locale, verificare la qualità dei servizi erogati e mettere al centro del proprio agire la soddisfazione dei cittadini-utenti.

Adottando la Carta dei servizi il Comune di Comelico Superiore assume con cittadini e imprese l'impegno:

- a) a mettersi in ascolto delle loro esigenze e aspettative;
- b) a dichiarare i livelli di qualità dei servizi offrendo punti di riferimento certi per l'esercizio dei diritti;
- c) a misurare la qualità e il gradimento dei servizi;
- d) a migliorarli costantemente, avendo come obiettivo finale la piena soddisfazione dell'utenza.

Impegnandosi a rispettare la Carta dei servizi il Comune di Comelico Superiore vuole accrescere la fiducia dei cittadini e delle imprese, dare legittimazione sociale alla propria azione, dimostrare la propria credibilità ed affidabilità.

2. LA POLITICA PER LA QUALITÀ DEL COMUNE DI COMELICO SUPERIORE

La politica per la qualità del Comune di Comelico Superiore si inserisce nel processo di attenuazione, nella Pubblica Amministrazione, del tradizionale profilo di "pubblico potere", a vantaggio di un più democratico profilo "di funzione" oltre che di trasparenza. In tale processo il cittadino, da destinatario di questo potere, acquista la dignità di soggetto che legittima l'esistenza stessa della Pubblica Amministrazione e diviene "cliente" delle sue attività e dei suoi servizi.

Il Comune di Comelico Superiore è tanto più interessato ed attento alla accelerazione di questo processo di crescita civile ed al suo consolidamento in quanto ha il compito di:

- a) rappresentare la comunità insediata sul suo territorio;
- b) curare i suoi interessi;
- c) promuovere il suo sviluppo economico, sociale e civile;
- d) promuovere la partecipazione alle scelte della comunità e alla loro gestione;
- e) dare conto dei valori generati per la comunità di riferimento attraverso lo strumento della rendicontazione sociale.

In quest'ottica, la politica per la qualità del Comune di Comelico Superiore si ispira a criteri di efficienza, ponendo al centro della propria attenzione i destinatari della propria attività, siano essi cittadini o imprese.

3. CARTA DEI VALORI PROFESSIONALI

3.1. Eguaglianza e imparzialità

I cittadini accedono ai servizi erogati dal Comune di Comelico Superiore in condizioni di imparzialità ed eguaglianza, intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni.

Il Comune si impegna a garantire pari opportunità e uguaglianza di trattamento a parità di condizioni individuali. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

3.2. Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di prevedibile funzionamento irregolare o interruzione del servizio gli utenti saranno informati preventivamente e verranno comunque adottate misure volte ad arrecare agli stessi il minor disagio possibile.

3.3. Partecipazione e trasparenza

Il Comune favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei cittadini alla gestione e al miglioramento dei servizi stessi.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

I servizi comunali rilevano periodicamente il giudizio degli utenti sulla qualità delle prestazioni, ne rendono pubblici i risultati e le misure correttive eventualmente adottate.

3.4. Efficienza ed efficacia

Il Comune persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia. Stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta le misure correttive conseguenti. Eroga parte della retribuzione dei propri dipendenti, nel rispetto del contratto nazionale e decentrato, in collegamento con il raggiungimento di obiettivi di miglioramento della qualità stabiliti annualmente.

3.5. Chiarezza e cortesia

Il Comune si impegna ad adottare, nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, un linguaggio che senza pregiudicare l'esattezza risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

Il Comune ritiene la cortesia nei confronti degli utenti come un fattore essenziale del proprio orientamento alla qualità del servizio e non come un'appendice formale. Favorisce ed incoraggia nel proprio personale, anche attraverso apposite azioni formative, le capacità di ascolto e l'autonomia, al fine di evitare gli atteggiamenti ambigui ed elusivi nel rapporto con l'utenza.

4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

La struttura organizzativa del Comune si articola in Aree articolate a loro volta in uffici e servizi. A capo delle Aree è preposto un Responsabile di area nominato dal Sindaco

4.1 Ubicazione, orari, telefoni, posta elettronica Sede comunale:

via VI novembre, 43 fr. Candide – 32040 Comelico Superiore (BL)

Numeri telefonici:

Centralino 0435/68813

Sito Internet istituzionale: www.comelicosuperiore.info

PEC: comune.comelicosuperiore@pec.it

5. PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO	AMMINISTRATIVO
Tel.	0435/68813 – 0435/687058
Posta certificata unica	comune.comelicosuperiore@pec.it
RESPONSABILE	SINDACO – ING. MARCO STAUNOVO POLACCO
PERSONALE	GASPERINA GERONI MARA, FESTINI TELA DANIELA
SERVIZI OFFERTI UFFICIO PROTOCOLLO <i>Protocollo Informatico – U.R.P.</i>	<p>Si ricevono tutti gli atti presentati dagli utenti, a mano, mezzo posta, a mezzo pec, e destinati ai vari uffici comunali.</p> <p>Alla documentazione presentata, viene assegnato un numero progressivo attribuito dal sistema informatico e, successivamente, il documento viene inoltrato agli uffici di competenza.</p> <p>-Tempistica- I documenti sono protocollati e consegnati agli uffici competenti, entro 48 ore dalla presentazione. I tempi di risposta, variano a seconda del tipo di istanza presentata.</p>
<i>Permessi raccolta funghi</i>	La gestione dei titoli di raccolta funghi è gestita dall'Unione Montana Comelico. Vengono fornite informazioni in merito.
<i>Diritti affissioni e pubblicità</i>	Provvede all'incasso e alla rendicontazione delle tasse/tariffe relative a pubbliche affissioni e pubblicità.
SERVIZI OFFERTI UFFICIO ELETTORALE <i>Elettorale</i>	<p>Si occupa degli adempimenti necessari a garantire le consultazioni elettorali, la tenuta dell'albo dei presidenti e degli scrutatori, degli uffici elettorali di sezione, l'albo dei giudici popolari, inoltre rilascia il duplicato delle tessere elettorali.</p> <p>-Tempistica- L'iscrizione e la cancellazione dalle liste elettorali, avviene in modo da garantire il diritto al voto degli elettori. Il duplicato della tessera elettorale è rilasciato a vista.</p>

SERVIZI OFFERTI UFFICIO DEMOGRAFICO	
Anagrafe	<p>Assicura la tenuta dei registri della popolazione, nei quali vengono indicati tutti i cambiamenti di indirizzo o residenza, che i cittadini effettuano all'interno o all'esterno del Comune, compresi gli spostamenti degli iscritti all'Anagrafe Italiani Residenti Estero.</p> <p>Provvede al rilascio di:</p> <ul style="list-style-type: none"> -certificati di residenza; -stato famiglia; -carta di identità; -pratiche per rilascio e/o rinnovo del passaporto. <p>-Tempistica- Le certificazioni vengono rilasciate a vista ad eccezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> -dei certificati storici i quali richiedono ricerche di archivio; -delle carte d'identità elettroniche; -dei passaporti, la cui documentazione viene inoltrata alla Questura di Belluno competente al rilascio.
Stato Civile	<p>Provvede a ricevere e registrare:</p> <ul style="list-style-type: none"> -denunce di nascita; -denunce di morte; -pubblicazioni di matrimonio; -atti di cittadinanza; -sentenze di separazione / divorzio. <p>-Tempistica- Vengono rilasciati a vista su richiesta dell'interessato, copie integrali o estratti di atti di competenza dello stato civile.</p>
Leva Militare	<p>Provvede all'aggiornamento delle liste di leva e dei ruoli matricolari, inserendovi le persone idonee per età al servizio militare.</p>
Patenti e auto	<p>Patenti: legalizzazione foto.</p> <p>Auto: passaggi di proprietà di auto e moto; si forniscono informazioni sulla compilazione; per quanto riguarda il passaggio di proprietà, si provvede ad autenticare le firme poste sul foglio complementare.</p>
Attività del settore Socio-Assistenziale	<p>Fornisce informazioni agli utenti ed inoltra le domande agli enti competenti, per far accedere i cittadini ad eventuali benefici economici e prestazioni assistenziali di vario genere (assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso, fondo sostegno affitti, assegno maternità e nucleo familiare, buoni energia elettrica, buoni gas, buoni borse di studio, buoni libri, buoni trasporto scolastico ecc.).</p> <p>Presenta relazioni e segnalazioni all'assistente sociale di distretto, in merito a situazioni problematiche o di disagio di cui si viene a conoscenza.</p> <p>-Tempistica- Il cittadino può rivolgersi all'ufficio anche telefonicamente per avere, in tempo reale, informazioni sulla documentazione da presentare a seconda del tipo di beneficio economico a cui intende accedere.</p> <p>Successivamente, se vi sono i requisiti e la documentazione è completa, è possibile inviare la domanda all'ente di competenza e/o procedere all'iter necessario per l'attivazione del beneficio o della prestazione richiesta.</p>

SERVIZI OFFERTI UFFICIO POLIZIA LOCALE - MESSO	
Porto d'armi Licenze di pesca e di caccia	<p>Consegna degli stampati e indicazioni per la compilazione e la documentazione da allegare; legalizzazione delle foto.</p> <p>E' possibile avere informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"> -porto d'armi (Questura di Belluno); -licenze di pesca (Ufficio Turistico Provinciale); -licenza di caccia (Questura di Belluno). <p>-Tempistica- L'ufficio fornisce la modulistica per ottenere porto d'armi e le licenze, l'utente dovrà poi provvedere direttamente a inoltrare la documentazione agli Enti preposti al rilascio.</p>
Servizio di Notifica atti	<p>Notifica agli interessati degli atti del Comune o di quelli provenienti da altri Enti.</p>
Controllo del territorio e polizia stradale	<p>L'ufficio di Polizia Locale si occupa di tutto quello che riguarda la sicurezza del cittadino.</p> <p>Provvede al controllo del territorio per verificare, raccogliere segnalazioni dei cittadini, o collaborare con altre le forze dell'ordine (polizia stradale, carabinieri, vigili del fuoco, guardia di finanza, ecc.) per attività di polizia stradale e viabilità, a seguito di incidente e/o per manifestazioni sportive, religiose e civili.</p> <p>Verifica che nel territorio non siano commesse infrazioni come:</p> <ul style="list-style-type: none"> -abbandono dei rifiuti (in collaborazione con l'ufficio tecnico comunale); -abusivismo inerente a lavori su edifici o terreni; -irregolare raccolta funghi; -rilevazioni di infrazioni stradali; -infrazioni alla normativa sulla sicurezza dei cantieri. <p>Esegue controlli di vario genere su:</p> <ul style="list-style-type: none"> -soggetti e/o veicoli, attività o movimenti sospetti; -rileva situazioni di disagio, in particolare degli anziani soli, malati o in abitazioni non adeguate, che trasmette all'assistente sociale. <p>-Tempistica- l'attività è svolta in modo ordinario settimanalmente o straordinario su richiesta delle forze dell'ordine e/o segnalazione di cittadini.</p>
Nulla osta o autorizzazione per manifestazioni agonistiche e per transito manifestazioni	<p>All'ufficio vanno indirizzate le domande e tutta la documentazione necessaria per ottenere il nulla osta allo svolgimento della manifestazione. L'ufficio fornisce anche le informazioni sugli adempimenti necessari per il rilascio del nulla osta.</p> <p>All'ufficio vanno indirizzate le domande atte ad ottenere il nulla osta per transitare o chiudere temporaneamente una strada comunale al traffico per transito manifestazione di vario genere. L'ufficio inoltre comunica anche agli altri Enti interessati la richiesta pervenuta, ed eventualmente acquisisce il benestare. Successivamente viene rilasciato il nulla osta.</p>
SUAP – commercio Fiere periodiche e mercato settimanale	<p>L'ufficio si occupa del commercio in sede fissa e ambulante o su suolo pubblico.</p> <p>L'ufficio segue l'organizzazione e la preparazione per il rilascio di autorizzazioni per le fiere periodiche ed il mercato settimanale:</p> <ul style="list-style-type: none"> -emissione delle ordinanze di chiusura strade; -sistemazione della segnaletica di viabilità; -modifica e cambiamento della disposizione dei banchi di vendita; -incasso della TOSAP per i banchi precari.

Occupazione temporanea suolo pubblico	E' possibile ottenere l'autorizzazione per installare in modo temporaneo gazebo o tavolini per raccolta firme o promozione di attività delle associazioni. -Tempistica- La domanda deve pervenire almeno 6 giorni lavorativi prima della data di occupazione suolo. L'ufficio provvederà a rilasciare l'autorizzazione entro 4 giorni dal ricevimento della domanda.
Anagrafe canina – Seppellimento di animali	L'ufficio si occupa del recupero di animali randagi in collaborazione col Servizio veterinario dell'ULSS. Esegue verbalizzazioni connesse al ritrovamento degli animali abbandonati o smarriti anche in collaborazione con il veterinario dell'ULSS. Organizza e presenzia alle giornate di vaccinazione antirabbica con il veterinario ULSS. Inoltre fornisce informazioni al cittadino su come procedere in caso di morte di animale (ovino, equino, suino, caprino) sempre in collaborazione con i veterinari dell'ULSS.
Permessi di Transito su strade Silvo-Pastorali	I proprietari di fondi serviti da strade silvo-pastorali, per ottenere il permesso di transito, devono presentare una domanda, nella quale viene inserito l'identificativo del terreno, i mezzi e le targhe che andranno a transitare. L'ufficio esegue vari controlli e, su modulistica regionale, predispone il permesso di transito. -Tempistica- Entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa.
Contrassegno circolazione invalidi	L'ufficio riceve la documentazione presentata dall'interessato, corredata dal parere favorevole dell'ULSS -Tempistica- Entro 30 giorni dalla richiesta

SERVIZIO	FINANZIARIO
Tel.	0435/687049
Posta certificata unica	comune.comelicosuperiore@pec.it
RESPONSABILE	FESTINI CUCCO ILARIA
ALTRO PERSONALE	COMIS GIORGIA, SPIRONELLI BEATRICE, DE LORENZO MARIA ANTONIA
SERVIZI OFFERTI UFFICIO ECONOMICO FINANZIARIO	Gestione delle spese e delle entrate dell'ente: L'ufficio procede ai vari pagamenti e incassi, sulla base dei documenti di spesa, previo controllo da parte degli uffici comunali competenti (verifica della congruenza con l'impegno di spesa e della regolare esecuzione dell'opera o fornitura di materiale).
Pagamenti-Riscossioni	-Tempistica- I mandati di pagamento, vengono trasmessi al Tesoriere Comunale entro 30 giorni dal ricevimento al protocollo della documentazione di spesa, previa acquisizione della liquidazione della spesa stessa da parte dell'ufficio competente.

<p>Tributi comunali Mensa e trasporto scolastico</p>	<p>Fornisce informazioni agli utenti sui tributi comunali in autoliquidazione ed emette il ruolo dei tributi relativi ai rifiuti. Fornisce inoltre informazioni sul pagamento delle rette relative alla refezione e al trasporto scolastico ed emette, su richiesta, le certificazioni relative ai relativi pagamenti.</p> <p>-Tempistica- Il cittadino può rivolgersi all'ufficio anche telefonicamente per avere, in tempo reale, informazioni sulla documentazione da presentare per le varie comunicazioni attinenti i tributi e i servizi a domanda individuale.</p>
<p>SERVIZI OFFERTI BIBLIOTECA COMUNALE</p>	<p>Tel. 043568264</p> <p>Lettura e consultazione in loco di libri e cataloghi. Sezione per bambini e ragazzi e relativa sala di lettura. Prestito librario anche organizzato su base provinciale. Servizio internet-point.</p> <p>Tempistica: servizi svolti in tempo reale, ad eccezione del prestito interbibliotecario</p>
<p>SERVIZI OFFERTI MENZA SCOLASTICA</p>	<p>Per i bambini frequentanti la scuola dell'infanzia è attivo il servizio di somministrazione pasti.</p> <p>Tempistica: quotidianamente, nei giorni di frequenza scolastica.</p>

SERVIZIO	TECNICO
Tel.	0435/687050
Posta certificata unica	comune.comelicosuperiore@pec.it
RESPONSABILE	ZAMBELLI DOMELIN LUIGI
ALTRO PERSONALE	MARTINI BARZOLAI MAURIZIO, DE MARTIN MODOLADO GIUSEPPINA

Sgombero neve	<p>Il servizio è assicurato mediante la squadra operai del Comune e attraverso ditte esterne. Le strade sono sgomberate dando priorità alle arterie principali e poi a seguire alle altre.</p> <p>-Tempistica- Lo sgombero neve inizia non appena la precipitazione nevosa raggiunge un livello disagiata per la circolazione veicolare.</p>
Manutenzione patrimonio immobiliare Comunale	<p>Il servizio è assicurato mediante la squadra operai del Comune e attraverso ditte esterne.</p> <p>-Tempistica- Ogni intervento viene gestito nel minor tempo possibile compatibilmente con le priorità e le disponibilità di uomini e mezzi.</p>
Raccolta rifiuti	<p>Gli utenti possono conferire i seguenti rifiuti direttamente all'ecocentro comunale di Moie', nelle giornate di apertura: ingombranti, ferro, gomme di auto, elettronici in genere, inerti derivanti da piccole demolizioni, legno, oli esausti, batterie accumulatori, neon e quanto altro non trova collocazione nelle campane per la raccolta del vetro, plastica, lattine e carta/cartone dislocate nel territorio comunale.</p> <p>La raccolta della frazione secca avviene tramite i cassonetti dislocati nel territorio comunale.</p> <p>L'utente recandosi presso l'ufficio Tecnico sacchetti e l'informativa per la raccolta del secco/indifferenziato.</p> <p>La raccolta del rifiuto umido avviene tramite i bidoni appositamente collocati nel territorio.</p>
Manutenzione strade	<p>Il servizio è assicurato mediante la squadra operai del Comune.</p> <p>-Tempistica- L'intervento di manutenzione avviene secondo un programma di rotazione. Eventuali segnalazioni di buche o dissesti vengono esaminate entro 2 giorni.</p>
Illuminazione Pubblica	<p>Il servizio è assicurato mediante la squadra operai del Comune e ditte esterne</p> <p>-Tempistica- L'intervento di manutenzione avviene secondo un programma di rotazione. Eventuali segnalazioni di anomalie sulle linee, vengono esaminate entro 10 giorni.</p>
Controllo urbanistica ambientale del territorio	<p>L'ufficio (in collaborazione con l'ufficio di Polizia Locale) esegue sopralluoghi finalizzati a rilevare attività edilizie abusive, scarichi non autorizzati e abbandono di rifiuti</p> <p>-Tempistica- Il sopralluogo è effettuato entro il termine massimo di 30 giorni dalla segnalazione oppure su iniziativa dell'ufficio.</p>
Servizi Cimiteriali	<p><u>Di concerto con l'ufficio Servizi demografici – Anagrafe e con la Polizia Locale,</u> si occupa rilascio concessioni cimiteriali. Si occupa delle pratiche per le sepolture, il trasporto funebre e la cremazione delle salme.</p> <p>-Tempistica- Le concessioni sono rilasciate entro 30 giorni dalla data della richiesta e a seguito del pagamento previsto per la concessione.</p> <p>Si occupa delle pratiche per le sepolture, il trasporto funebre e la cremazione delle salme.</p> <p>-Tempistica- A presentazione di tutta la documentazione necessaria per il rilascio delle varie autorizzazioni (permesso di seppellimento, autorizzazione al trasporto salma), si rilasciano a vista i permessi.</p>

**Edilizia privata e
SUAP – parte edilizia**

Segnalazioni di Inizio Attività (SCIA).

-Tempistica- Immediatamente efficace ad eccezione delle SCIA condizionate dall'ottenimento di altri pareri.

Rilascio permessi di Costruire e relative concessioni.

-Tempistica- Tempi vari che dipendono dalla complessità e dai vari eventuali vincoli. In media 100 giorni.

Urbanistica.

-Tempistica- Entro 30 giorni dalla presentazione della documentazione

Estratti di PRG.

-Tempistica- In tempo reale.

Attestazioni su deposito frazionamenti.

-Tempistica- Entro 7 giorni dal deposito del frazionamento

