



COMUNE DI GIURDIGNANO

Prov. Di Lecce

CARTA DEI SERVIZI

1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi del Comune di Giurdignano ha lo scopo di migliorare i rapporti tra l'Amministrazione e i Cittadini e vuole essere un vero e proprio patto tra il Comune e i suoi Cittadini, per condividere le regole e i principi di funzionamento dei servizi erogati. I Cittadini possono così essere correttamente informati sulle condizioni di erogazione dei servizi e partecipare attivamente alla loro progettazione e gestione. Con la Carta dei Servizi viene offerto a tutti i cittadini un efficace strumento di partecipazione poiché poter conoscere significa poter valutare ed esercitare un efficace controllo da parte della Comunità con il duplice fine di migliorare il processo e garantire il risultato dell'attività amministrativa.

La Carta dei Servizi quindi, è uno strumento che tende ad aumentare la consapevolezza e la capacità di valutazione del Cittadino/Utente riguardo ad un servizio e l'obiettivo principale della Carta è quello di diventare uno strumento utile e normale per il Cittadino sia per conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (ad esempio sapere quanto tempo deve attendere la conclusione di una pratica), sia per conoscere i limiti entro i quali esso può agire (quello a cui non ha diritto).

La presente Carta sarà disponibile all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet istituzionale <http://comunegiurdignano.gov.it>.

2. OBBLIGHI DEL COMUNE

Il Comune si impegna a svolgere i servizi secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia idonei a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo, per quanto possibile, i disagi in caso di interruzioni o disservizi.

Il Comune favorisce la partecipazione dei Cittadini/Utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva alla gestione ed al miglioramento dei servizi stessi. Il Cittadino/Utente può proporre osservazioni, formulare suggerimenti e reclami sull'operato degli Uffici e dell'Amministrazione comunale.

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi in cui vengano a mancare queste condizioni il Comune adotterà misure volte ad arrecare ai

Il Comune di Giurdignano persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza e efficacia. Stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta misure correttive conseguenti.

Il Comune di Giurdignano si impegna:

- a diffondere e perseguire un costante adeguamento e miglioramento della professionalità dei propri dipendenti garantendo che il servizio da essi erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.
- ad adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari in quanto la cortesia e la disponibilità nei confronti degli Cittadini/Utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del servizio.

3. ACCESSO, FRUIZIONE E DESTINATARI DEI SERVIZI

Il Cittadino/Utente può usufruire dei servizi attraverso il libero accesso agli Uffici negli orari di apertura al pubblico ove verranno erogate le seguenti prestazioni:

- informazioni generali;
- informazioni particolari, relative a singoli procedimenti, fornite direttamente dagli operatori;
- consegna provvedimenti o certificazioni.

Inoltre gli uffici potranno essere contattati ai seguenti recapiti:

- Protocollo: tel. **0836/813003** - protocollo@comune.giurdignano.le.it
- Anagrafe e Stato Civile: tel. **0836/813003** - servizidemografici@comune.giurdignano.le.it
- Ragioneria e Tributi: tel. **0836/813003** – ragioneria@comune.giurdignano.le.it
- Polizia Municipale: tel **0836/813003** – poliziamunicipale@comune.giurdignano.le.it
- Ufficio Tecnico: tel **0836/813003** – ufficio.tecnico@comune.giurdignano.le.it
- Fax generico: **0836/813503**

Destinatari della presente Carta dei Servizi sono tutti coloro che desiderino ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalla normativa per l'accesso agli atti amministrativi nonché dalle leggi speciali vigenti in materia.

4. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I destinatari dei servizi possono accedere agli atti dei procedimenti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge n. 241/90 e dal corrispondente Regolamento comunale.

L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni nell'erogazione dei servizi, dovute a cause di forza maggiore, saranno prontamente comunicate all'utenza attraverso avvisi alla popolazione, affissioni all'Albo pretorio del Comune e la pubblicazione sul sito internet del Comune.

Gli uffici adottano gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- forniscono, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispongono apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze; a tale proposito, garantiscono altresì, per quanto possibile, che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente;

- forniscono informazioni agli utenti sui loro diritti e sull'accesso e trasparenza nell'iter di una pratica, in particolare:
 - comunicando esplicitamente il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
 - indicando il termine previsto per la conclusione del procedimento;
 - segnalando l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio.

In ogni atto di diniego dovrà essere indicata l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

I Cittadini possono presentare reclamo per segnalare disservizi, oppure presentare suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti, preferibilmente in forma scritta, che possono essere presentati direttamente all'ufficio protocollo o inviati tramite fax, posta ordinaria o elettronica.

Nel presentare il reclamo il Cittadino deve fare il possibile per individuare tutti gli elementi utili alla esplicitazione del problema o della segnalazione. Per i reclami è previsto un tempo di risposta scritta entro 30 giorni dalla protocollazione del reclamo stesso.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI

SERVIZIO ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE

Orari d'accesso al pubblico

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Lunedì dalle ore 15:00 alle ore 18:30.

Personale operante

N. 1 persona:

Responsabile del procedimento: Vincenzo Pede

Ubicazione degli uffici

Ufficio Anagrafe, Stato Civile, ed Elettorale

Via Roma n. 49 – 73020 GIURDIGNANO

Telefono: 0836/813003

Fax: 0836/813503

e-mail: servizidemografici@comune.giurdignano.le.it

Obiettivo del servizio

L'obiettivo primario del **Servizio Anagrafe** è quello di conoscere le caratteristiche e la consistenza della popolazione residente nel territorio comunale: infatti, a differenza del censimento, la funzione anagrafica rileva gli elementi demografici nella loro continuità, aggiornando costantemente gli archivi.

L'obiettivo primario del **Servizio Stato Civile** è la pubblicizzazione dei principali eventi che caratterizzano la vita di ogni persona fisica. Infatti gli atti contenuti nei Registri dello Stato Civile comportano la massima efficacia probatoria in quanto atti pubblici.

L'obiettivo primario del **Servizio Elettorale** è quello di provvedere a tutti gli adempimenti destinati ad assicurare l'esercizio del diritto elettorale a tutti coloro che ne sono titolari. L'iscrizione nelle liste elettorali avviene automaticamente per ogni cittadino, sei mesi prima

del compimento del 18° anno di età. Successive variazioni di dati anagrafici, ivi compreso un eventuale trasferimento, vengono debitamente registrate.

Attività del servizio

Il **Servizio Anagrafe** è una funzione statale attribuita al Sindaco quale Ufficiale di Governo; per la sua complessità, viene svolta materialmente dagli addetti agli uffici competenti, che possono operare anche mediante l'istituto della delega.

L'Ufficio Anagrafe si occupa della regolare tenuta dell'archivio della popolazione residente e della produzione delle relative certificazioni, nonché dell'interscambio di informazioni con gli altri Comuni o Enti.

Accanto all'attività istruttoria principale, che si sostanzia nella raccolta delle istanze e documentazioni necessarie per l'attivazione del procedimento anagrafico, l'ufficio verifica i fatti dichiarati avvalendosi di accertamenti eseguiti dal corpo di Polizia Municipale, rilascia le informazioni e certificazioni richieste dall'utenza ed ha il compito di custodire e conservare gli atti concernenti i procedimenti.

I medesimi operatori svolgono anche tutte le attività previste dalla normativa vigente sulla documentazione amministrativa (autentica copie e firma) nonché il rilascio di documenti di identità personale.

Il **Servizio di Stato Civile** è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo, che per la sua complessità attraverso l'istituto della delega viene decentrata agli addetti degli uffici competenti.

L'Ufficio di Stato Civile si occupa della condizione giuridica delle persone collegata alla nascita, cittadinanza, matrimonio e morte, mediante la stesura di atti che hanno lo scopo di riconoscere valore legale a tali eventi, nonché ad ogni altro fatto ad essi collegato modificativo dello "status" della persona. :

Accanto all'attività istruttoria principale, che si sostanzia nella raccolta delle domande e documentazioni necessarie alla stesura degli atti, l'ufficio accerta la veridicità dei documenti presentati, rilascia le informazioni e certificazioni richieste dall'utenza ed ha il compito di custodire e conservare gli atti concernenti i procedimenti e i relativi registri.

Il **Servizio Elettorale** è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo che per la sua complessità attraverso l'istituto della delega viene decentrata agli addetti degli uffici competenti

Il Servizio provvede d'ufficio alla tenuta ed all'aggiornamento delle liste elettorali, alla gestione dell'Albo unico delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale, al rilascio della tessera elettorale e della certificazione necessaria per l'esercizio del diritto di voto; all'aggiornamento biennale dell'Albo dei Giudici Popolari di Corte di Assise e di Corte di Assise di Appello che verranno trasmessi al Presidente del Tribunale.

Oggetto del Servizio

ANAGRAFE:

Tenuta dei seguenti schedari anagrafici:

- delle persone;
- delle famiglie e convivenze;
- delle persone eliminate;
- delle famiglie e convivenze eliminate;
- della popolazione temporanea;
- delle persone iscritte all'AIRE;

- delle famiglie AIRE.

Gli schedari anagrafici, per il loro aggiornamento, richiedono alcuni procedimenti amministrativi, attivati su istanza dell'interessato o d'ufficio, come:

- iscrizione, cancellazione anagrafica e cambi indirizzo;
- iscrizione e cancellazione dallo schedario della popolazione temporanea;
- cancellazione per irreperibilità;
- iscrizione e cancellazione AIRE.

STATO CIVILE:

L'oggetto del servizio consiste essenzialmente nella trascrizione di atti di Stato Civile suddivisi nei cinque registri:

1. Registri di nascita

- Denunce di nascita presso il Comune di residenza dei genitori, presso il centro di nascita, presso il Comune di nascita.
- Atti di nascita ricevuti dall'estero.
- Riconoscimento di filiazione naturale.
- Processi verbali relativi al ritrovamento di minori.
- Decreti di cambiamento o aggiunta di cognome e nome ed eventuali provvedimenti di annullamento o revoca dei medesimi.
- Provvedimenti in materia di adozione.

2. Registri di matrimonio

- Celebrato direttamente dall'Ufficiale di Stato Civile.
- Celebrato presso altro Comune.
- Celebrato da ministri dei culti ammessi.
- Per procura.
- All'estero o davanti ad autorità diplomatica.
- In imminente pericolo di vita.

3. Registri di cittadinanza

- Decreti relativi alla concessione e perdita della cittadinanza.
- Decreti di inibizione al riacquisto della cittadinanza.
- Comunicazioni del Sindaco, del Ministero dell'Interno o della Autorità diplomatica Consolare sull'esito degli accertamenti relativamente alla perdita o all'acquisto della cittadinanza.
- Sentenze che accertano l'acquisto, la perdita o il riacquisto della cittadinanza.

4. Registri di morte

- Denunce di decesso fatte direttamente all'ufficiale di Stato Civile.
- Atti di morte redatti a seguito di avviso ricevuto da istituti di cura, da magistrati o da ufficiali di polizia giudiziaria.
- Atti di morte ricevuti da altri Comuni e dall'estero.

ELETTORALE:

L'oggetto del servizio consiste essenzialmente negli adempimenti relativi ai seguenti procedimenti di carattere elettorale:

- Tenuta e aggiornamento delle liste elettorali
- Rilascio dei documenti e certificati relativi ed esercizio del diritto di voto.
- Organizzazione e predisposizione, per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, di ogni adempimento precedente e conseguente alle consultazioni elettorali.
- Tenuta ed aggiornamento dell'Albo Unico degli Scrutatori di Seggio.
- Ricezione delle domande di iscrizione nell'Albo dei Presidenti di Seggio.
- Revisioni elettorali ordinarie e straordinarie.

Cura altresì il rilascio dei seguenti documenti:

- Tessera elettorale.
- Certificato di godimento dei diritti politici.
- Certificato di iscrizione nelle liste elettorali.

SERVIZIO COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

Orari d'accesso al pubblico

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Lunedì dalle ore 15:00 alle ore 18:30.

Personale operante

N. 2 persone:

Responsabile del Procedimento: Dr. Cosimo Santoro

Responsabile di Settore: Arch. Giuseppe Russo

Ubicazione degli uffici

Ufficio Commercio e Attività Produttive

Via Roma n. 49 – 73020 GIURDIGNANO

Telefono: 0836/813003

Fax: 0836/813503

e-mail: suap.comune.giurdignano.le@pec.rupar.puglia.it

Obiettivo del servizio

Promuovere, tramite la pianificazione urbanistico-commerciale, un armonico sviluppo della rete distributiva perché questa garantisca il pluralismo, l'equilibrio e l'integrazione tra le diverse tipologie di vendita (esercizi di vicinato, medie strutture, centri commerciali e commercio sulle aree pubbliche, attività ricettive e altre attività).

Attività del servizio

Il servizio commercio e attività produttive si occupa:

- della predisposizione dei criteri per il rilascio delle autorizzazioni per le medie strutture di vendita;
- della predisposizione del Piano di Settore per le grandi strutture di vendita;
- della predisposizione dei Piani e dei criteri per il rilascio delle autorizzazioni alla vendita esclusiva e non esclusiva della stampa quotidiana e periodica;
- della predisposizione degli atti regolamentari per la disciplina delle materie di competenza del servizio;

Oltre alla funzione di pianificazione e regolamentare, il servizio ha la competenza in materia di:

- licenze di Polizia Amministrativa (art. 68, 69, 80, 86, 126 del T.U.L.P.S. e relativo Regolamento di esecuzione) ;
- vendita diretta da parte dei produttori agricoli, su area pubblica e privata;
- agriturismo;
- vendite straordinarie (saldi - liquidazioni e promozionali) e sottocosto;
- forme speciali di vendita al dettaglio;
- vendita al dettaglio su aree private;
- vendita al dettaglio su aree pubbliche;
- somministrazione al pubblico di alimenti e bevande;
- attività imprenditoriale di noleggio da rimessa senza conducente e rimesse di veicoli;
- manifestazioni di sorte locali;
- manifestazioni fieristiche locali;
- strutture ricettive (alberghi, affittacamere, Bed & Breakfast ecc.);
- acconciatori, estetisti e attività similari;

Rilascia le informazioni necessarie agli operatori dei settori o ai loro rappresentanti.

Oggetto del servizio

Commercio su aree private e forme speciali di vendita

Controllo delle Segnalazioni Certificate Inizio Attività relative agli esercizi di vicinato (sino a mq. 250 di superficie di vendita), delle medie strutture di vendita inferiori (da 251 a 400 mq. di superficie di vendita) presentate per nuovi insediamenti - trasferimenti - ampliamenti – accorpamenti – concentrazioni.

Rilascio delle autorizzazioni per le medie strutture di vendita con superficie di vendita compresa tra 401 e 1.500 mq. (nuovi insediamenti - trasferimenti - ampliamenti – accorpamenti - concentrazioni).

Rilascio delle autorizzazioni per le grandi strutture di vendita con superficie di vendita superiore a 1.500 mq. (nuovi insediamenti - trasferimenti - ampliamenti – accorpamenti - concentrazioni).

Rilascio autorizzazioni o verifica S.C.I.A. per singoli esercizi commerciali all'interno dei centri o complessi commerciali.

Procedimenti in materia di controllo dei subingressi derivanti da atti di trasferimento d'aziende inter vivos o mortis causa.

Controllo della denuncie d'inizio attività per le forme speciali di vendita.

Ricevimento e verifica delle comunicazioni di variazione dell'attività.

Commercio su aree pubbliche

Rilascio autorizzazioni per il commercio in forma esclusivamente itinerante ai residenti nel Comune (nuovi rilasci - trasferimenti da altri Comuni).

Rilascio autorizzazioni per il commercio sulle aree pubbliche mediante utilizzo di un posteggio e rilascio della relativa concessione (nuovi rilasci – subingressi per acquisto o affitto azienda – miglie – ampliamenti – trasferimenti).

Procedimenti in materia di controllo dei subingressi derivanti da atti di trasferimento d'aziende inter vivos o mortis causa.

Ordinanze per la disciplina degli orari.

Produttori agricoli

Ricevimento della Segnalazione Certificata di Inizio Attività divendita di prodotti agricoli in forma itinerante, sul fondo, in locali aperti al pubblico, tramite commercio elettronico, mediante posteggio nei mercati e rilascio della corrispondente concessione occupazione suolo pubblico.

Agriturismo

Controllo delle Segnalazioni Certificate Inizio Attività per apertura di attività agrituristiche e rilascio della prescritta autorizzazione.

Vendite straordinarie saldi - liquidazioni - promozionali

Controllo delle Comunicazioni previste dalla L.R. 29/2005, e controllo della documentazione allegata.

Acconciatori, estetisti e attività similari

Controllo delle Segnalazioni Certificate Inizio Attività per aperture e trasferimenti.
Procedimenti in materia di controllo dei subingressi derivanti da atti di trasferimento d'aziende inter vivos o mortis causa.

Strutture ricettive

Controllo delle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività per apertura e trasferimento delle strutture ricettive alberghiere.

Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive alberghiere ecc..

Procedimento di controllo della S.C.I.A. per attività di affittacamere, bed & breakfast ed altre attività ricettive extra alberghiere.

Procedimenti in materia di controllo dei subingressi derivanti da atti di trasferimento d'aziende inter vivos o mortis causa.

Procedimenti in materia di determinazione dei prezzi.

Manifestazioni di sorte locali e noleggio da rimessa senza conducente e rimessa di autoveicoli

Ricevimento e controllo delle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività pervenute.

Manifestazioni fieristiche locali

Rilascio autorizzazione per manifestazione fieristica locale disciplinata dalla L.R. 7/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

SERVIZIO TRIBUTI

Orari d'accesso al pubblico

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Lunedì dalle ore 15:00 alle ore 18:30.

Personale operante

N. 1 persona:

Responsabile del Servizio: Rag. Maurizio Bello

Ubicazione degli uffici

Ufficio Tributi

Via Roma n. 49 – 73020 GIURDIGNANO

Telefono: 0836/813003

Fax: 0836/813503

e-mail: ragioneria@comune.giurdignano.le.it ; segreteria@comune.giurdignano.le.it;

Obiettivo del Servizio

L'obiettivo primario del servizio è la corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente).

Attività del Servizio

Il Servizio Tributi svolge le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale, definisce, su indicazione dell'Amministrazione Comunale, i regolamenti e gli atti di determinazione delle aliquote e tariffe e gestisce tutte le attività di natura tecnica ed amministrativa inerenti ai tributi locali di competenza.

Oggetto del Servizio

Informazioni sullo stato dei procedimenti.

Copie e visure di atti.

Informazioni su regolamenti e normativa inerenti: Imposta Municipale Unica; Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche;

Tassa smaltimento rifiuti.

Emissione e notificazione di avvisi di accertamento.

Richieste agevolazioni tributarie.

Richieste di rimborso di tributi locali indebitamente versati.

Dichiarazioni di costituzione, variazione, estinzione I.M.U, TASI, e TARI.

Denunce di occupazione suolo pubblico.

Agevolazioni sulla Tassa Rifiuti.

Calcoli pagamenti IMU.

Sopralluoghi di accertamento superfici ai fini I.M.U, TASI, e TARI.

Gestione degli istituti a tutela dei contribuenti: controversie; autotutela; accertamento con adesione; diritto di interpello; richiesta di rimborso di tributi versati e non dovuti; ravvedimento operoso.

Gestione, controllo ed accertamento dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità e del Diritto sulle Pubbliche Affissioni.

A norma di quanto disposto dall'art. 72 della Legge Regionale n. 52 del 19/11/1991, per la collocazione di cartelli o affissi pubblicitari, di segnali indicatori, ecc., deve essere presentata apposita istanza all'Ufficio Tributi per ottenerne l'autorizzazione.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Orari d'accesso al pubblico

Lunedì: dalle ore 16:00 alle ore 18:00

Martedì: dalle ore 09:00 alle ore 11:00

Venerdì: dalle ore 09,00 alle ore 11:00

Personale operante

N. 1 persona:

Responsabile del Procedimento: Ass. Sociale Bortone Caterina

Responsabile di Settore: Dr. Cosimo Santoro

Ubicazione degli uffici

Ufficio Servizi Sociali

Via Roma n. 49 – 73020 GIURDIGNANO

Telefono: 0836/813003

Fax: 0836/813503

e-mail: sociali@comune.giurdignano.le.it ;

Obiettivo del servizio

Il Servizio persegue l'obiettivo di garantire il rispetto della dignità personale e dei diritti fondamentali dei cittadini, in particolare di coloro che si trovano in situazioni di disagio e difficoltà.

Attività del servizio

Il servizio si adopera a supportare il cittadino nella scelta del percorso più idoneo per rispondere alla particolare situazione di bisogno. In particolare si prodiga nel facilitare l'accesso alla rete dei servizi socio-assistenziali, comunali o di altri enti; all'istruzione delle domande di assistenza, accertando, attraverso la compilazione di idonei moduli, colloqui individuali e visite domiciliari, lo stato di reale necessità; garantisce i mezzi economici per il soddisfacimento dei bisogni primari e di cura delle persone in difficoltà.

Oggetto del servizio

Segretariato sociale.

Sostegno a nuclei familiari in difficoltà.

Sostegno a minori inseriti in nuclei familiari in difficoltà.

Assistenza economica.

Fondo per i canoni di locazione (legge 431/98).

Servizi per disabili.

Servizio di assistenza domiciliare agli anziani.