



# CITTÀ DI CARLENTINI

PROVINCIA DI SIRACUSA

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N. 61

Oggetto:

**Piano della Performance 2016-2018**

L'anno duemiladiciassette, il giorno QUATTORDICI del mese AGLIO, alle ore 13,30, si è riunita la Giunta Municipale con l'intervento dei Signori:

1) BASSO	Giuseppe	Sindaco
2) FERRARO	Angelo	V. Sindaco
3) MANGIAMELI	Salvatore	Assessore
4) TORCITTO	Concetta	Assessore
5) CARNAZZO	Giuseppe	Assessore

Presente	Assente
X	
	DIMISSI ONARIO
X	
X	
X	

Presiede il Sindaco Sig. Giuseppe Basso

Partecipa il Segretario Generale **IL SEGRETARIO GENERALE**  
**Dott. FEDERICO CESARIO**

Il Presidente, constatato la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta ed invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto indicato.

Ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, del D. Lgs. 267/2000 e art. 12 della L.R. n.30/2000, si esprime il seguente parere di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa sulla presente proposta di deliberazione:

Favorevole  Contrario \_\_\_\_\_

Li, 14-07-2017

Il Responsabile dell'Area I  
Dr. Giuseppe Stefio

Ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, del D. Lgs. 267/2000 e art. 12 della L.R. n.30/2000, si esprime il seguente parere di regolarità contabile, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa sulla presente proposta di deliberazione:

Favorevole  Contrario \_\_\_\_\_

Non necessita di parere di regolarità contabile in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

Li, 14-07-2017

Il Responsabile del Servizio Finanziario

Dr. Giuseppe Stefio

**OGGETTO: Piano della Performance 2016-2018**

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Visto il D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

Visto in particolare l'art. 3 del sopracitato D.Lgs 150/2009 che, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti dalle Amministrazioni pubbliche, introduce quale principio generale l'obbligo di misurare e valutare la propria *performance* organizzativa con riferimento all'amministrazione comunale nel suo complesso garantendo la massima trasparenza delle informazioni concernenti detta misurazione e valutazione;

Visti inoltre gli artt. 4 e 10, comma 1, lett. a) del Titolo II "*Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance*" che individuano nel *Piano della performance* lo strumento che dà avvio al ciclo di gestione della *performance*: documento programmatico triennale in cui, in coerenza con le risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della *performance* ed i *target*;

Evidenziato che il *Piano della performance*, parte integrante del "*ciclo di gestione della performance*", disciplinato dall'art. 4 del d.lgs. 150/09 richiamato, va armonizzato con le "linee di mandato", oltre che con il DUP, il PEG e il PDO;

Il DUP – Documento unico di programmazione - costituisce la guida strategica ed operativa dell'Amministrazione; esso infatti viene caratterizzato da una *sezione strategica*, il cui orizzonte di riferimento temporale è pari a quello del mandato amministrativo e da una *sezione operativa*, la cui durata è pari a quella di riferimento del bilancio di previsione;

Il PEG – Piano esecutivo di gestione – definisce gli obiettivi di ciascun programma e progetto contenuti nel DUP e, unitamente alle dotazione economiche, li affida ai Responsabili di P.O.;

Il PDO – Piano dettagliato degli obiettivi – Documento gestionale che esplicita gli obiettivi in ambito di programmazione, pianificazione e misurazione da assegnare a ciascun dipendente per misurare, previa individuazione degli indicatori, la *performance*;

Precisato che l'attività di pianificazione viene ricondotta al programma di mandato del Sindaco, gli strumenti che integrano il "ciclo di gestione" permettono di assicurare la correlazione tra i vari livelli di pianificazione e programmazione presenti presso l'Ente attraverso la descrizione dei servizi da garantire per il soddisfacimento dei bisogni in coerenza agli obiettivi assegnati, di cui va dimostrata la sostenibilità economica;

Rilevato, altresì, che il risultato atteso costituisce la fase terminale del ciclo della *performance* in quanto permette la misurazione del soddisfacimento del bisogno pubblico, ma altresì segna la fase iniziale del percorso comunicativo e collaborativo dell'utenza con l'Amministrazione per il suggerimento di azioni correttive; processo che impone un adeguato livello di conoscenza e misurazione del modo in cui sono impiegate le risorse nei processi interni di svolgimento dell'attività e della relativa destinazione;

Visto il parere favorevole espresso dal Responsabile di P.O. della 1^ Area "Affari Generali",  
Dott. Giuseppe Stefio;

Dato atto che l'adottando provvedimento non richiede il parere espresso da parte del  
Responsabile del servizio finanziario, non comportando diminuzione di entrate o aumento di  
spesa;

Riconosciuta alla Giunta Municipale la competenza ad approvare la superiore proposta e ad  
adottare il relativo provvedimento ;

### PROPONE

Approvare la superiore proposta, disponendo :

- Approvare l'allegato "Piano della performance" 2016-2018 di cui all'art. 10 del D.Lgs. 150/09, in cui trovano organica armonizzazione il "programma di mandato del Sindaco" e gli obiettivi strategici di *performance*, quali strumenti idonei e necessari ad assicurare irrinunciabili servizi per il soddisfacimento dei bisogni collettivi nel rispetto della sostenibilità economica, in relazione ai quali verrà correlato il risultato in termini di impatti economici e , previa individuazione degli indicatori, la qualità delle prestazioni;
- Riservarsi di adottare con successivo provvedimento il "piano degli obiettivi" da assegnare ai Responsabili di Posizione organizzativa, in coerenza con le disponibilità finanziarie che emergeranno dall'approvazione dell'adottando bilancio di previsione;
- Inviare copia del presente provvedimento ai Componenti del Nucleo di Valutazione e ai Responsabili di P.O.;
- Dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo.

IL SEGRETARIO GENERALE  
Cesario dott. Federico

### LA GIUNTA MUNICIPALE

VISTA e valutata la superiore proposta;

VISTA la L.R. n.30/2000 e ss.mm.ii;

VISTA la L.R. 44/91 e ss.mm.ii;

RITENUTO di provvedere in merito, in conformità alla proposta formulata dal Segretario  
Generale, ad unanimità di voti espressi nelle forme di Legge;

## DELIBERA:

- Approvare l'allegato "Piano della performance" 2016-2018 di cui all'art. 10 del D.Lgs. 150/09, in cui trovano organica armonizzazione il "programma di mandato del Sindaco" e gli obiettivi strategici di *performance*, quali strumenti idonei e necessari ad assicurare irrinunciabili servizi per il soddisfacimento dei bisogni collettivi nel rispetto della sostenibilità economica, in relazione ai quali verrà correlato il risultato in termini di impatti economici e , previa individuazione degli indicatori, la qualità delle prestazioni;
- Riservarsi di adottare con successivo provvedimento il "piano degli obiettivi" da assegnare ai Responsabili di Posizione organizzativa, in coerenza con le disponibilità finanziarie che emergeranno dall'approvazione dell'adottando bilancio di previsione;
- Inviare copia del presente provvedimento ai Componenti del Nucleo di Valutazione e ai Responsabili di P.O.;

## LA GIUNTA MUNICIPALE

Con separata votazione, ad unanimità di voti espressi nelle forme di Legge,

## DELIBERA

l'immediata eseguibilità della presente deliberazione, ai sensi della L.R. n. 44/91.



# Comune di Carlentini

PROVINCIA DI SIRACUSA

## **Il Piano della *performance*** **2016-2018**

*Il processo, gli strumenti e i soggetti coinvolti nella  
valutazione della performance organizzativa*

Approvato con DELIBERA di Giunta Municipale

n. 61 del 14.07.2017

divenuta esecutiva in data 14.07.2017



## 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Le Amministrazioni pubbliche devono adottare, in base a quanto disposto dall'art. 3 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la *performance* individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.

Nel piano della *performance*, previsto dall'art. 10 del D.Lgs. n. 150, della durata triennale, vengono indicati gli obiettivi strategici ed operativi, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della *performance* dell'Amministrazione.

Nella stesura del piano vengono rispettati i seguenti principi generali, caratterizzanti il piano stesso:

- Trasparenza (pubblicazione del piano sul sito istituzionale dell'Ente);
- Immediata intelligibilità (il piano deve essere facilmente comprensibile);
- Veridicità e verificabilità (i contenuti del piano devono corrispondere alla realtà e per ogni indicatore deve essere illustrata la fonte di provenienza dei dati);
- Partecipazione (nella stesura del piano va coinvolto il personale);
- Coerenza interna ed esterna (i contenuti del piano devono essere coerenti con il contesto interno, in termini di disponibilità di risorse, e con quello esterno in termini di corrispondenza tra bisogni della collettività ed obiettivi);
- Orizzonte pluriennale (l'arco di riferimento è il triennio).

Il piano costituisce quindi il collegamento tra relazione previsionale e programmatica - bilancio preventivo - attuazione del sistema di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa ed individuale, in quanto è dai documenti di programmazione che si ricavano gli obiettivi e sul perseguimento di essi (accanto alle competenze) si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della *performance*.



## I principi

Il D.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 ha enfatizzato, in materia di controllo e valutazione, significativi provvedimenti già previsti dal Legislatore.

Il decreto citato contiene provvedimenti riconducibili:

- Ad attività prestazionali articolate per obiettivi;
- alla valutazione dei risultati;
- al miglioramento delle *performance* e al riconoscimento del merito;
- alla definizione della strategia e al controllo strategico (*Valutazione della performance organizzativa*);
- all'elaborazione di documenti di pianificazione e di rendicontazione (*Piano delle performance e relazione della performance*);
- alla trasparenza e alla comunicazione (*interna ed esterna*), processo attraverso il quale l'Ente rende chiari agli *stakeholder* i risultati;
- al coinvolgimento di tutta la struttura organizzativa nella esplicitazione, nel monitoraggio e nella valutazione della *performance*.

Resta di insuperabile attualità la definizione di *performance* delineata dalla delibera Civit 89/2010, intesa come “contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un soggetto (unità organizzativa, team, singolo individuo) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi ed, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita”.

La relativa “misurazione” e “valutazione” è disposta dall'Amministrazione con apposito provvedimento ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 150/2009, che prevede l'adozione del proprio strumento regolamentare sul “sistema di misurazione e valutazione delle performance”.



## Il piano delle *performance*

Il Piano della *performance* è il documento programmatico triennale che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della prestazioni dell'Amministrazione, dei Titolari di P.O. e dei dipendenti.

Gli obiettivi assegnati al personale titolare di posizione organizzativa ed i relativi indicatori sono individuati annualmente e raccordati con gli obiettivi strategici e la pianificazione strategica pluriennale del Comune e sono collegati ai centri di responsabilità dell'Ente.

Il presente documento individua quindi nella sua interezza la chiara e trasparente definizione delle responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi ed al relativo conseguimento delle prestazioni attese e realizzate al fine della successiva misurazione della *performance* organizzativa e della *performance* individuale.

Il piano della *performance* è parte integrante del **ciclo di gestione della performance** che in base all'art. 4 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso esecuzione ed attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della *performance*, organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli Organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle Amministrazioni, nonché ai competenti Organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

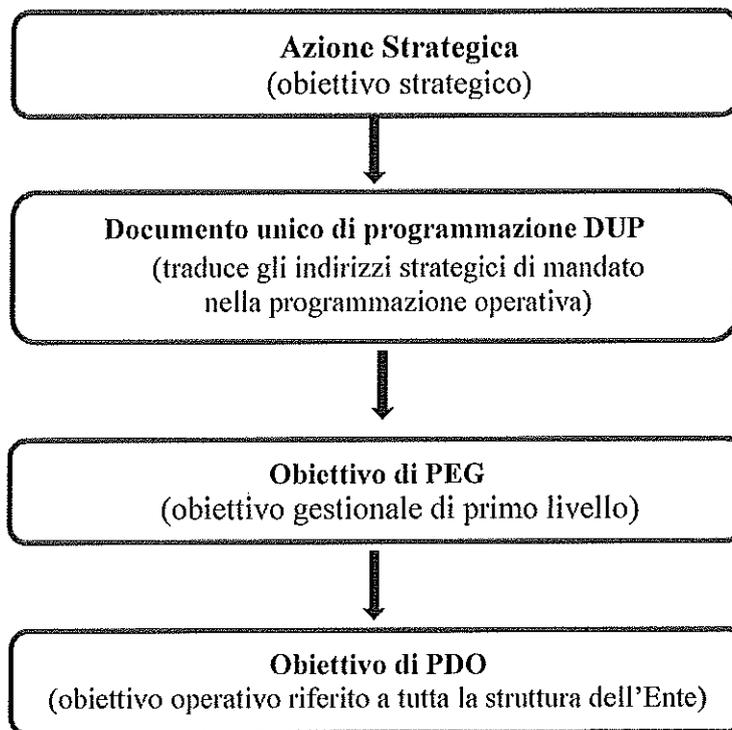


La rappresentazione che segue rappresenta il percorso ciclico della gestione che, per esigenze di sintesi, si articola attraverso le funzioni proprie del *piano* e della *relazione* sulla *performance*, procedendo poi a rappresentare il “processo di pianificazione e programmazione” e le “linee di pianificazione e di controllo del modello di *performance* dell’Ente”.

Le funzioni che caratterizzano il “*piano*” e la “*relazione*” della *performance* si articolano nelle seguenti fasi:

- a) funzione di **gestione** (pianificazione e valutazione);
- b) funzione di **comunicazione** e di **trasparenza** (obbligo di pubblicazione);
- c) funzione di **rendicontazione** (illustrazione e spiegazione degli scostamenti);
- d) funzione di **partecipazione** (ruolo delle “giornate della trasparenza” previste dall’art. 11, comma 6, del D.lgs. 150/2009).

## 2. PROCESSO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE





La proiezione quinquennale che caratterizza il *programma di mandato del Sindaco* si dipana attraverso linee di azioni concrete di lungo periodo, ponendo particolare attenzione alle spese correnti e a quelle per investimenti in coerenza con gli strumenti di pianificazione generale, quali il bilancio annuale e pluriennale, il piano triennale dei lavori pubblici e la programmazione triennale del personale.

In sintesi, il processo di pianificazione mira a collegare gli obiettivi strategici ai programmi e ai progetti da sviluppare lungo il percorso che collega l'approvazione del *documento unico di programmazione (DUP)* al *piano esecutivo di gestione (PEG)*.

Il Documento Unico di Programmazione (DUP) rappresenta la principale innovazione nel panorama dei documenti di programmazione. Il principio applicato della programmazione lo definisce come lo strumento che:

- permette l'attività di guida strategica ed operativa degli enti locali e consente di fronteggiare in modo permanente, sistemico e unitario le discontinuità ambientali e organizzative;
- costituisce, nel rispetto del principio del coordinamento e coerenza dei documenti di bilancio, il presupposto necessario di tutti gli altri documenti di programmazione.

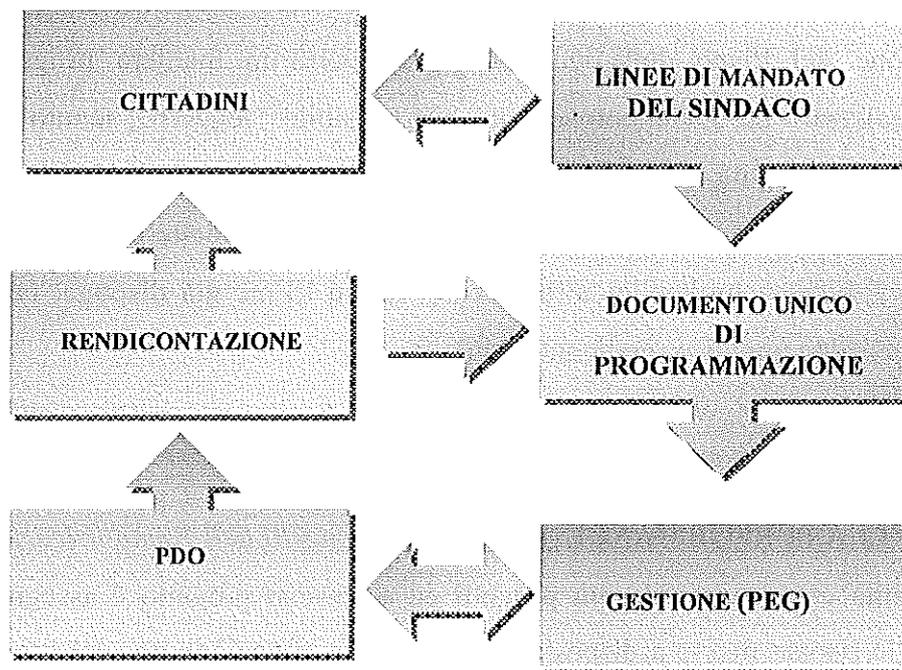
Il principio contabile della programmazione, tramite il DUP, cerca di perseguire tre obiettivi di fondo:

- definire la programmazione strategica dell'Ente, sull'orizzonte temporale del mandato amministrativo, coniugando tra loro gli indirizzi strategici dell'Amministrazione, i vincoli di finanza pubblica e la situazione economico finanziaria dell'Ente;
- tradurre gli indirizzi strategici di mandato nella programmazione operativa, sull'orizzonte temporale triennale coperto dal bilancio pluriennale;
- raccogliere in un unico strumento una pluralità di documenti di programmazione settoriale con orizzonte temporale triennale, già previsti dalla normativa.



La rappresentazione grafica che segue delinea il percorso delle dinamiche che caratterizzano il presente piano che, per opportunità di sintesi espositiva, si articola attraverso l'utilizzo di risorse finanziarie e umane il cui impiego è finalizzato alla proiezione programmatica di sviluppo.

### Rappresentazione grafica delle Linee organizzative di pianificazione e controllo nel modello di *performance* dell'Ente



Dalla rappresentazione espositiva del percorso delineato appaiono evidenti le finalità da perseguire per il raggiungimento degli obiettivi del ciclo di gestione:

- sviluppare maggiore coerenza tra i diversi strumenti di pianificazione strategica, programmazione operativa e controllo già presenti nell'Ente;
- potenziare il collegamento tra le politiche e gli obiettivi strategici (contenuti nel programma di mandato), con gli obiettivi di innovazione (derivati dal programma di mandato) e il DUP (documento unico di programmazione) e



sviluppati nel PEG (Piano esecutivo di gestione) e con la operatività dell'Ente (macro-attività del Piano della Performance);

- creare un sistema di misurazione e controllo più completo per meglio conoscere e “governare” l'Ente e disporre di informazioni utili in fase decisionale;
- sviluppare la *responsabilità* (per sapere rendere conto delle risorse utilizzate), la trasparenza del sistema di programmazione e controllo;
- avviare un processo di definizione e misurazione dei *risultati* legati alle politiche delineate nel programma di mandato.

La realizzazione del Piano della *performance* avverrà in maniera progressiva cercando di realizzare un documento quanto più possibile “leggero”, tenuto conto della reale difficoltà legata all'implementazione dello strumento negli Enti locali di piccola/media dimensione demografica. Si è quindi cercato di mettere a sistema nel Piano della *performance* molteplici informazioni di cui l'Ente già dispone, talvolta sparse in diversi documenti o rendicontazioni.

#### **IL PIANO DELLA PERFORMANCE: programmi e progetti dell'Amministrazione.**

Ogni programma è composto da più progetti ed a ciascun progetto è assegnato un obiettivo con le risorse messe a disposizione per la sua attuazione nonché i target da conseguire.

#### **I documenti del piano della performance.**

*(artt. 169 e 170 del TUEL modificati dal Decreto Legislativo 10 agosto 2014, n. 126)*

##### **a) Documento unico di programmazione (DUP)**

Il primo documento unico di programmazione, che sostituisce la Relazione Previsionale e Programmatica, è adottato dall'Ente con riferimento agli esercizi 2016 e successivi.



Il documento:

- ha carattere generale e costituisce la guida strategica ed operativa dell'Ente;
- si compone di due sezioni: la *sezione strategica* e la *sezione operativa*. La prima ha un orizzonte temporale di riferimento pari a quello del mandato amministrativo, la seconda pari a quello del bilancio di previsione;
- costituisce atto presupposto indispensabile per l'approvazione del bilancio di previsione;
- è predisposto nel rispetto di quanto previsto dal principio applicato della programmazione di cui all'allegato n. 4/1 del *decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118*, e successive modificazioni.

**b) Piano Esecutivo di Gestione (PEG)**

Documento che si pone come supporto di pianificazione del bilancio e quindi del DUP e definisce gli obiettivi di ciascun programma e progetto contenuti nel DUP e li affida, unitamente alle dotazioni economiche necessarie, ai Responsabili di P.O.

Il documento comprende:

- il piano degli obiettivi strategici dell'Ente su base triennale (2016/2018), con l'indicazione degli indicatori di partenza, intermedi e la misura/target attesa finale;
- il piano degli obiettivi strategici di gestione per l'anno 2016 assegnati a ciascun responsabile Titolare di P.O.;
- il piano degli obiettivi di miglioramento e delle attività ordinarie sempre assegnati ai Titolari di PEG;
- le tabelle finanziarie con le risorse assegnate a ciascun titolare di PEG.

**c) Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO) (contenuto nel PEG)**

Documento gestionale contenuto nel PEG che esplicita gli obiettivi in ambito di programmazione, pianificazione e misurazione individuando nell'Ente, in ciascun Responsabile e in ciascun dipendente comunale assegnato ai vari settori dell'Ente, il coinvolgimento e la responsabilità per la sua attuazione (Piano dettagliato degli obiettivi).



## **La relazione sulla performance**

La relazione sulla performance, di cui all'art. 10, comma 11, lett. b) del D.lgs. 150/2009, deve essere adottata entro il 30 giugno di ogni anno.

Essa “evidenzia a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti”.

## **Il processo di valutazione**

Obiettivo principale del processo di misurazione e valutazione della *performance* è quello di:

- consentire la massima chiarezza, anche ai fini di una piena condivisione, delle funzioni e delle responsabilità attribuite ad ogni soggetto e struttura che sono coinvolti nel processo di misurazione e valutazione della performance;
- consentire il coordinamento tra i diversi soggetti e strutture;
- dotare l'Amministrazione di uno strumento di monitoraggio dell'effettivo funzionamento del sistema.

## **I soggetti coinvolti**

Il decreto legislativo 150/2009 definisce le funzioni dei soggetti e le composizioni degli organi coinvolti nel ciclo delle performance.

Sono pertanto coinvolti:

- Gli Organi di indirizzo politico-amministrativo;
- Il Nucleo di valutazione;
- I Responsabili di Posizione Organizzativa.



### 3. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI

Citando la delibera CIVIT 112/2010: [...] *“In questa parte sono esposti i principali elementi del Piano che sono di interesse immediato per i cittadini e gli altri stakeholder esterni riportando, ad esempio, informazioni sulle finalità del documento, sulle strategie in atto e sugli obiettivi generali da perseguire”*.

L'Amministrazione attua tale processo comunicativo, in applicazione a quanto disposto dalla vigente normativa in materia di trasparenza, attraverso l'impiego di strumenti di comunicazione trasparenti riconducibili ad un diffuso utilizzo del sistema informatico, attraverso cui far veicolare la *comunicazione* nel rispetto del principio della trasparenza, che trova visibilità nel sito istituzionale dell'Ente, mentre il *rapporto partecipativo* con i Cittadini e Rappresentanti di associazioni e categorie trova la sua massima espressione nella *“giornata della trasparenza”*.

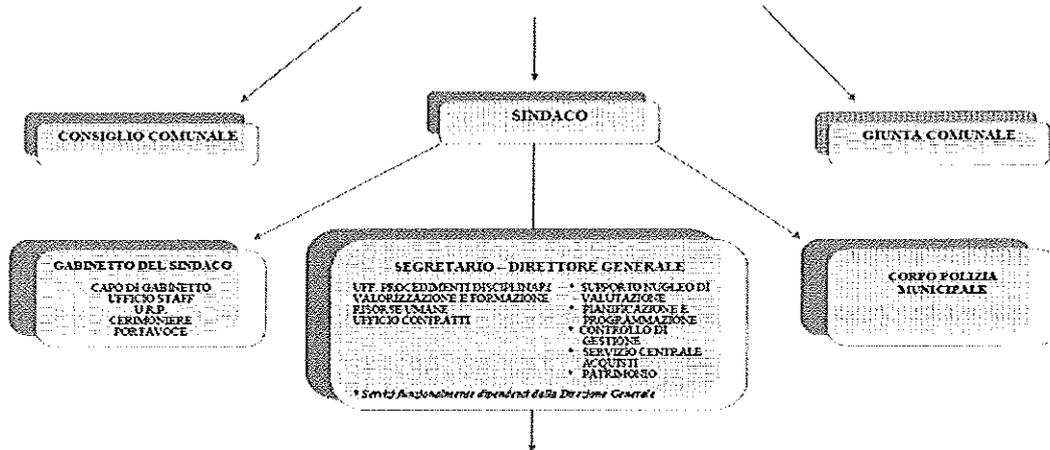


Chi siamo

L'organigramma del Comune di Carlentini in atto è il seguente:

ALLEGATO ALLA DELIBERA DI G.M. N° 20 DEL 16 APRILE 2013

ORGANI ISTITUZIONALI



POSIZIONI ORGANIZZATIVE

P. O. 1 AFFARI GENERALI PERSONALE CONTENZIOSO	P. O. 2 SERVIZI FINANZIARI	P. O. 3 LAVORI PUBBLICI	P. O. 4 TERRITORIO E AMBIENTE	P. O. 5 SERVIZI SOCIALI PUBBLICA ISTRUZIONE	P. O. 6 POLIZIA MUNICIPALE	P. O. 7 ENTRATE TRIBUTARIE SERVIZIO IDRICO
SERVIZIO 1 GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE PROC. CONCORSUALI GESTIONE CONTRATTI DI LAVORO VISITE MEDICHE PROTOCOLLO MESSI COMMESSI UFF. NOTIFICHE CIVILIALE	SERVIZIO 1 GESTIONE RAPPORTI RESPONSABILI PEG (CERTIFICAZIONI SUPPORTO ATTIVITA' ORGANO DI REVISIONE	SERVIZIO 1 GESTIONE COOP. E ACQUISIZIONI IMMOBILIARI	SERVIZIO 1 EDILIZIA SANTATORIA EDILIZIA P.R.G. E PIANI ATTUALI CONCESSIONE EDILIZIA	SERVIZIO 1 PUBBLICA ISTRUZIONE	SERVIZIO 1 GESTIONE RISORSE UMANE SEGRETARIA COMANDO	SERVIZIO 1 ENTRATE TRIBUTARIE TASSI ICI PUBBLICHE AFFISSIONE E PUBBLICITA' TOSAP
SERVIZIO 2 GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE TRATTAMENTO PENSIONISTICO RAPPORTI DELGAZIONE TRATTANTE SALARIO ACCESSORIO MONITORAGGIO PRESENZE E COMUNICAZIONE C.E.D.	SERVIZIO 2 GESTIONE CONTABILITA' RENDICONTAZIONE CONTROLO ECONOMICO- FINANZIOARIO	SERVIZIO 2 GESTIONE E MANUTENZIONE DELLA RETE IDRICA	SERVIZIO 2 ATTIVITA' PRODUTTIVE COMMERCCIO AGRICOLTURA ARTIGIANATO	SERVIZIO 2 POLITICHE CULTURALI TURISTICHE E SPORTIVE	SERVIZIO 2 SUDIO PUBBLICO PUBBLICITA' CAPITOLINISTICA GESTIONE MEZZI E PATRIMONIO	SERVIZIO 2 ENTRATE PATRIMONIALI RELAZIONI CON L'UTENZA ELABORAZIONE DATI IBICI CONTENZIOSO CANONI
SERVIZIO 3 UFFICIO SEGRETARIA ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI C.E.D.	SERVIZIO 3 SERVIZI FISCALI SIBEDI ADEMPIMENTI CONTRIBUTIVI	SERVIZIO 3 VERDE PUBBLICO	SERVIZIO 3 ECOLOGIA IGIENE E SANITA' AMBIENTE	SERVIZIO 3 SOSTEGNO SOCIALE POLITICHE PER LA FAMIGLIA GESTIONE RAPPORTI DISTRETTO SOCIO- SANITARIO	SERVIZIO 3 VIABILITA' E TRAFFICO SPORTIVISTICA STRADALE GESTIONE I.S.O.	
SERVIZIO 4 CONTENZIOSO POLITICHE ABITATIVE AFFARI CIMITERIALI	SERVIZIO 4 ECONOMATO PROVVEDITORATO EVALUAZIONI VALORI PATRIMONIALI	SERVIZIO 4 GESTIONE E MANUTENZIONE BENI COMUNALI MANUTENZIONE VIABILITA' MANUTENZIONE PUBBLICA MANUTENZIONE MEZZI TECNOLOGICI	SERVIZIO 4 VIOLAZIONE EDILIZIA CONCESSIONI AUTORIZZAZIONI SERVIZIO CATASTO	SERVIZIO 4 BIBLIOTECA	SERVIZIO 4 POLIZIA GULDIARIA E TUTELA AMBIENTALE SERVIZI CENTRATI CARLENTINI INGD E PEDAGOGICI	
SERVIZIO 5 UFFICIO APPELLI GESTIONE SERVIZI DI TELEFONIA E UTENZA	SERVIZIO 5 GESTIONE ACCREDITAMENTI CASA REGIONALE E ADEMPIMENTI EX UFFICIO CASA				SERVIZIO 5 GESTIONE VERBALI GESTIONE RUOLI	
SERVIZIO 6 ANAGRAFE STATO CIVILE PUBBLICA RELIEVEZZA ELETTORALE LEVA					SERVIZIO 6 ANNOVA MECCATO ACCERTAMENTI E NOTIFICHE	
SERVIZIO 7 ASSONICO POLITICHE ISTITUZIONALI E GIOVANELLI					SERVIZIO 7 PROTEZIONE CIVILE	
SERVIZIO 8 ISTAT E R-DAGGI STATISTICHE SUPPORTO ATTIVITA' DEL UFFICIO CONSIGLIO COMUNALE						

Elaborazione grafica Mezza e cura della Dsso Maria Rita Coniglio, laureata in Scienze Politiche, seguita presso questo Ente

nota: Si precisa che il raffigurato Organigramma è sottoposto a rivisitazione per un adeguato aggiornamento funzionale che tenga conto della rimodulazione delle Posizioni Organizzative e dei Servizi per ampiezza di numero e correlate materie di competenza.



## **Come operiamo**

Il Comune di Carlentini con l'intento di rappresentare la Comunità locale, promuove lo sviluppo attraverso iniziative atte a favorire un'armoniosa convivenza nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e regionali.

Il Comune svolge sia funzioni amministrative proprie sia funzioni delegate dallo Stato e dalla Regione.

L'evoluzione normativa di questi ultimi anni, in armonia con il principio enunciato dall'art. 5 della Costituzione, ha generato il decentramento amministrativo, consentendo agli Enti locali di intervenire in ambito territoriale attraverso la semplificazione amministrativa al fine di tessere relazioni partecipative con i Cittadini.

Tramite la presenza fissa sul territorio il Comune eroga i propri servizi alla Cittadinanza.

## **4. IDENTITÀ**

“L'identità dell'organizzazione”, come già precisato dalla delibera Civit 112/2010, può sintetizzarsi nel *mandato istituzionale* e nella *missione* e, infine, nell'*albero delle performance*.

### **Mandato Istituzionale e Missione**

L'Amministrazione opera al fine di perseguire le finalità istituzionali delegategli.

Il Comune nell'esercizio delle proprie funzioni si conforma ai seguenti principi e criteri: agire in base a processi di pianificazione, programmazione, realizzazione e controllo distinguendo con chiarezza il ruolo di indirizzo, controllo e governo degli Organi politici dal ruolo di gestione da parte dei Responsabili di settore.

La *missione* istituzionale è interpretata secondo le priorità contenute nel programma di mandato amministrativo del Sindaco in cui è rappresentata l'ipotesi di sviluppo atteso dalla Comunità, il cui riscontro in termini quali-quantitativi è demandato alle funzioni e competenze dirigenziali.



In osservanza al principio di sussidiarietà sancito dall'art. 118 della Costituzione, in base al quale l'attribuzione delle funzioni amministrative viene svolta dall'Istituzione più vicina al Cittadino, salvo l'esercizio unitario che impone uno stretto collegamento.

L'Amministrazione ritiene assicurare priorità alle seguenti funzioni:

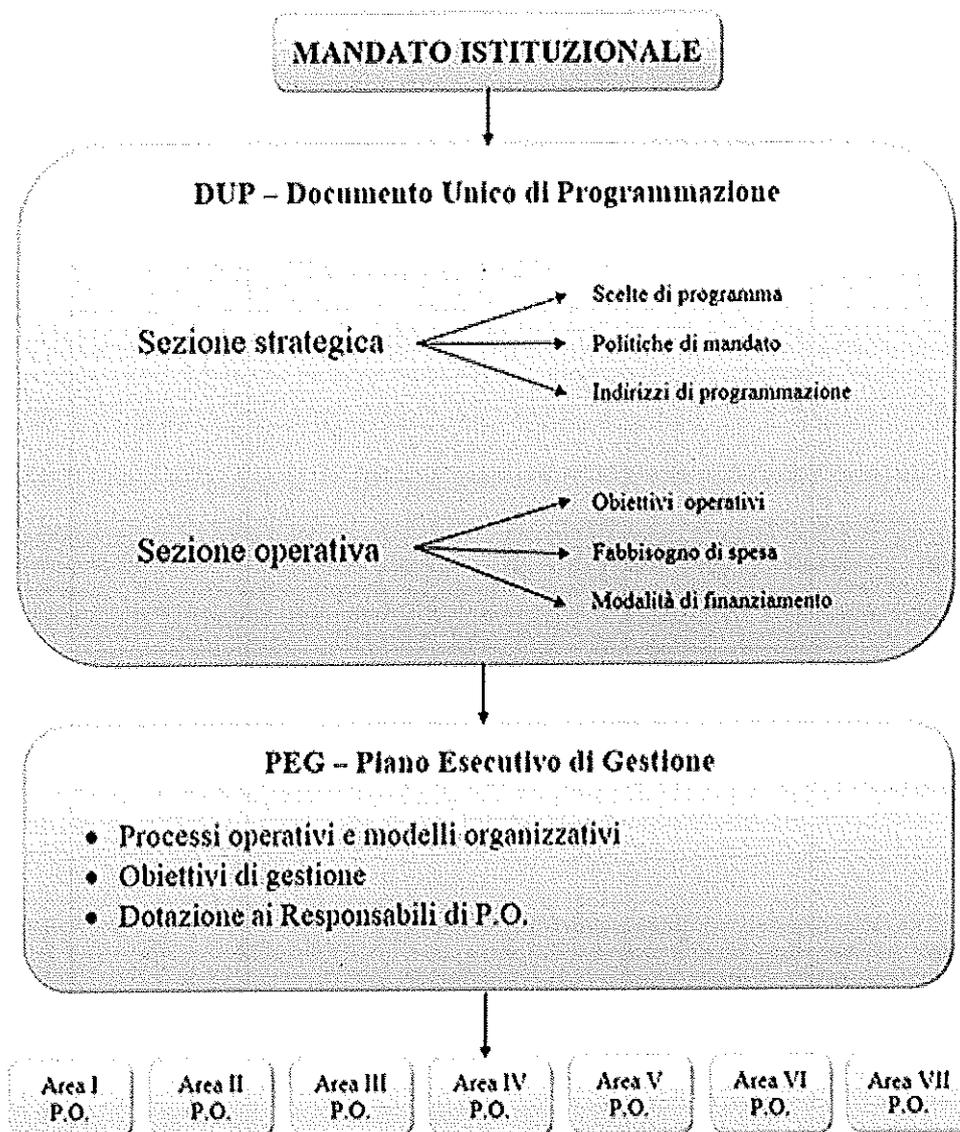
- a) organizzazione generale dell'Amministrazione, gestione finanziaria e contabile e controllo;
- b) organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito comunale, ivi compresi i servizi di trasporto pubblico comunale;
- c) catasto, ad eccezione delle funzioni mantenute allo Stato dalla normativa vigente;
- d) la pianificazione urbanistica ed edilizia di ambito comunale, nonché la partecipazione alla pianificazione territoriale di livello sovracomunale;
- e) attività, in ambito comunale, di pianificazione di protezione civile e di coordinamento dei primi soccorsi;
- f) l'organizzazione e la gestione dei servizi di raccolta, avvio e smaltimento e recupero dei rifiuti urbani e la riscossione dei relativi tributi;
- g) progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai Cittadini;
- h) edilizia scolastica nell'ambito della propria competenza;
- i) polizia municipale, polizia giudiziaria e polizia amministrativa locale;
- l) tenuta dei registri di stato civile e di popolazione e compiti in materia di servizi anagrafici nonché in materia di servizi elettorali e statistici, nell'esercizio delle funzioni di competenza statale.



## L'albero delle performance

L'albero della *performance* è una mappa logica che rappresenta, anche graficamente, i legami tra mandato istituzionale, missione, aree strategiche, obiettivi strategici e piani operativi (che individuano obiettivi operativi, azioni e risorse).

In altri termini, tale mappa dimostra come gli obiettivi ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, al mandato istituzionale e alla missione. Essa fornisce una rappresentazione articolata, sintetica ed integrata della *performance* dell'Ente.





## 5. I PROGRAMMI STRATEGICI

L'Amministrazione individua una serie di programmi ritenuti strategici da attuare attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di programmazione/pianificazione.

Ogni programma è composto da almeno un progetto ed a ciascun progetto è assegnato un obiettivo con le risorse messe a disposizione per la sua attuazione.

Il grado di raggiungimento totale degli obiettivi rientrerà fra gli indici per la valutazione della *performance* del Comune.

Programmi	Progetti	Obiettivi	Reso
1. Area I Affari Generali - Contenzioso			
2. Area II Servizi Finanziari			
3. Area III Lavori Pubblici			
4. Area IV Territorio e Ambiente			
5. Area V Pubblica Istruzione - Servizi Sociali			
6. Area VI Polizia Municipale			
7. Area VII Entrate Tributarie - Idrico			



## 6. IL PORTAFOGLIO DEI SERVIZI ARMONIZZATO CON LA "CARTA DEI SERVIZI"

Il portafoglio dei servizi erogati dal Comune di Carlentini, strutturato per aree omogenee per tipologia di servizio e/o categoria di utente, è riportato nella seguente tabella.

Il quadro rappresentato è suscettibile di continua evoluzione per la caratterizzazione dei servizi, suscettibili di continui miglioramenti per soddisfare la domanda.

<b>Area I</b> <b>Affari generali - Contenzioso</b>	<b>Attività dei Servizi</b> <b>Categoria utente</b>
<b>Descrizione del Servizio</b>	
<b>Servizio 1</b> Gestione giuridica del Personale - Procedimenti concorsuali - Gestione contratti di lavoro - Visite mediche - Ufficio Protocollo - Messaggi - Ufficio Notifiche - Centralino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stesura e pubblicazione dei bandi di concorso e selezioni pubbliche per assunzione di personale a tempo indeterminato, determinato, pieno o parziale;</li> <li>▪ applicazione Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro;</li> <li>▪ pratiche di cessione dello stipendio;</li> <li>▪ procedure per la progressione di carriera del personale;</li> <li>▪ accertamenti e verifiche al personale, compresa la richiesta delle visite mediche;</li> <li>▪ istruttoria denunce di infortunio;</li> <li>▪ predisposizione atti deliberativi, ordinanze, determinazioni e provvedimenti in genere per le materie di competenza;</li> <li>▪ assegnazione protocolli alla corrispondenza in arrivo ed in partenza;</li> <li>▪ smistamento posta ai vari uffici e servizi (corrispondenza - fotocopie - riviste - ecc.);</li> <li>▪ predisposizione e spedizione corrispondenza in partenza;</li> <li>▪ accettazione di istanze, esposti, ricorsi, comunicazioni indirizzate ai vari Servizi;</li> <li>▪ notifica di atti;</li> <li>▪ tenuta dell'albo pretorio online;</li> <li>▪ gestione delle chiamate telefoniche in arrivo e loro smistamento negli uffici più indicati a soddisfare le richieste avanzate.</li> </ul>



<p><b>Servizio 2</b></p> <p>Il servizio si occupa della gestione del rapporto di lavoro in termini di carriera dimissioni, pensionamenti, nonché gestione dei rapporti di natura previdenziale, assistenziale, assicurativa, sindacale ed economica (salario accessorio, trattamenti di quiescenza, ecc.).</p> <p>Attività finalizzate alla contrattazione, alla concertazione ed all'informazione con le organizzazioni sindacali.</p> <p>Rilevazione delle presenze e assenze e trasmissione al CED delle informazioni utili ai fini della trasparenza nella P.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento posizioni previdenziali e assicurative dei dipendenti;</li> <li>▪ istruttoria assegni di famiglia;</li> <li>▪ controllo giornaliero delle presenze in servizio del personale;</li> <li>▪ liquidazione del salario accessorio spettante al personale dipendente;</li> <li>▪ ricongiunzioni pensionistiche, riscatto servizi sostitutivi;</li> <li>▪ pensioni (collocamento a riposto per motivi di età, anzianità o altre cause, liquidazione e pagamento indennità di fine servizio);</li> <li>▪ procedure per la progressione economica del personale, ivi compresi gli adempimenti connessi al trattamento di fine servizio e di quiescenza dei dipendenti;</li> <li>▪ statistiche, indagini ed adempimenti on-line inerenti il personale;</li> <li>▪ regolarizzazioni contributive dei dipendenti e pratiche per la liquidazione del trattamento di pensione, del TFS e del TFR;</li> <li>▪ relazioni sindacali;</li> <li>▪ predisposizione atti deliberativi, ordinanze, determinazioni e provvedimenti in genere per le materie di competenza.</li> </ul>
<p><b>Servizio 3</b></p> <p>Il servizio si occupa della raccolta, catalogazione e pubblicazione di atti e delibere adottati dagli organi di governo dell'Ente e dagli organi politici.</p> <p>Controllo degli atti delle Aziende, delle partecipazioni, delle convenzioni e degli accordi di programma stipulati dal Comune per l'esercizio di funzioni pubbliche.</p> <p>Attività finalizzate all'offerta di informazioni ad altri interlocutori al di fuori della P.A., in particolare al cittadino.</p> <p>Funzioni connesse all'impianto, gestione, controllo, potenziamento, aggiornamento e manutenzione di sistemi informativi. Conduzione di reti e</p>	<p>Il servizio si occupa della raccolta, catalogazione e pubblicazione di atti e delibere adottati dagli organi di governo dell'Ente e dagli organi politici.</p> <p>Controllo degli atti delle Aziende, delle partecipazioni, delle convenzioni e degli accordi di programma stipulati dal Comune per l'esercizio di funzioni pubbliche.</p> <p>Attività finalizzate all'offerta di informazioni ad altri interlocutori al di fuori della P.A., in particolare al cittadino.</p> <p>Funzioni connesse all'impianto, gestione, controllo, potenziamento, aggiornamento e manutenzione di sistemi informativi. Conduzione di reti e gestione banche dati.</p>



gestione banche dati.	
<p><b>Servizio 4</b>          Il servizio svolge attività volta ad assicurare la tutela dei diritti dell'amministrazione presso l'autorità giurisdizionale, l'assistenza e il supporto nel trattamento di questioni giuridiche, nella verifica tecnica ed amministrativa del rispetto di norme e leggi nell'attività amministrativa.          Mantenimento dei cimiteri in termini di ricevimento e custodia delle salme, concessione di loculi, nicchie ed aree per la costruzione di tombe di famiglia, tumulazioni, inumazioni ed esumazioni delle salme.</p>	<p>Il servizio svolge attività volta ad assicurare la tutela dei diritti dell'amministrazione presso l'autorità giurisdizionale, l'assistenza e il supporto nel trattamento di questioni giuridiche, della verifica tecnica ed amministrativa del rispetto di norme e leggi nell'attività amministrativa.          Mantenimento dei cimiteri in termini di ricevimento e custodia delle salme, concessione di loculi, nicchie ed aree per la costruzione di tombe di famiglia, tumulazioni, inumazioni ed esumazioni delle salme.</p>
<p><b>Servizio 5</b>          Il servizio si occupa della gestione dell'albo dei fornitori, dei rapporti con i fornitori stessi e del processo di acquisizione dei beni, attrezzature e prestazioni necessarie al funzionamento del Comune quali: determinazione di fabbisogni e piani di approvvigionamento gestione appalti e gare.          Gestione servizi di telefonia.</p>	<p>Il servizio si occupa della gestione dell'albo dei fornitori, dei rapporti con i fornitori stessi e del processo di acquisizione dei beni, attrezzature e prestazioni necessarie al funzionamento del Comune quali: determinazione di fabbisogni e piani di approvvigionamento gestione appalti e gare.          Gestione servizi di telefonia.</p>
<p><b>Servizio 6</b>          Il servizio svolge attività connesse alla gestione dell'archivio anagrafico e dei registri dello stato civile, anche per il rilascio di estratti, certificazioni anagrafiche, carte d'identità, autenticazioni e atti notori. Comprende inoltre le attività ancora svolte sulle liste di leva dei cittadini.          Aggiornamento dell'elenco di tutti i cittadini con diritto di voto, assegnazione ai seggi in cui eserciteranno il diritto di voto ed invio dei certificati elettorali. Compilazione e</p>	<p>Il servizio svolge attività connesse alla gestione dell'archivio anagrafico e dei registri dello stato civile, anche per il rilascio di estratti, certificazioni anagrafiche, carte d'identità, autenticazioni e atti notori. Comprende inoltre le attività ancora svolte sulle liste di leva dei cittadini.          Aggiornamento dell'elenco di tutti i cittadini con diritto di voto, assegnazione ai seggi in cui eserciteranno il diritto di voto ed invio dei certificati elettorali. Compilazione e aggiornamento degli albi dei cittadini per l'assegnazione degli incarichi di giudici popolari, di presidente e di scrutatore presso i seggi elettorali.</p>



<p>aggiornamento degli albi dei cittadini per l'assegnazione degli incarichi di giudici popolari, di presidente e di scrutatore presso i seggi elettorali.</p> <p>Ordinazione e conservazione di materiale e documentazione prodotta o utilizzata dall'amministrazione.</p>	<p>Ordinazione e conservazione di materiale e documentazione prodotta o utilizzata dall'Amministrazione.</p>
<p><b>Servizio 7</b></p> <p>Il servizio si occupa della programmazione, gestione e erogazione dei servizi educativi e del sostegno familiare, presso l'asilo nido comunale. Comprende le attività svolte dal personale insegnante che è alle dirette dipendenze dell'Istituzione.</p> <p>Erogazione dei pasti e delle derrate alimentari presso le mense scolastiche servite.</p>	<p>Il servizio si occupa della programmazione, gestione e erogazione dei servizi educativi e del sostegno familiare, presso l'asilo nido comunale. Comprende le attività svolte dal personale insegnante che è alle dirette dipendenze dell'Istituzione.</p> <p>Erogazione dei pasti e delle derrate alimentari presso le mense scolastiche servite.</p>
<p><b>Servizio 8</b></p> <p>Il servizio si occupa della rilevazione ed elaborazione di dati concernenti fenomeni sociali, economici e amministrativi al fine di produrre informazione statistica. Raccolta di documentazione, attività di studio, analisi e predisposizione di elaborati in campo giuridico, sociale, economico, storico e politico.</p>	<p>Il servizio si occupa della rilevazione ed elaborazione di dati concernenti fenomeni sociali, economici e amministrativi al fine di produrre informazione statistica. Raccolta di documentazione, attività di studio, analisi e predisposizione di elaborati in campo giuridico, sociale, economico, storico e politico.</p>
<p><b>Area II</b> <b>Servizi Finanziari</b></p>	<p><b>Attività dei Servizi</b> <b>Categoria utente</b></p>
<p><b>Descrizione del Servizio</b></p>	<p><b>Personale impegnato</b></p>
<p>Il Responsabile dell'Area Finanziaria, Ragioniere Capo, assicura l'unità di indirizzo e coordinamento di tutte le attività di attuazione degli obiettivi definiti nei programmi e nei piani annuali e pluriennali, sovrintende alla regolarità dei procedimenti contabili e delle modalità di gestione delle risorse economiche apponendo su ogni delibera e determina che comporti l'assunzione di impegno di spesa il prescritto parere,</p>	<p>Il Personale impegnato negli uffici della Ragioneria attua la tenuta sistematica delle rilevazioni contabili attinenti alle entrate ed alle spese di parte corrente nelle varie fasi, con la gestione degli adempimenti connessi, compresi i rapporti con la tesoreria comunale.</p> <p>Attua la gestione delle risorse sul versante delle entrate e delle spese con lo svolgimento di tutti i relativi adempimenti contabili quali l'emissione di mandati e reversali.</p>



<p>certifica il costante equilibrio di bilancio. Sottoscrive i mandati di pagamento e le reversali di incasso dell'Ente.</p> <p>L'Area <i>Servizi Finanziari</i> si articola in cinque servizi di cui il 1°, 2° e 5° a fianco elencati svolgono funzioni trasversalmente integrate da suggerire un'unica elencazione:</p>	<p><b>Servizio 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione Rapporti Responsabili PEG;</li> <li>▪ Certificazioni;</li> <li>▪ Supporto all'Organo di Revisione.</li> </ul> <p><b>Servizio 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione contabilità;</li> <li>▪ Rendicontazione;</li> <li>▪ Controllo Economico-Finanziario.</li> </ul> <p><b>Servizio 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione accreditamenti Cassa Regionale e adempimenti relativi.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>L'Ufficio di Ragioneria si occupa di:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bilancio;</li> <li>▪ rendiconto;</li> <li>▪ relazioni;</li> <li>▪ patto di stabilità;</li> <li>▪ certificazioni contabili;</li> <li>▪ controlli contabili/finanziari;</li> <li>▪ pareri contabili;</li> <li>▪ attestazioni di copertura finanziaria</li> <li>▪ registrazione impegni di spesa</li> <li>▪ verifica contabile dei documenti dell'Ente (delibere e determine);</li> <li>▪ organizzazione ufficio ragioneria;</li> <li>▪ piano delle risorse e degli obiettivi;</li> <li>▪ trasparenza degli uffici;</li> <li>▪ assistenza all'Organo di revisione;</li> <li>▪ proposte di delibere degli uffici;</li> <li>▪ determinazioni degli uffici controllo degli equilibri di bilancio.</li> <li>▪ documentazione Iva - emissione fatture di vendita;</li> <li>▪ registrazione fatture e trasmissione agli uffici competenti per liquidazione versamenti Iva - Irpef;</li> <li>▪ registrazione buoni di manutenzione ordinaria;</li> <li>▪ emissione mandati di pagamento e reversali di incasso;</li> <li>▪ certificazioni professionisti;</li> <li>▪ stipendi amministratori;</li> <li>▪ CUD amministratori;</li> <li>▪ gestione conti correnti postali;</li> <li>▪ rapporti con i fornitori per pagamenti;</li> <li>▪ rapporti con il tesoriere;</li> <li>▪ assistenza all'Organo di revisione;</li> <li>▪ collaborazione nell'attività del Responsabile.</li> </ul>	
<p><b>Servizio 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizi Fiscali;</li> <li>▪ Stipendi;</li> <li>▪ Adempimenti contributivi.</li> </ul> <p>L'ufficio Stipendi provvede alla corresponsione del trattamento economico principale ed accessorio in favore dei dipendenti dell'Ente e delle indennità e gettoni di presenza degli amministratori, curando i relativi adempimenti fiscali.</p>	<p><b>L'Ufficio Stipendi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ collabora con altri settori dell'Ente per la predisposizione di conteggi e/o liquidazioni di somme in favore di dipendenti ed amministratori;</li> <li>▪ cura, in collaborazione con l'Ufficio Gestione Giuridica del Personale, le pratiche pensionistiche per quanto di propria competenza, con particolare riguardo alla liquidazione ed ai rapporti con gli istituti previdenziali per garantire una migliore dimensione organizzativa del sistema previdenziale;</li> <li>▪ applica nei confronti del personale comunale i contratti di lavoro;</li> </ul>



<p>Adempimenti contributivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provvede al rilascio delle certificazioni reddituali dei dipendenti (CUD);</li> <li>▪ cura gli adempimenti del sostituto d'imposta per le denunce reddituali (Mod. 770);</li> <li>▪ provvede alla denuncia IRAP;</li> <li>▪ provvede alla denuncia IVA.</li> </ul>	
<p><b>Servizio 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Economato;</li> <li>▪ Provveditorato;</li> <li>▪ Rilevazioni valori patrimoniali.</li> </ul> <p>Il Servizio di Economato provvede, nei limiti di spesa previsti dal regolamento di contabilità, all'acquisto di beni e servizi necessari per l'attività comunale, espleta il servizio di cassa per la riscossione delle entrate ed il pagamento delle spese.</p>	<p><b>Il Servizio di Economato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ assicura la gestione amministrativa comunale fornendo, tra l'altro, cancelleria, stampati, materiali di consumo, nonché contratti per manutenzione di macchine per ufficio;</li> <li>▪ il responsabile della cassa economale rende il conto della propria gestione entro 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio;</li> <li>▪ provvede all'incasso delle rette di frequenza asilo nido;</li> <li>▪ provvede alla riscossione della tassa del suolo pubblico del mercato settimanale</li> <li>▪ cura l'aggiornamento degli inventari dei beni mobili e immobili dell'Ente.</li> </ul>
<p><b>I principali servizi erogati di interesse pubblico</b></p>	
<p><b>SERVIZIO OFFERTO</b></p>	<p><b>SERVIZIO OFFERTO</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Impegni</b> L'Ufficio di Ragioneria si impegna ad osservare le norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'Amministrazione. L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e alla quantità delle prestazioni richieste con le seguenti garanzie: ✓ comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte degli addetti,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fornitori</b> <b>Pagamento fatture a fornitori e stati di avanzamento:</b> Inoltro fattura completa di tutti i dati compreso IBAN, provvedimento e n. di impegno di spesa dell'Ente. <b>ADEMPIMENTO:</b> pagamento fatture. <b>LIVELLO DI QUALITÀ:</b> entro 10 giorni dal ricevimento del provvedimento di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio richiedente, fatte salve altre eventuali scadenze pattuite. Per fatture di competenza del servizio finanziario liquidazione entro 20 giorni dal ricevimento</li> </ul>



<p>secondo le loro specifiche competenze;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni sulle procedure per accedere al servizio;</li> <li>✓ partecipazione a corsi formativi di aggiornamento;</li> <li>✓ rispetto degli orari di apertura dell'ufficio;</li> <li>✓ impegno a rendere consapevoli gli utenti, tramite il sito istituzionale e con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, le informazioni che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'erogazione del servizio.</li> </ul>	<p>fattura fatte salve eventuali diverse scadenze pattuite.</p> <p>Rimborso somme diverse da imposte e tasse non dovute.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Erogazione compensi Amministratori</b></li> </ul> <p>Acquisizione dei dati fiscali e del codice IBAN. Acquisizione di eventuali altri compensi percepiti come Amministratore presso altri enti/società pubbliche.</p> <p>ADEMPIMENTO: indennità di funzione, gettone di presenza.</p> <p>LIVELLO DI QUALITÀ: pagamento compensi con cadenza mensile fissa per gli Assessori, Sindaco e Vice Sindaco, pagamento semestrale per i Consiglieri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Utenti:</b> Inoltre richiesta con dettaglio della somma dovuta e della motivazione indicando le coordinate bancarie.</li> </ul> <p>ADEMPIMENTO: rimborso tariffa non dovuta.</p> <p>LIVELLO DI QUALITÀ: entro 10 giorni dal ricevimento del provvedimento da parte dell'ufficio/servizio interessato.</p> <p>Entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta se di competenza del servizio finanziario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Utenti dei servizi/gestori</b></li> </ul> <p><b>Emissione fatture di vendita</b></p> <p>ADEMPIMENTO: emissione fattura.</p> <p>LIVELLO DI QUALITÀ: emissione: il giorno della riscossione - spedizione: entro 30 giorni dalla emissione della fattura.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Erogazione compensi assimilati Consulenti /legali/professionisti esterni:</b></li> </ul> <p>Acquisizione dei dati fiscali e del codice IBAN. Acquisizione parcella completa di indicazione del provvedimento di incarico e numero di impegno.</p> <p>ADEMPIMENTO: liquidazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Trasparenza</b></li> </ul> <p><b>Cittadini/interessati:</b></p> <p>ADEMPIMENTI: Impegno nel rendere il bilancio un vero strumento di comunicazione e di partecipazione, per consentire ai cittadini di acquisire i dati fondamentali della gestione finanziaria e comprendere le ragioni sottese alle scelte di bilancio, sottolineando come trasparenza e volontà di comunicare facciano di questo</p>



<p>parcelle.</p> <p>LIVELLO DI QUALITÀ: valuta 27 del mese.</p> <p>Per parcelle entro il 27 del mese se la parcella viene ricevuta dall'ufficio con la relativa determina di liquidazione emessa dall'ufficio competente entro il 05 del mese; entro il 27 del mese successivo se la parcella viene recapitata all'Ente dopo il 05 del mese.</p>	<p>strumento un importante elemento propulsore per incentivare la corresponsabilità sociale nella gestione della cosa pubblica. Gestione che, nel particolare momento di crisi economica, richiederà agli enti pubblici, negli anni a venire, particolare attenzione e serietà nell'affrontare le future sfide.</p>
<p><b>Area III</b> <b>Lavori Pubblici</b></p>	<p><b>Attività dei Servizi</b> <b>Categoria utente</b></p>
<p><b>Descrizione del Servizio</b></p>	
<p><b>Servizio 1</b></p> <p>Il servizio si occupa della predisposizione, di concerto con il servizio di progettazione affidamenti e controlli, di tutti gli atti connessi alle procedure per la realizzazione delle opere, esclusi i contratti di appalto; cura inoltre le procedure previste per la richiesta dei finanziamenti per la realizzazione delle opere stesse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Istruttoria e verifica richiesta finanziamenti attraverso vari canali anche europei;</li> <li>▪ Predisposizione e verifica servizio trasporto pubblico;</li> <li>▪ Predisposizione atti deliberativi di Area;</li> <li>▪ Assegnazione CIG attraverso il sistema SIMOG e predisposizione atti accessori;</li> <li>▪ Pubblicazione atti sul sito dell'ANAC;</li> <li>▪ Assegnazione CUP attraverso il Sistema predisposto dal CIPE;</li> <li>▪ Rilascio, previo parere tecnico, delle autorizzazioni e concessioni a favore di Enti pubblici e privati relative alle manomissioni del suolo pubblico.</li> </ul>
<p><b>Servizio 2</b></p> <p>Il servizio si occupa del controllo e manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le condotte di adduzione, trasporto e distribuzione delle risorse idriche e quindi anche della raccolta e della depurazione delle acque reflue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifica e controllo stato salute vasche di approvvigionamento (clorazione);</li> <li>▪ Verifica e manutenzione condotte di adduzione, trasporto e distribuzione;</li> <li>▪ Verifica dello stato di pressione delle condotte.</li> </ul>
<p><b>Servizio 3</b></p> <p>Il servizio si occupa di tutti gli interventi programmati di manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree a verde della</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifica stato di salute delle essenze vegetali esistenti;</li> <li>▪ Manutenzione aree a verde comunali;</li> </ul>



<p>città, compresi gli interventi di scerbatura della vegetazione spontanea e la messa a dimora di nuove essenze vegetali per l'arredo di nuove piccole aree;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scerbatura della vegetazione spontanea delle aree a verde e delle vie comunali periferiche;</li> <li>▪ Messa a dimora delle essenze vegetali in nuove aree a verde e sostituzione di quelle appassite.</li> </ul>
<p><b>Servizio 4</b></p> <p>Il servizio è strutturato attraverso la predisposizione dell'Ufficio Manutenzione beni comunali e viabilità e Ufficio Pubblica Illuminazione.</p> <p>L'ufficio Manutenzione beni comunali e viabilità, si occupa della progettazione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade sia esistenti che di nuova realizzazione e di tutti gli interventi accessori previsti quali segnaletica orizzontale e verticale.</p> <p>Inoltre si occupa della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici di competenza comunale.</p> <p>L'ufficio Pubblica illuminazione si occupa della progettazione e manutenzione di tutti gli impianti di competenza comunale (strade e immobili).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade comunali;</li> <li>▪ Predisposizione e manutenzione della segnaletica verticale ed orizzontale;</li> <li>▪ Progettazione e direzione per la realizzazione di nuove arterie stradali;</li> <li>▪ Manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili comunali (uffici pubblici, scuole, impianti sportivi ed immobili);</li> <li>▪ Manutenzione ordinaria e straordinaria e gestione degli impianti tecnologici degli uffici comunali (ascensori, sistemi di sicurezza);</li> <li>▪ Manutenzione ordinaria e straordinaria e gestione dei sistemi di climatizzazione ed impianti di riscaldamento.</li> </ul>
<p><b>Area IV</b> <b>Territorio e Ambiente</b></p>	<p><b>Attività dei Servizi</b> <b>Categoria utente</b></p>
<p><b>Descrizione del Servizio</b></p>	
<p><b>Servizio 1</b></p> <p>Il servizio si occupa dell'attuazione del Piano regolatore generale, controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi.</p> <p>Cura l'istruttoria tecnica di tutte le richieste pervenute e inoltre rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Istruttoria Concessioni o autorizzazioni edilizie (per nuova costruzione, ristrutturazione, ampliamento, modifica di destinazione d'uso con opere dei fabbricati, residenziali, commerciali, direzionali, produttivi ed agricoli);</li> <li>▪ Istruttoria condono edilizio;</li> <li>▪ Istruttoria richieste di certificazioni;</li> <li>▪ Istruttoria e sopralluoghi abitabilità e agibilità;</li> <li>▪ Istruttoria DIA (Denuncia Inizio Attività) SCIA (Segnalazione Certificata Inizio attività) PAS (Procedura Abilitativa Semplificata);</li> <li>▪ Istruttoria Piani Attuativi;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Istruttoria Varianti Urbanistiche;</li> <li>▪ Sopralluoghi per rilascio assegno linee e quote, per l'installazione di presidi depurativi;</li> <li>▪ Sopralluoghi, in collaborazione con i Vigili Urbani, per abusivismo edilizio;</li> <li>▪ Verifica idoneità alloggiativa;</li> <li>▪ Consulenza tecnica agli Uffici del Comune;</li> <li>▪ Collaborazione per la redazione dello Strumento Urbanistico Generale;</li> <li>▪ Immatricolazione e messa in esercizio ascensori.</li> </ul>
<p><b>Servizio 2</b></p> <p>Il servizio riceve tutte le pratiche inerenti le attività produttive, cura il rilascio di tutte le autorizzazioni per attività commerciali e artigianali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Istruttoria amministrativa attività produttive;</li> <li>▪ Rilascio licenze commerciali a posto fisso e ambulante;</li> <li>▪ Rilascio autorizzazioni posteggi mercato settimanale;</li> <li>▪ Rilascio certificazioni inerenti l'attività di imprenditore agricolo;</li> <li>▪ Rilascio autorizzazioni per apertura ed esercizio di strutture ricettive;</li> <li>▪ Rilascio autorizzazioni per l'installazione ed esercizio di impianti di distribuzione carburanti;</li> <li>▪ Rilascio autorizzazioni per l'esercizio attività di noleggio veicoli;</li> <li>▪ Rilascio e ritiro tesserini caccia;</li> <li>▪ Rilascio tesserini raccolta funghi.</li> </ul>
<p><b>Servizio 3</b></p> <p>Il servizio si occupa di tutta la procedura e il controllo della raccolta e conferimento dei rifiuti solidi urbani, degli interventi, in collaborazione con l'Azienda Sanitaria, di randagismo, derattizzazione e disinfestazione del centro abitato e delle frazioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione dell'ambito territoriale nel quale viene svolto il servizio di raccolta rifiuti solidi urbani;</li> <li>▪ Modalità di svolgimento del servizio rifiuti solidi urbani;</li> <li>▪ Ubicazione dei contenitori per i rifiuti e la frequenza di svuotamento;</li> <li>▪ Calendario di conferimento dei rifiuti;</li> <li>▪ Itinerari e programmi di spazzamento delle vie cittadine;</li> <li>▪ Predisposizione campagne antirandagismo (concordata con l'USL per la sterilizzazione e microcippatura dei randagi);</li> <li>▪ Realizzazione calendario per la microcippatura</li> </ul>



	<p>degli animali di affezione;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Istruttoria richieste installazione insegne pubblicitarie;</li> <li>▪ Toponomastica.</li> </ul>
<p><b>Servizio 4</b> Il servizio cura tutta la procedura amministrativa inerente il rilascio delle concessioni e autorizzazioni edilizie, delle certificazioni e accesso agli atti e le violazioni edilizie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Istruttoria amministrativa di tutte le richieste edilizie;</li> <li>▪ Predisposizione e rilascio delle Concessioni e Autorizzazione edilizie;</li> <li>▪ Predisposizione e rilascio certificati;</li> <li>▪ Controllo mensile delle scadenze di inizio e fine lavori e dei pagamenti oneri concessori;</li> <li>▪ Acquisizione di pareri di Enti esterni connessi alle pratiche edilizie quando non già allegati alle stesse;</li> <li>▪ Accesso alle pratiche edilizie, copie di atti, elaborati grafici, provvedimenti rilasciati, regolamenti e normative;</li> <li>▪ Rapporti quindicinali con la Regione Sicilia in merito alle violazioni edilizie;</li> <li>▪ Emissione di ordinanze di demolizioni, ripristino dei luoghi, acquisizioni di opere abusive al patrimonio indisponibile del comune;</li> <li>▪ Predisposizione bandi e vendita patrimonio alienabile del Comune;</li> <li>▪ Predisposizione bandi e catalogazione domande prevenzione sismica.</li> </ul>
<p><b>Area V</b> <b>Pubblica Istruzione</b> <b>Servizi Sociali</b></p>	<p><b>Attività dei Servizi</b> <b>Categoria utente</b></p>
<p><b>Descrizione del Servizio</b></p>	
<p><b>Servizio 1</b> Il servizio è volto al sostegno della formazione scolastica attraverso l'erogazione ai cittadini e alle scuole di beni, servizi e risorse economiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Istruttoria refezione scolastica (servizio previsto con quota di compartecipazione a carico dell'utente);</li> <li>▪ Istruttoria trasporto scolastico per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado situate al di fuori del comune (servizio previsto con quota di compartecipazione a carico dell'utente);</li> <li>▪ Istruttoria borse di studio regionali per spese</li> </ul>



	<p>scolastiche;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Istruttoria per fornitura gratuita e semigratuita libri di testo delle scuole secondarie di primo e secondo grado;</li> <li>▪ Istruttoria per fornitura beni di facile consumo alle scuole (registri, attrezzature didattiche, materiale di pulizia, ecc.);</li> </ul> <p>Assistenza igienico personale agli alunni diversamente abili.</p>
<p><b>Servizio 2</b>          Il servizio promuove la cultura, lo sport e il turismo attraverso una nutrita serie di iniziative volte a sostenere con contributi, patrocini e altre forme di intervento le varie associazioni culturali, sportive e turistiche presenti sul territorio nonché le parrocchie per le feste patronali e religiose.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Istruttoria per l'organizzazione di manifestazioni civili, folco-tradizionali e ricreative (Natale, Festa di San Giuseppe, Carnevale, Estate Carleontina, feste patronali, IV Novembre, Festa della Repubblica, ecc.) e promozione culturale (presentazione libri, concessione contributi per organizzazione feste patronali);</li> <li>▪ Concessione contributi ad associazioni culturali, no-profit di promozione turistica;</li> <li>▪ Istruttoria per l'organizzazione di manifestazioni di promozione culturale (presentazione libri, cd musicali, ecc.);</li> <li>▪ Concessione contributi alle associazioni sportive presenti nel Comune;</li> <li>▪ Concessione uso degli impianti sportivi di proprietà del Comune;</li> <li>▪ Concessione patrocini per la realizzazione di attività con scopi sociali, culturali, sportivi, ecc.;</li> <li>▪ Servizio autentiche di atti e sottoscrizioni.</li> </ul>
<p><b>Servizio 3:</b>          L'Ufficio di Servizio Sociale viene identificato dalla legge n. 22/86 come quella struttura finalizzata all'intervento, al coordinamento ed alla programmazione di tutte le iniziative di carattere socio-assistenziale previste dalla legge stessa in riferimento alle macro aree di intervento:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività lavorativa in alternativa al contributo economico;</li> <li>▪ Concessione voucher alimentari;</li> <li>▪ Affidamento familiare;</li> <li>▪ Adozione nazionale ed internazionale;</li> <li>▪ Contributo per adozione internazionale;</li> <li>▪ Interventi di tutela e protezione minori (inserimento minori in strutture socio-assistenziali);</li> <li>▪ Assistenza economica a favore di minori</li> </ul>



Famiglia / minori / anziani / disabili / povertà / immigrati / dipendenze.

L'ufficio di Servizio Sociale, compatibilmente con le risorse finanziarie a disposizione, garantisce ai cittadini che ne hanno titolo interventi adeguati alle esigenze della persona ponendo particolare attenzione a prevenire e rimuovere le cause dei bisogni individuali e collettivi nonché quelle di emarginazione sociale.

illegittimi; Assegno di maternità;

- Assegno nucleo familiare con almeno n. 3 figli minori;
- Istruttoria bonus regionale figlio;
- Istruttoria per ricoveri di soggetti anziani, e/o disabili psichici, soli o senza adeguato supporto familiare ed in precarie condizioni economiche, che versino in condizione di non autosufficienza parziale o totale o che siano affetti da disabilità psichica o fisica tale da non permettere una vita autonoma;
- Attività ricreative in favore di anziani organizzazione serate danzanti, gite socio-culturali, ecc.);
- Centri Sociali Anziani - organizzazione e funzionamento;
- Assistenza domiciliare anziani e disabili;
- Rilascio tessera gratuita AST a soggetti anziani e ad altre categorie protette;
- Rilascio tessera gratuita AST a soggetti portatori di handicap;
- Trasporto portatori di handicap verso i centri riabilitativi;
- Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche;
- Interventi in favore dei soggetti affetti da SLA;
- Concessione contributi ad associazioni no-profit e di volontariato operanti nel territorio comunale;
- Vigilanza e controllo sul mantenimento degli standard previsti dalle norme regionali degli istituti socio-assistenziali ricadenti nel territorio comunale;
- Agevolazioni sulla fornitura di energia elettrica e gas naturale;
- Contributo canone di locazione Legge 431/1998;
- Spese funerarie a persone indigenti;
- Assistenza emigrati;
- Rilevazione spesa sociale.

#### SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Nell'ambito del Servizio 3 opera il servizio



sociale professionale con compiti di assistenza, supporto ed ausilio, al fine di consentire la socializzazione dell'individuo, il superamento o la riduzione di problemi nascenti dallo squilibrio mentale, la promozione di servizi qualitativamente e quantitativamente meglio rispondenti ai bisogni della popolazione, realizzare forme di aiuto preventivo a favore degli individui che ne palesassero la necessità.

Il servizio è a disposizione di tutti coloro che, avendo problemi di qualsiasi natura, desiderano l'intervento dell'Assistente Sociale.

I colloqui con l'Assistente Sociale, di norma, possono essere effettuati negli orari di apertura degli uffici al pubblico

#### DISTRETTO SOCIO SANITARIO

Il Servizio 3 ha anche il compito di curare i rapporti col Distretto Socio Sanitario 49, di cui il Comune di Carlentini fa parte insieme al Comune di Lentini (Capofila) e Francofonte, per la predisposizione di tutti gli atti propedeutici alla redazione del Piano di Zona, inteso come unico e vero bilancio preventivo della spesa sociale del distretto socio-sanitario, nonché alla gestione dello stesso, in particolare:

- Predisposizione della relazione sociale sui bisogni locali e sul livello dei servizi socio-sanitari e delle risorse professionali presenti nel distretto;
- Definizione degli obiettivi e delle priorità del Piano di Zona;
- Gestione e coordinamento del Tavolo di concertazione distrettuale;
- Predisposizione del Bilancio di distretto;
- Redazione del Piano di Zona;
- Istruttoria per l'affidamento dei servizi previsti;
- Realizzazione di sistemi di monitoraggio e valutazione;
- Istruttoria di ogni altro intervento da realizzare a livello distrettuale;
- Buono socio-sanitario.

All'interno dei locali dell'ASP - Distretto di



	Lentini - è stato attivato, in via sperimentale, lo sportello per l'ADI.
<p><b>Servizio 4</b>          Il servizio mette a disposizione dell'utenza tutto il patrimonio librario presente e le sale lettura/studio. È possibile anche consultare le Gazzette Ufficiali sia della Repubblica Italiana sia della Regione Siciliana.          Esso è deputato, inoltre, alla organizzazione del servizio di scuolabus per la scuola primaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultazione in sede di tutto il patrimonio librario in possesso;</li> <li>▪ Prestito domiciliare;</li> <li>▪ Prenotazione di opere in prestito;</li> <li>▪ Accesso alle Gazzette Ufficiali della Repubblica Italiana e della Regione Siciliana;</li> <li>▪ Servizio di fotocoproduzione.</li> </ul> <p>Il servizio 4 si occupa, altresì, dell'organizzazione del servizio di scuolabus a favore degli alunni frequentanti le scuole primarie del Comune di Carlentini.</p>
<b>Area VI Polizia Municipale</b>	<b>Attività dei Servizi Categoria utente</b>
<b>Descrizione del Servizio</b>	
<p><b>Servizio 1</b>          L'espletamento dei servizi di polizia stradale previsti dal presente codice, oltre che ai Corpi espressamente indicati dal Codice della strada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Costituiscono servizi di polizia stradale:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) la prevenzione e l'accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale;</li> <li>b) la rilevazione degli incidenti stradali;</li> <li>c) la predisposizione e l'esecuzione dei servizi diretti a regolare il traffico;</li> <li>d) la scorta per la sicurezza della circolazione;</li> <li>e) la tutela e il controllo sull'uso della strada.</li> </ol> </li> <li>2. Gli organi di polizia stradale concorrono, altresì, alle operazioni di soccorso automobilistico e stradale in genere. Possono, inoltre, collaborare all'effettuazione di rilevazioni per studi sul traffico.</li> </ol>
<p><b>Servizio 2</b>          La dottrina storicamente riconduceva alla <i>polizia amministrativa</i> tutte quelle attività di prevenzione, non riferibile pertanto all'attività di polizia giudiziaria. Di conseguenza si faceva riferimento ad una lunga elencazione di funzioni, tra cui: polizia stradale, polizia annonaria, polizia commerciale, polizia edilizia,</p>	<p>La Polizia Municipale di Carlentini, mediante i regolamenti comunali e le normative di fonte primaria e secondaria è istituzionalmente preposta al controllo per il regolare svolgimento della vita amministrativa del Comune.          Competono principalmente al nostro Corpo di Polizia il controllo delle occupazioni del suolo pubblico in generale, sia rientranti nella disciplina della circolazione stradale, sia fuori da questi casi, così</p>



<p>polizia urbana e rurale, polizia di sicurezza, ecc.</p> <p>Oggi, a seguito del decentramento di numerose funzioni di amministrazione attiva dallo Stato agli Enti Locali, la polizia amministrativa svolge attività amministrativa, preventiva e repressiva, a carattere accessorio e strumentale all'attività di amministrazione attiva, che si esplica attraverso la regolamentazione di determinate attività, il rilascio di permessi per lo svolgimento delle medesime, l'imposizione di sanzioni amministrative in caso di violazioni. In altri termini la Polizia Municipale con funzioni di <i>polizia amministrativa</i> svolge una attività caratterizzata da un complesso di poteri attribuiti alla pubblica amministrazione per garantire da turbative lo svolgimento della normale attività amministrativa.</p>	<p>come pure le attività di controllo sugli esercizi commerciali in sede fissa e pubblici esercizi così come il commercio itinerante, il controllo dell'attività edilizia a molteplici attività istruttorie del procedimento amministrativo.</p>
<p><b>Servizio 3</b></p> <p>La Polizia Municipale con funzioni di <i>polizia giudiziaria</i> deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prendere notizia dei reati: ha il dovere di informarsi sui reati già commessi o in atto. Deve dunque, adoperarsi nella ricerca di informazioni, non solo attingendole da fonte esterna ma anche di propria iniziativa ed in via del tutto autonoma ed indipendentemente dalla volontà delle eventuali parti lese o soggetti in qualche modo interessati in via diretta o mediata;</li> <li>▪ assicurare le fonti di prova: deve individuare ed assicurare le fonti di prova mediante la raccolta di sommarie informazioni, perquisizioni, accertamenti urgenti sui luoghi, sulle cose e sulle persone, sequestri, rilievi fotografici ecc.</li> </ul>	<p>La Polizia Municipale di Carlentini, nello svolgimento dei propri compiti istituzionali di <i>polizia giudiziaria</i>, svolge d'iniziativa i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obbligo di riferire la notizia di reato al Pubblico Ministero, per iscritto;</li> <li>▪ Identifica la persona nei cui confronti vengono svolte le indagini e di altre persone;</li> <li>▪ Raccogliere spontanee dichiarazioni dalla persona nei cui confronti vengono svolte le indagini;</li> <li>▪ Assume a sommarie informazioni le persone che possono riferire notizie utili ai fini delle indagini;</li> <li>▪ In flagranza di reato procede alla perquisizione della persona e dei locali alla ricerca di cose o tracce pertinenti il reato;</li> <li>▪ Eseguire accertamenti urgenti sui luoghi, sulle cose e sulle persone, anche prima dell'intervento del Pubblico Ministero nell'ipotesi che vi sia pericolo che le cose, le tracce ed i luoghi si alterino o si disperdano. Alla polizia giudiziaria è vietato fare ispezioni sulla persona.</li> </ul> <p>Nell'espletamento dei predetti compiti l'utente può rivolgersi alla Polizia Municipale per i seguenti atti:</p>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riceve denunce e querele;</li> <li>2. Esposti, segnalazioni;</li> <li>3. pronto intervento a contrasto di azioni criminose in corso.</li> </ol>
<p><b>Servizio 4</b> La Polizia Municipale con funzioni di <i>Polizia di Sicurezza</i> è l'organo preposto a svolgere tutte le attività di prevenzione dei reati e, in ordine generale, garantire l'ordine pubblico. Compete alla Polizia di Sicurezza la fitta rete di incombenze volte al controllo preventivo per impedire disordini in occasione di manifestazioni pubbliche di qualsiasi genere.</p>	<p>La Polizia Municipale di Carlentini, in materia di Pubblica Sicurezza, partecipa al mantenimento dell'ordine pubblico in occasione di manifestazioni ed eventi che comportano l'aggregazione collettiva, collabora alla sicurezza e mantenimento dell'ordine durante le consultazioni elettorali e referendarie nelle operazioni di vigilanza ai seggi, svolge servizio di scorta dei materiali elettorali ed ausilio alle operazioni degli Uffici Elettorali.</p>
<p><b>Servizio 5</b> Gestione verbali - Gestione ruoli</p>	<p>Sul presupposto che a seguito della violazione consegue una sanzione amministrativa pecuniaria, che si articola attraverso la contestazione, verbalizzazione e notificazione, il Comando assicura un servizio ai Cittadini che consente il pagamento anche in forma rateizzata ove ricorrono le condizioni richiamate dalla <i>Carta dei Servizi</i>, cui si rimanda.</p>
<p><b>Servizio 6</b> Annona - Mercati - Sagre</p>	<p>Lo svolgimento del commercio su aree pubbliche, mediante l'utilizzo di un posteggio o in forma itinerante, viene svolto su autorizzazione dell'Amministrazione. Compito della Polizia Municipale è quello di assicurare il regolare svolgimento del servizio esercitando controlli e comminando sanzioni in caso di violazioni. Uguale impegno viene profuso in occasione di particolari ricorrenze: eventi, festività, sagre al fine di tutelare il patrimonio culturale della Comunità interessata e il regolare svolgimento dell'attività commerciale.</p>
<p><b>Servizio 7</b> Decentramento Frazione Pedagaggi - Accertamenti</p>	<p>Alla Comunità che risiede nella Frazione vengono estesi dalla Polizia Municipale i servizi quotidianamente svolti all'interno di Carlentini centro, di cui si è data ampia esposizione precedentemente.</p>



<p><b>Servizio 8</b> Decentramento Carlentini Nord - Accertamenti</p>	<p>Alla Comunità che risiede nella Frazione vengono estesi dalla Polizia Municipale i servizi quotidianamente svolti all'interno di Carlentini centro, di cui si è data ampia esposizione precedentemente.</p>
<p><b>Servizio 9</b> Protezione Civile</p> <p>È riconducibile al Servizio di Protezione Civile ogni attività idonea a preservare l'integrità della vita, i beni, l'ambiente dai danni o dal pericolo derivanti da eventi calamitosi.</p> <p>L'attività si articola attraverso la previsione del fenomeno calamitoso, la prevenzione, quale strumento idoneo ad evitare o contenere le conseguenze di possibili eventi calamitosi, ed il soccorso, che viene esercitato assicurando ogni forma di assistenza.</p> <p>Il Comando di Polizia Municipale si avvale dall'ausilio del Gruppo di Volontari della Protezione Civile con</p> <p>cui svolge esercitazioni, simulando interventi in modo coordinato, al fine di qualificare la professionalità degli operatori e ottimizzare l'impiego degli strumenti in dotazione.</p> <p>È, altresì, rivolta la massima attenzione a sensibilizzare gli attori del sistema di Protezione Civile, fra i quali assumono particolare rilievo i Cittadini, le Società operanti nel settore dei pubblici servizi, le Società operanti nel settore della telefonia, Soggetti privati concessionari di pubblici servizi, con cui il rapporto deve essere costantemente assicurato, ai fini della pianificazione organizzativa coordinata nell'ipotesi dell'insorgenza dell'evento calamitoso.</p>	
<p><b>Area VII</b> <b>Tributi</b></p>	<p><b>Attività dei Servizi</b> <b>Categoria utente</b></p>
<p><b>Descrizione del Servizio</b></p>	
<p><b>Servizio 1 - SERVIZIO TRIBUTI</b></p> <p>L'attività svolta dal Settore Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese necessarie per l'erogazione dei servizi alla collettività.</p> <p>Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in</p> <p>materia.</p> <p>Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo, anche in mancanza di una specifica richiesta, l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso, correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.</p> <p>I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.</p>	



<p>L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.</p> <p>Sul sito internet <a href="http://www.comune.carlentini.it/tributi">www.comune.carlentini.it/tributi</a> sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.</p>	<p>Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato, al quale è richiesto di rendicontare periodicamente l'attività svolta.</p> <p>Il servizio Tributi si occupa di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrate tributarie e patrimoniali;</li> <li>▪ IUC;</li> <li>▪ TOSAP;</li> <li>▪ ICPDPA;</li> <li>▪ Canone Concessorio non ricognitorio.</li> </ul>
<p>▪ <b>IUC</b> (Imposta Unica Comunale)</p> <p>L'imposta unica comunale (IUC) si compone dell'imposta municipale propria (IMU), di natura patrimoniale, dovuta dal possessore di immobili, escluse le abitazioni principali, e di una componente riferita ai servizi, che si articola nel tributo per i servizi indivisibili (TASI), a carico sia del possessore che dell'utilizzatore dell'immobile, e nella tassa sui rifiuti (TARI), destinata a finanziare i costi</p>	<p>del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.</p> <p>Il regolamento IUC approvato con delibera Consiglio Comunale n. 15 del 12/08/2014 è disponibile alla pagina relativa ai regolamenti comunali dell'Area Economico Finanziaria.</p> <p>Entrata in vigore: a decorrere dal 1 gennaio 2014.</p>
<p>▪ <b>IMU</b></p> <p>L'IMU non si applica al possesso dell'abitazione principale e delle pertinenze della stessa (queste ultime solo se appartenenti alle categorie catastali C 2, C 6, C 7, nella misura massima di un'unità pertinenziale per ciascuna delle categorie indicate), ad eccezione di quelle classificate nelle categorie catastali A 1, A 8 e A 9.</p> <p><b>Come si calcola l'imposta dovuta</b></p> <p>L'IMU da pagare dipende dalla base imponibile dell'immobile posseduto, dall'aliquota, dalla quota di possesso e dal periodo di possesso.</p> <p>Nel caso di un immobile posseduto per intero e per tutto l'anno, l'imposta</p>	<p><b>QUALI SOGGETTI INTERESSA</b></p> <p>Proprietari di immobili, titolari dei diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie sugli immobili</p> <p><b>QUALI IMMOBILI INTERESSA</b></p> <p>Fabbricati, terreni, aree fabbricabili, a qualsiasi uso destinati, compresi quelli strumentali o alla cui produzione o scambio è diretta l'attività dell'impresa.</p> <p><b>QUANDO SI PAGA L'IMU</b></p> <p>Per l'anno 201_ le scadenze per il pagamento dell'IMU sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16 giugno 201_ per l'acconto</li> <li>- 16 dicembre 201_ per il saldo</li> </ul>



<p>annuale dovuta si calcola moltiplicando il valore imponibile per l'aliquota.</p> <p>Se lo stesso fabbricato è posseduto dal contribuente in comproprietà e per un limitato periodo dell'anno si dovrà tener conto anche della quota di possesso e del periodo di possesso.</p> <p>Per il calcolo del periodo di possesso vale la stessa regola dell'ICI: viene considerato un mese intero di possesso il mese nel quale il possesso si verifica per almeno 15 giorni.</p> <p><b>Cosa si intende per abitazione principale</b></p> <p>Per abitazione principale si intende l'unità immobiliare nella quale "il possessore e il suo nucleo familiare dimorano abitualmente e risiedono anagraficamente", come indicato dal comma 2, art. 13 del D.L. n. 201 del 2011, modificato dal D.L. n.16 del 2012. La norma specifica inoltre che se i componenti del nucleo familiare stabiliscono la dimora abituale e la residenza anagrafica in immobili diversi situati nel territorio comunale, l'aliquota e la detrazione per l'abitazione principale e per le relative pertinenze devono essere uniche per il nucleo familiare indipendentemente dalla dimora abituale e dalla residenza anagrafica dei rispettivi componenti.</p>	<p><b>COME SI PAGA L'IMU</b></p> <p>L'IMU si paga esclusivamente attraverso il modello F24.</p> <p><b>Versamento minimo:</b></p> <p>L'art. 12 del regolamento IMU prevede che l'imposta non sia versata qualora essa sia uguale o inferiore a 12,00 Euro.</p> <p>Tale importo si intende riferito all'imposta complessivamente dovuta per l'anno e non alle singole rate di acconto e di saldo.</p> <p><b>Informazioni utili</b></p> <p>È disponibile un collegamento ad un applicativo web per il calcolo dell'IMU che provvede anche alla stampa dei modelli F24.</p> <p><b>RAVVEDIMENTO OPEROSO</b></p> <p>Il ravvedimento operoso può essere applicato nel tempo utile di un anno rispetto al termine di pagamento fissato per legge e se non è ancora iniziata l'azione di controllo da parte del Comune.</p>
<p>▪ <b>TASI</b></p> <p>Il Consiglio comunale in data 12/08/2014 con delibera n. 15 ha approvato il relativo Regolamento</p>	<p><b>QUALI SOGGETTI E QUALI IMMOBILI RIGUARDA</b></p> <p>Chiunque posseda o detenga a qualsiasi titolo fabbricati, ivi compresa l'abitazione principale, e le aree fabbricabili, come definiti ai fini dell'IMU, ad eccezione dei terreni agricoli.</p> <p>Nel caso in cui l'unità immobiliare sia occupata da un soggetto diverso dal titolare del diritto reale</p>



	<p>sull'unità immobiliare, quest'ultimo e l'occupante sono titolari di un'autonoma obbligazione tributaria.</p> <p><b>COME SI DETERMINA IL TRIBUTO</b></p> <p>La base imponibile è quella prevista per l'applicazione dell'IMU.</p> <p>Il versamento va effettuato:</p> <p>- in acconto entro il 16 ottobre 201_</p> <p>- a saldo entro il 16 dicembre 201_</p>
<p>▪ <b>TARI</b> (Tassa Rifiuti)</p> <p>Il Consiglio comunale in data 12/08/2014 con delibere n. 15 ha approvato il relativo Regolamento.</p>	<p><b>QUALI SOGGETTI E QUALI IMMOBILI RIGUARDA</b></p> <p>Chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani, con esclusione delle aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e delle aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 c.c. che non siano detenute o occupate in via esclusiva.</p> <p><b>COME SI DETERMINA IL TRIBUTO</b></p> <p>Il Comune, nella commisurazione della tariffa, tiene conto dei criteri determinati dal D.P.R. n. 158 / 1999 (copertura di tutti i costi afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani). Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal Comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività qualitativa e quantitativa di rifiuti.</p>
<p>▪ <b>TOSAP</b> (Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche)</p> <p><b>CHE COSA È E A CHE COSA SERVE:</b></p> <p>Chiunque intenda, in qualunque modo e per qualsiasi scopo, occupare gli spazi e le aree pubbliche deve farne</p>	<p><b>COSA OCCORRE FARE PER:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>OCCUPAZIONI PERMANENTI:</b> Obbligo di presentazione di denuncia.</li> <li>▪ <b>OCCUPAZIONI TEMPORANEE:</b> Obbligo</li> </ul>



<p>domanda in carta legale all'Amministrazione comunale.</p>	<p>presentazione domanda per le occupazioni superiori a un giorno.</p>
<p><b>QUANDO:</b> Prima dell'occupazione di spazi e aree pubbliche deve essere presentata domanda al protocollo comunale che verrà assegnata all'Ufficio Tributi il quale dopo il parere dell'Ufficio Polizia Urbana e l'Ufficio Tecnico (ove necessari) provvederà al rilascio della concessione previo pagamento di quanto dovuto.</p>	<p><b>OCCUPAZIONE TEMPORANEA:</b> A seguito della presentazione della domanda l'ufficio Tributi emetterà modulo di versamento da effettuarsi non oltre il termine previsto per le occupazioni medesime. Per le occupazioni inferiori alle 24 ore, la richiesta va inoltrata alla Polizia Locale.</p>
<p><b>TEMPI:</b>  <b>OCCUPAZIONE PERMANENTE:</b> Presentazione denuncia entro 30 giorni dalla data del rilascio dell'atto di concessione e, comunque, non oltre il 31 dicembre dell'anno di rilascio della concessione. Negli stessi termini deve essere effettuato il versamento da allegare alla denuncia.</p>	<p><b>COSTI:</b> La tassa è graduata a seconda dei tempi e dell'importanza dell'area sulla quale insiste l'occupazione.</p>
<p>▪ <b>ICPDPA</b> (Imposta Comunale sulle Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni)  È soggetta all'imposta sulla pubblicità, la diffusione di messaggi pubblicitari effettuata attraverso forme di comunicazione visive o acustiche, diverse da quelle assoggettate al diritto sulle pubbliche affissioni, in luoghi pubblici o aperti al pubblico.  Dichiarazione e versamento: il soggetto interessato, entro il 31 gennaio, prima di iniziare la pubblicità, deve presentare al Comune apposita dichiarazione nella quale devono essere indicate le caratteristiche, la durata della pubblicità e l'ubicazione dei mezzi pubblicitari utilizzati.</p>	<p>La dichiarazione della pubblicità annuale ha effetto anche per gli anni successivi, ma va ripresentata nel caso in cui si verificano modificazioni degli elementi dichiarati.  Tale pubblicità si intende prorogata con il pagamento della relativa imposta effettuato entro il mese successivo all'approvazione del bilancio comunale. La denuncia di cessazione va presentata entro il 31 gennaio.  La tariffa dell'imposta è ridotta alla metà nel caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pubblicità effettuata da associazioni, fondazioni ed ogni altro ente che non abbia scopi di lucro;</li> <li>▪ pubblicità relativa a manifestazioni politiche, sindacali e di categoria, culturali, sportive, filantropiche e religiose, da chiunque realizzate, con il patrocinio o la partecipazione degli enti pubblici territoriali;</li> </ul>



- pubblicità relativa a festeggiamenti patriottici, religiosi, a spettacoli viaggianti e di beneficenza.

#### ▪ **Canone Concessorio non Ricognitorio**

Il Canone Concessorio Patrimoniale non Ricognitorio, previsto dall'articolo 27, commi 5, 7 e 8, del Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Nuovo Codice della Strada), è riscosso in aggiunta alla tassa per l'occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP) eventualmente dovuta per l'occupazione permanente.

Pertanto, concessioni permanenti per l'occupazione di spazi e aree pubbliche sono soggette, oltre che al pagamento della TOSAP, anche al pagamento di un canone di concessione non ricognitorio.

Il Comune di Carlentini, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 23 del 23 settembre 2014, ha approvato il Regolamento Comunale

Notizie utili per l'utente

#### A CHI RIVOLGERSI:

Per tutte le informazioni inerenti la disciplina e l'applicazione del canone contattare gli uffici comunali.

#### COSA OCCORRE:

Occorre presentare istanza, per il rilascio dell'autorizzazione all'occupazione del demanio o patrimonio stradale, presso l'Ufficio Tecnico comunale. L'autorizzazione sarà rilasciata previo pagamento dell'ammontare del canone dovuto.

per l'applicazione del Canone Concessorio Patrimoniale non Ricognitorio.

Il canone concessorio non ricognitorio è dovuto, per ciascun anno solare, per le occupazioni del demanio e del patrimonio stradale del Comune di Carlentini.

Sono tenuti al pagamento il concessionario o, in mancanza, l'occupante di fatto, anche se abusivo. Nel caso di pluralità di occupanti di fatto, gli stessi sono tenuti in solido al pagamento del canone.

Le occupazioni realizzate al di fuori della sede stradale sono comunque considerate come effettuate entro i limiti delle fasce di rispetto stradale e pertanto assoggettate al pagamento del canone.

Sono, altresì, assoggettate le occupazioni di tratti di strada per le quali il Comune esercita la potestà autorizzatoria ai sensi dell'art. 2, comma 7, del Codice della Strada e le occupazioni di aree private gravate da servitù di uso pubblico.

#### NORME COMUNALI O SUPERIORI:

L'applicazione del canone concessorio non ricognitorio è disciplinato dall'art. 27, commi 5, 7 e 8, del Decreto Legislativo 30 aprile, n. 285 (Nuovo Codice della Strada) e adottato nell'esercizio della potestà regolamentare riconosciuta ai Comuni dall'art. 52 del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997, n. 446.

Per maggiori dettagli e approfondimenti si invita a prendere visione del Regolamento.

**COSTI:**

L'ammontare del canone è commisurata, a seconda della tipologia, a corpo in metri liberati o metri quadrati.

**Servizio 2****SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Si occupa della gestione del servizio idrico integrato:

- Manutenzione, sostituzione e installazione contatori;
- Fatturazione;
- Gestione delle morosità.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (SII), emessa in base alla normativa vigente in materia, costituisce un gestore/erogatore del SII nei confronti dei propri Clienti-Utenti, in merito al livello di Qualità dei servizi forniti e, come tale, costituisce un elemento integrativo dei Contratti di servizio e di

gestione delle reti (idriche e fognarie), degli Impianti (di sollevamento, di pompaggio, di depurazione, etc.), nonché dei Regolamenti che disciplinano il servizio idrico integrato, ovvero delle Condizioni di fornitura dell'acqua, che integrano il contratto di somministrazione dell'acqua potabile e del Regolamento Fognatura e Depurazione che integra la domanda di allaccio alla rete fognaria.

La Carta del SII è da intendersi valida per gli Utenti serviti da impianti ubicati nel Comune.

Il SII è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione d'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

L'utente è il soggetto che usufruisce del servizio erogato e fornito dall'Ente del SII.

- **Corretto utilizzo della risorsa idrica**

La risorsa idrica è da considerarsi un bene prezioso ed utile per l'intera collettività.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

È quindi necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti e delle generazioni future.

Pertanto l'Ente si impegna ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge consentiti.

L'Ente auspica altresì la piena collaborazione di tutti i suoi Utenti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, nell'utilizzo della risorsa idrica, di evitare sprechi, di dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.



▪ **Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale**

La lettura del contatore è effettuata almeno annualmente. nelle fatture, attiveranno una procedura di controllo ed eventuale loro correzione.

I corrispettivi di fognatura e depurazione, per usi civili e/o assimilabili al civile, sono calcolati, di norma, in base alla lettura del contatore. Salvo un'espressa richiesta da parte dell'Utente, la rettifica della fattura e il relativo rimborso possono essere effettuati anche con la fattura successiva.

È inoltre prevista la possibilità per l'Utente di determinare i propri consumi idrici tramite "autolettura" e di comunicarla all'Ente. Le segnalazioni da parte dell'Utente di eventuali anomalie L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità delle apparecchiature di misura (contatori) in loco (in caso di semplice verifica visiva).

▪ **Fatturazione**

La fatturazione dei consumi è effettuata annualmente, salvo specifiche eccezioni, tramite invio della bolletta. La lettura del contatore è effettuata almeno una volta all'anno, se non per l'impossibilità di accesso al contatore per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente (ad es. assenza del proprietario etc.), da personale dell'Ente o da questo incaricato, munito di apposito tesserino di riconoscimento. La frequenza di fatturazione della quota di fognatura e depurazione dipende dalla tipologia di scarico.

L'applicazione delle tariffe e l'individuazione delle utenze cui applicarle, avviene nel rispetto della Legge. La modulistica è presente anche sul sito internet del Comune.

Vige l'obbligo per gli insediamenti civili o ad essi assimilati, ubicati nelle zone servite da pubbliche fognature, di allacciarsi alla rete stessa. In entrambi i casi, la fatturazione avviene ogni anno, in due soluzioni.

L'Utente che ritiene di non rientrare nelle tipologie specificate, potrà rivolgere all'Ente, istanza di chiarimento o eventuali richieste di rettifica di fatturazione.

È inoltre prevista, in caso di perdite accertate (ovvero documentate da relativa attestazione dei lavori di riparazione sostenuti) sulle tubazioni di distribuzione dell'acqua potabile, a valle del contatore e quindi di proprietà dell'Utente, la possibilità di richiedere all'Ente lo sgravio dei soli corrispettivi di fognatura e depurazione per le utenze non domestiche e anche dell'acqua potabile per le utenze domestiche.



▪ **Gestione delle morosità**

L'Ente comunica su ciascuna fattura emessa, l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti. In caso di ritardato pagamento, l'Ente applica un'indennità di mora che è esposta sulla prima bolletta inviata successivamente al versamento eseguito. In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza, viene inviato all'Utente un sollecito contenente: il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati ed il preavviso di sospensione del servizio in caso di inadempienza.

L'ulteriore inosservanza delle richieste da parte dell'Utente determinerà l'emissione di provvedimento d'interruzione dell'erogazione mediante procedura di ordinanza di chiusura.

L'Ente si impegna al ripristino del servizio entro un giorno lavorativo, una volta ottenuta dall'Utente la comunicazione dell'avvenuto pagamento.

▪ **Rapporto con gli Utenti**

I dipendenti dell'Ente sono tenuti ad avere sempre un rapporto corretto con gli Utenti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei

diritti e nell'adempimento degli obblighi. Sono tenuti anche a segnalare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

▪ **La tutela**

Le violazioni dei principi sanciti nella presente Carta del Servizio Idrico Integrato devono essere denunciate per iscritto all'Ufficio Idrico.

Nella predisposizione del reclamo, l'Utente può avvalersi dell'assistenza del personale addetto agli sportelli.

Al momento della presentazione del reclamo vengono indicati all'Utente sia il nominativo del funzionario Responsabile dell'indagine, sia i tempi previsti per l'espletamento della stessa.

L'Ufficio riferisce all'Utente sugli accertamenti compiuti, con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando inoltre i termini entro i quali l'Ente provvederà alla rimozione delle irregolarità o al rimborso eventualmente dovuto.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta o se si rendesse necessario un sopralluogo, con conseguente aumento dei tempi, l'Ufficio informa l'Utente per lettera entro il medesimo termine.



▪ **Qualità del servizio**

Per valutare la qualità del servizio reso, contemplati nella Carta del Servizio Idrico Integrato, l'Ente provvede a monitorare anche un mix di altri indicatori utili a valutare le periodicamente oltre agli indicatori *performance*.



Comune di Carlentini

Provincia di Siracusa

# Glossario

## Termini

## Tecnici

<i>Glossario</i>	
<p><b><i>Efficacia</i></b></p> <p><i>Capacità di raggiungere l'obiettivo</i></p>	<p>Capacità di un'organizzazione di raggiungere gli obiettivi per i quali esiste e opera. La sua valutazione è dunque il grado di raggiungimento degli obiettivi. Tali obiettivi possono essere di garanzia di mantenimento delle funzioni svolte, o anche di miglioramento e sviluppo dei servizi.</p>
<p><b><i>Efficienza</i></b></p> <p><i>Valutazione dei risultati in funzione delle risorse impiegate</i></p>	<p>Rapporto tra risultato prodotto e risorse impiegate per produrlo. Il risultato prodotto può essere costituito da servizi resi o ottenuti in più ambiti volti a garantire benefici collettivi (benessere, salute, qualità del territorio e dell'ambiente, sicurezza, ecc.). Le risorse impiegate costituiscono i fattori della produzione: non solo impianti, macchinari e lavoro, ma anche capitali "immateriali" quali le conoscenze, i metodi, l'organizzazione dei processi, la reputazione stessa dell'organizzazione.</p>
<p><b><i>Economicità</i></b></p> <p><i>Utilizzazione in modo razionale delle risorse economiche e strumentali</i></p>	<p>Capacità di organizzare i risultati e soddisfare i bisogni operando scelte economicamente sostenibili e socialmente accettabili.</p>



<b><i>Indicatori</i></b>	Nella valutazione della <i>performance</i> , concetti generali (come efficienza, efficacia ed economicità) e obiettivi devono essere misurati. A tal fine si passa dalla descrizione generale a una interpretazione operativa e da questa all'individuazione di fatti misurabili attraverso gli indicatori.
<b><i>Performance</i></b>	“Prestazione”: è il contributo (mezzi e modi di raggiungimento del risultato) che un'organizzazione apporta al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali essa è stata costituita; pertanto il suo significato si lega strettamente all'esecuzione di un'azione, ai risultati della stessa e alle modalità di rappresentazione, con cui si individua la misurazione e valutazione della <i>performance</i> .
<b><i>Stakeholder</i></b>	“Portatore di interesse”: tutti coloro (individui, organizzazioni) che a vario titolo sono coinvolti nell'organizzazione ed attività della P.A. (cittadini, dipendenti, utenti, fornitori, altre istituzioni pubbliche).  La definizione degli obiettivi e la visibilità degli indicatori permettono di percepire il grado di soddisfazione e l'apporto collaborativo.

Letto, approvato e sottoscritto

IL Sindaco

Giuseppe Basso

L'Assessore anziano

Il Segretario Generale

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
**Dot. FEDERICO CESARIO**

-----  
Pubblicata all'Albo Pretorio on-line

dal \_\_\_\_\_

al \_\_\_\_\_

Il Messo comunale

-----  
Il Segretario del Comune

**CERTIFICA**

Su conforme relazione del Messo comunale incaricato per la pubblicazione degli atti che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line del Comune per quindici giorni consecutivi a decorrere dal giorno \_\_\_\_\_ senza opposizioni o reclami.

Li, \_\_\_\_\_

Il Segretario Generale

-----  
La presente delibera è divenuta esecutiva in data \_\_\_\_\_

Li, \_\_\_\_\_

Il Segretario Generale

-----  
La presente deliberazione è immediatamente esecutiva

Li, 14.07.2017

Visto: Il Sindaco \_\_\_\_\_

Il Segretario Generale \_\_\_\_\_

-----  
La presente delibera è stata trasmessa per l'esecuzione all'ufficio \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_