

ANNO 2018-2020

# Carta dei servizi

## STANDARD DI QUALITÀ



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

AREA I - AFFARI GENERALI

SINDACO: Dott. Giuseppe Stefio

RESPONSABILE DI P.O.: Vincenza Vacirca

# STANDARD DI QUALITÀ E CARTA DEI SERVIZI

## LA CARTA DEI SERVIZI

### Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il Cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Carlentini si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei Cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il Cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il Cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (*per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali*), sia però anche conoscere in anticipo (*per esclusione*) i limiti delle sue aspettative (*quello a cui, cioè, non ha diritto*).

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto dei principi dettati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994* e dalla *normativa vigente*, dalla *Costituzione della Repubblica Italiana*, dallo *Statuto del Comune* e dai *Regolamenti comunali vigenti*.

Prefazione

## INDICE

Organigramma dell' Area I <i>Affari Generali</i> .....	pag. 4
1. Obiettivo primario del servizio .....	pag. 5
2. Attività dei servizi .....	pag. 5
3. Destinatari .....	pag. 7
4. Modalità di accesso e fruizione.....	pag. 7
5. Modalità di presentazione delle istanze .....	pag. 7
6. Personale impegnato nei servizi .....	pag. 8
7. Oggetto dei Servizi erogati (articolazione degli Uffici e dei Servizi): <i>Descrizione, Impegni e Standard di qualità</i> .....	pag. 8
Servizio 1: <i>Personale</i> .....	pag. 9
Ufficio Personale .....	pag. 9
Servizio 2: <i>Segreteria</i> .....	pag. 12
Ufficio Segreteria - <i>Assistenza Giunta Comunale Sindaco</i> .....	pag. 12
Ufficio Segreteria - <i>Assistenza Consiglio Comunale e Presidenza del Consiglio</i> .....	pag. 14
Ufficio Contenzioso .....	pag. 16
Ufficio Protocollo .....	pag. 18
Ufficio Notifiche - <i>Messi, Commessi</i> .....	pag. 20
Centralino .....	pag. 22
Ufficio Assistente Sociale.....	pag. 24
Ufficio Servizi Cimiteriali.....	pag. 27
Servizio 3: <i>Servizi Demografici</i> .....	pag. 29
Ufficio Anagrafe, Leva.....	pag. 29
Ufficio Carte d'Identità.....	pag. 32
Ufficio di Stato Civile, Istat e indagini statistiche.....	pag. 34

Ufficio Elettorale.....	pag. 36
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) .....	pag. 38
Ufficio amministrativo <i>Assistenza alle problematiche sociali - Rapporti con il Distretto Socio Sanitario n. 49</i> .....	pag. 40
Uffici Decentramento Amministrativo Carlentini Nord, Pedagoggi.....	pag. 43
Servizio 4: C.U.C. - <i>Centrale Unica di Committenza</i> .....	pag. 46
Ufficio Unico di Committenza (U.U.C.) .....	pag. 46
Ufficio Appalti .....	pag. 47
Servizio 5: ASILO NIDO - <i>Asili Nido Comunali: Carlentini Centro e Carlentini Nord</i> .....	pag. 51
8. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio .....	pag. 54
9. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali .....	pag. 56
Allegati: Scheda di segnalazioni o reclami .....	pag. 58

## **CARTA DEI SERVIZI AREA I - AFFARI GENERALI**

L'Organigramma dell'Area I - *Affari Generali* - è così composto:

### **SERVIZIO 1 - PERSONALE:**

Gestione giuridica del personale - Procedimenti concorsuali - Gestione contratti di lavoro - Gestione economica del personale - Trattamento pensionistico - Rapporti delegazione trattante - Salario accessorio - Monitoraggio presenze e comunicazioni CED.

### **SERVIZIO 2 - SEGRETERIA:**

Assistenza Sindaco e Giunta - Assistenza Consiglio Comunale e Presidenza del Consiglio - Contenzioso - Ufficio Protocollo - Messi, Commessi, Ufficio Notifiche - Centralino - Assistente Sociale - Servizi Cimiteriali.

### **SERVIZIO 3 - SERVIZI DEMOGRAFICI:**

Ufficio Anagrafe - Stato Civile - ISTAT e indagini statistiche - Elettorale - Leva - Carte d'Identità - URP - Ufficio amministrativo per assistenza alle problematiche sociali - Rapporti con il Distretto Socio-Sanitario n. 49 - Ufficio decentramento amministrativo Carlentini Nord - Ufficio decentramento amministrativo Pedagoggi.

### **SERVIZIO 4 - C.U.C. (Centrale Unica di Committenza):**

Ufficio Unico di Committenza (U.U.C.) - Appalti.

### **SERVIZIO 5 - ASILO NIDO:**

Asilo Nido Carlentini Centro - Asilo Carlentini Nord.

## **1. OBIETTIVO PRIMARIO DEI SERVIZI**

L'obiettivo primario dei servizi è la piena soddisfazione dell'utenza, perseguendo il miglioramento continuo dei servizi offerti, attraverso:

- Lo snellimento delle procedure, affinché la macchina amministrativa sia ancora più efficiente;
- Il miglior utilizzo e la promozione del personale, dei sistemi informativi e della "qualità totale": più è soddisfatto il personale, maggiori sono gli standard dei servizi erogati, maggiore è la soddisfazione dell'utenza.

## **2. ATTIVITÀ DEI SERVIZI**

### **SERVIZIO 1: PERSONALE**

Il servizio si occupa del reclutamento del personale, tramite concorso o con altre modalità e relativo inquadramento. Gestione degli spostamenti del personale nell'ambito della stessa amministrazione (mobilità interna) o da/verso altre amministrazioni (mobilità esterna). Provvedimenti disciplinari. Funzioni necessarie all'operatività degli uffici e delle sedi dell'Amministrazione. 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.). Attività finalizzate alla contrattazione, alla concertazione ed all'informazione con le organizzazioni sindacali. Rilevazione delle presenze e assenze e trasmissione al CED delle informazioni utili ai fini della trasparenza nella P.A.

### **SERVIZIO 2: SEGRETERIA**

Il servizio si occupa della raccolta, catalogazione e pubblicazione di atti, ordinanze sindacali e dirigenziali, determine sindacali e dirigenziali, delibere adottate dagli Organi di governo dell'Ente e dagli Organi politici.

Funzioni di supporto all'Ufficio Consiglio, assistenza al Consiglio Comunale e alla Presidenza del Consiglio.

Controllo degli atti delle Aziende, delle partecipazioni, delle convenzioni e degli accordi di programma stipulati dal Comune per l'esercizio di funzioni pubbliche.

Attività finalizzate all'offerta di informazioni ad altri interlocutori al di fuori della P.A., in particolare al Cittadino. Attività di anticamera.

Attività volte 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.

Gestione della corrispondenza, documentazione e plichi in arrivo ed in partenza dall'Amministrazione e da sue unità organizzative.

Gestione delle notifiche di atti, tenuta dell'albo pretorio *on-line*.

Gestione delle chiamate telefoniche in arrivo e/o in uscita.

Mantenimento dei cimiteri in termini di custodia, ricevimento e custodia delle salme, concessione di loculi, nicchie ed aree per la costruzione di tombe di famiglia, tumulazioni, inumazioni ed esumazioni delle salme.

### **SERVIZIO 3: SERVIZI DEMOGRAFICI**

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, URP.

Comprende inoltre le attività ancora svolte sulle liste di leva dei cittadini.

Ordinazione e conservazione di materiale e documentazione prodotta o utilizzata dall'Amministrazione.

Istat e indagine statistiche: 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.

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.

Gestione dei *servizi socio-assistenziali* e dei rapporti con il Distretto Socio-Sanitario n. 49.

Gestione degli Uffici di decentramento amministrativo Carlentini Nord e Pedagoggi.

### **SERVIZIO 4: C.U.C. (Centrale Unica di Committenza)**

Il servizio si occupa della gestione dell'Ufficio Unico di Committenza (U.U.C.) e delle attività riferite alla Centrale Unica di Committenza.

Gestione di appalti e gare, 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.

### **SERVIZIO 5: ASILO NIDO**

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.

Erogazione dei pasti e delle derrate alimentari presso le mense scolastiche servite.

### **3. DESTINATARI**

1. Privati, Società, Enti o Professionisti, Personale Interno, direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi;
2. Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

### **4. MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE**

Mediante libero accesso agli Uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Ritiro e consegna pratiche e certificazioni.

### **5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE**

Tutte le richieste vanno presentate al Protocollo Generale del Comune, ubicato al piano terra dell'edificio sito in Via Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR), secondo le seguenti modalità:

- allo sportello;
- tramite e mail: [protocollo@comune.carlentini.sr.it](mailto:protocollo@comune.carlentini.sr.it)
- tramite PEC: [protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it)

Sul sito istituzionale del Comune [www.comune.carlentini.sr.it](http://www.comune.carlentini.sr.it) è possibile reperire i modelli di presentazione delle varie richieste dove per ogni modello è riportata la documentazione da allegare.



## 6. PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI

**RESPONSABILE DI P.O.** Area I *Affari Generali*: **Vincenza Vacirca**

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Telefono: 095.7858111 (centralino generale del comune)

Telefono: 095.7858245 (Responsabile di P.O.)

e mail: [ufficiogiunta@comune.carlentini.sr.it](mailto:ufficiogiunta@comune.carlentini.sr.it)

**Servizio 1:** n. 2

**Servizio 2:** n. 20

**Servizio 3:** n. 18

**Servizio 4:** n. 3

**Servizio 5:** n. 15

## 7. OGGETTO DEI SERVIZI EROGATI

### SERVIZI EROGATI AL CITTADINO/UTENTE

#### DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli **standard di qualità** associati ai singoli servizi offerti riguardano:

- L' **Accessibilità** dei servizi;
- La **Tempestività** dell'erogazione;
- La **Trasparenza** delle informazioni.

Il Comune di Carlentini assicura l'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

## SERVIZIO 1: PERSONALE - Responsabile \_\_\_\_\_

### *Ufficio Personale*

#### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Stesura e pubblicazione dei bandi di concorso e selezioni pubbliche per assunzione di personale a tempo indeterminato, determinato, pieno o parziale;
- ✓ Applicazione Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro;
- ✓ Pratiche di cessione dello stipendio;
- ✓ Procedure per la progressione di carriera del personale;
- ✓ Accertamenti e verifiche al personale;
- ✓ Istruttoria denunce di infortunio;
- ✓ Predisposizione atti deliberativi, ordinanze, determinazioni e provvedimenti in genere per le materie di competenza;
- ✓ Aggiornamento posizioni previdenziali e assicurative dei dipendenti;
- ✓ Controllo giornaliero delle presenze in servizio del personale;
- ✓ Liquidazione del salario accessorio spettante al personale dipendente;
- ✓ Ricongiunzioni pensionistiche, riscatto servizi sostitutivi;
- ✓ Pensioni (collocamento a riposto per motivi di età, anzianità o altre cause, liquidazione e pagamento indennità di fine servizio);
- ✓ Pratiche per la liquidazione del trattamento di pensione, del TFS e del TFR;
- ✓ Procedure per la progressione economica del personale, ivi compresi gli adempimenti connessi al trattamento di fine servizio e di quiescenza dei dipendenti;
- ✓ Statistiche, indagini ed adempimenti *on-line* inerenti il personale;
- ✓ Relazioni sindacali;
- ✓ Predisposizione atti deliberativi, ordinanze, determinazioni e provvedimenti in genere per le materie di competenza;
- ✓ Conto annuale.

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, secondo le loro specifiche competenze;

- Consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni sulle procedure per accedere al servizio;
- Rispetto degli orari di apertura dell'Ufficio;
- 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.

***Personale impegnato nel Servizio:***

- Sig.ra M. Gibilisco
- Sig.ra M. La Pila

## UFFICIO PERSONALE

Destinatari

Il Servizio è rivolto al Personale dipendente dell'Ente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono /fax.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi:  
Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.7858244

e mail: [ufficiopersonale@comune.carlentini.sr.it](mailto:ufficiopersonale@comune.carlentini.sr.it)

Quando:  
Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

## **SERVIZIO 2: SEGRETERIA - Responsabile: Vincenza Vacirca**

### **SERVIZIO ORGANI ISTITUZIONALI:**

#### ***Ufficio Segreteria: Assistenza Giunta Comunale e Sindaco***

##### ***Oggetto del Servizio:***

- ✓ Gestione e coordinamento attività di supporto alla Giunta;
- ✓ Espletamento della pre-giunta e predisposizione dell'ordine del giorno della Giunta;
- ✓ Istruttoria delle proposte di deliberazione e/o determinazioni di pertinenza del Servizio Organi Istituzionali e Affari Generali;
- ✓ Repertoriatura e pubblicazione Delibere di Giunta in assolvimento agli obblighi di pubblicazione e trasparenza, ai sensi del D.lgs. 33/2013;
- ✓ Repertoriatura e pubblicazione Determine sindacali e dirigenziali in assolvimento agli obblighi di pubblicazione e trasparenza, ai sensi del D.lgs. 33/2013;
- ✓ Repertoriatura e pubblicazione Ordinanze sindacali in assolvimento agli obblighi di pubblicazione e trasparenza, ai sensi del D.lgs. 33/2013;
- ✓ Trasmissione atti per la pubblicazione all'albo pretorio *on-line*;
- ✓ Accesso agli atti;
- ✓ Consulenza interna.

##### ***Personale impegnato nel Servizio:***

- Sig.ra V. Vacirca
- Sig.ra L. Ciavola
- Sig.ra M. Salemi

## UFFICIO SEGRETERIA - Assistenza Giunta Comunale e Sindaco

### Destinatari

Il Servizio è rivolto all'Organo di Governo dell'Ente e all'Organo di indirizzo politico, nonché agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.  
Sito istituzionale: *sezione* Amministrazione trasparente / Provvedimenti.

### Tempi di attesa

No.  
30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).  
Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

### Modulistica disponibile

No.

### Costi da sostenere

Nessuno.  
Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)  
Tel. 095.7858215  
e mail: [ufficiogiunta@comune.carlentini.sr.it](mailto:ufficiogiunta@comune.carlentini.sr.it)  
Sito istituzionale: *sezione* Amministrazione Trasparente / Provvedimenti.

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30  
Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

## ***Ufficio Segreteria: Assistenza Consiglio Comunale e Presidenza del Consiglio***

### ***Oggetto del Servizio:***

- ✓ Gestione degli adempimenti amministrativi relativi alla convocazione del Consiglio Comunale ed al recapito degli inviti, completi dell'ordine del giorno, in formato cartaceo tramite ufficio messi e a mezzo PEC a tutti i destinatari;
- ✓ Trasmissione atti per la pubblicazione all'albo pretorio *on-line*;
- ✓ Ricevimento delle proposte di deliberazioni trasmesse al Presidente del Consiglio Comunale, dal Sindaco, dagli Assessorati, dai Dirigenti, dalle Commissioni Consiliari Permanenti e dai Consiglieri, con l'eventuale documentazione di cui le stesse risultano corredate;
- ✓ Deposito degli atti/proposte di deliberazioni consiliari a disposizione dei Consiglieri per le adunanze del Consiglio, nella Segreteria della Presidenza secondo quanto stabilito dal Regolamento e conseguente trasmissione a mezzo PEC;
- ✓ Conservazione dei verbali delle adunanze della Conferenza dei Capigruppo Consiliari e delle Commissioni Consiliari Permanenti;
- ✓ Assistenza ai Consiglieri Comunali, per il diritto di accesso alle notizie ed informazioni utili all'espletamento del loro mandato, nello svolgimento dei loro compiti ed alla partecipazione, nell'esercizio della loro carica, alla vita politico-amministrativa del Comune;
- ✓ Repertoriatura e pubblicazione Delibere di Consiglio Comunale in adempimento agli obblighi di pubblicazione e trasparenza, ai sensi del D.lgs. 33/2013;
- ✓ Repertoriatura e pubblicazione Ordinanze dirigenziali in adempimento agli obblighi di pubblicazione e trasparenza, ai sensi del D.lgs. 33/2013;
- ✓ Catalogazione, archiviazione e conservazione Regolamenti comunali.

### ***Personale impegnato nel Servizio:***

- Sig.ra G. Favalaro
- Sig.ra D. Ossino

## UFFICIO SEGRETERIA - Assistenza Consiglio Comunale e Presidenza del Consiglio

### Destinatari

Il Servizio è rivolto all'Organo consiliare (Consiglio Comunale e Presidenza del Consiglio), agli Assessorati, alle Commissioni consiliari permanenti, nonché ai singoli Consiglieri e agli interlocutori al di fuori della P.A.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, PEC, telefono, ecc.  
Sito istituzionale: *sezione* Amministrazione trasparente / Provvedimenti.

### Tempi di attesa

No.  
30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).  
Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

### Modulistica disponibile

No.

### Costi da sostenere

Nessuno.  
Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)  
Tel. 095.7858212 / 095.7858272 / 095.991926  
e mail: [presidenzaconsiglio@comune.carlentini.sr.it](mailto:presidenzaconsiglio@comune.carlentini.sr.it)  
e mail: [ufficioconsiglio@comune.carlentini.sr.it](mailto:ufficioconsiglio@comune.carlentini.sr.it)  
PEC: [presidenza.consiglio@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:presidenza.consiglio@pec.comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì    dalle ore 08.30 alle ore 12.30  
Il Mercoledì            dalle ore 16.00 alle ore 18.30



## *Ufficio Contenzioso*

### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Gestione del contenzioso;
- ✓ Gestione dei rapporti con i legali incaricati e istruzione delibere di affidamento nonché verifica della relativa spesa;
- ✓ Problematiche legali e redazione di lettere e comunicazioni;
- ✓ Predisposizione disciplinare di incarico legale;
- ✓ Altre problematiche giuridiche.

### *Personale impegnato nel Servizio:*

- Sig.ra V. Vacirca

## UFFICIO Contenzioso

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare ai legali incaricati dall'Ente e/o della controparte. Agli Uffici dell'Ente per l'espletamento del servizio in materia di contenzioso.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

### Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per gli adempimenti il cui *iter* procedimentale è legato alla natura della controversia e/o al pronunciamento di eventuali Organi esterni interessati, nel rispetto della normativa vigente.

### Modulistica disponibile

No.

### Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858215

e mail: [ufficiogiunta@comune.carlentini.sr.it](mailto:ufficiogiunta@comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

## *Ufficio Protocollo*

### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Gestione protocollo, assegnazione protocolli alla corrispondenza in entrata e in uscita;
- ✓ Protocollo informatica in entrata e in uscita di tutti gli atti del Comune e gestione dei flussi documentali;
- ✓ Gestione delle PEC in arrivo sulla casella istituzionale e loro smistamento;
- ✓ Smistamento posta ai vari uffici e servizi (corrispondenza, fotocopie, riviste, ecc.);
- ✓ Predisposizione e spedizione corrispondenza in partenza;
- ✓ Accettazione di istanze, esposti, ricorsi, comunicazioni indirizzate ai vari Servizi.

### *Personale impegnato nel Servizio:*

- Sig.ra A. Failla
- Sig.ra S. Parisi
- Sig. R. Nolfo
- Sig. S. Piccolo

## UFFICIO Protocollo

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Agli Uffici dell'Ente per l'espletamento del servizio.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, PEC, telefono.

### Tempi di attesa

No.

### Modulistica disponibile

No.

### Costi da sostenere

Nessuno.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858209

e mail: [protocollo@comune.carlentini.sr.it](mailto:protocollo@comune.carlentini.sr.it)

PEC: [protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

## *Messi, Commessi - Ufficio Notifiche*

### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Notificazioni di atti;
- ✓ Diramazione avvisi e provvedimenti, affissioni;
- ✓ Tenuta dell'albo pretorio *on-line*;
- ✓ Tenuta registri delle notificazioni e pubblicazioni;
- ✓ Registrazione e pubblicazione ordinanze;
- ✓ Richiesta riscossione somme per notifiche.

### *Personale impegnato nel Servizio:*

- Sig. S. Consolo
- Sig.ra A.M. Guzzone
- Sig. G. Panarello
- Sig. A. Petrolo
- Sig. P. Scolla (Centro Polivalente)

## Messi, Commessi - UFFICIO Notifiche

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Agli Uffici dell'Ente per l'espletamento del servizio.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Sito istituzionale: Albo Pretorio.

### Tempi di attesa

No.

### Modulistica disponibile

No.

### Costi da sostenere

Nessuno.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858208

e mail: [messi@comune.carlentini.sr.it](mailto:messi@comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

## *Centralino*

### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Gestione delle chiamate telefoniche in arrivo e loro smistamento negli uffici più indicati a soddisfare le richieste avanzate.

### *Personale impegnato nel Servizio:*

- Sig.ra L. Miceli
- Sig.ra R. Zappulla

## Centralino

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Agli Uffici dell'Ente per l'espletamento del servizio.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite telefono.

### Tempi di attesa

No.

### Modulistica disponibile

Nessuna.

### Costi da sostenere

Nessuno.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858111

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì    dalle ore 7.30 alle ore 14.00

Il Mercoledì            dalle ore 15.30 alle ore 19.00



## *Ufficio Assistente Sociale*

### *Oggetto del Servizio:*

Attività di primo contatto:

- ✓ Accoglienza, orientamento e raccolta richieste di aiuto;
- ✓ Consulenza socio-assistenziale ai soggetti più vulnerabili come anziani (oltre i 65 anni), minori (0-18 anni), persone affetti da grave handicap fisico-psichico, adulti portatori di varie problematiche;
- ✓ Colloqui ed incontri con le persone o le famiglie in difficoltà e mediazione familiare;
- ✓ Valutazione delle condizioni di bisogno.
- ✓ Formulazione e attuazione di piani di intervento:
  - ✓ Interventi di sostegno alle persone e alle famiglie in stato di bisogno;
  - ✓ Interventi a favore di soggetti anziani:
    - Assistenza domiciliare P.d.Z. del Distretto socio-sanitario per persone parzialmente autosufficienti;
    - Assistenza domiciliare P.A.C. (*Piano Azione e Coesione*) per persone non autosufficienti (A.D.A. /A.D.I.);
    - Servizio Civile Italia - sezione anziani e disabili.
  - ✓ Interventi a favore di soggetti diversamente abili (anziani e minori):
    - Bonus socio-sanitario.
  - ✓ Interventi a favore di minori:
    - Educativa domiciliare a carico del D.S.S. per minori e famiglie multiproblematiche;
    - Autismo.
  - ✓ Minori e M.S.N.A sottoposti a provvedimenti di Autorità Giudiziaria;
  - ✓ Affidamento e adozioni.
- ✓ Prevenzione di ordine socio-culturale, ambientale e familiare per soggetti in stato di bisogno che possono sfociare in situazioni di disagio o in fenomeni di emarginazione dagli ambienti di vita, di studio e di lavoro;

- ✓ Garantire il diritto dei minori a non essere sradicate dal nucleo familiare e dal contesto sociale;
- ✓ Assicurare la fruibilità delle strutture, dei servizi e delle prestazioni sociali secondo modalità che garantiscano la libertà e la dignità della persona;
- ✓ Recupero di soggetti con disabilità psico-fisiche favorendo l'inserimento nel contesto familiare, sociale, scolastico e lavorativo;
- ✓ Sostegno alla famiglia e minori in età evolutiva, con particolare riguardo a soggetti a rischio di emarginazione;
- ✓ Promuovere e attuare gli interventi a favore degli anziani, finalizzati al mantenimento, inserimento o reinserimento nel proprio ambiente di vita.

***Personale impegnato nel Servizio:***

- Dott.ssa M. Ossino

## UFFICIO Assistente sociale

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente, Enti e/o Organi e Servizi del territorio interessati a seconda della tipologia di prestazione socio-assistenziale da erogare, tenendo conto, altresì, della normativa vigente e dei Piani Distrettuali di Zona.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, PEC, telefono.

### Tempi di attesa

No.

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

Nessuno.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858261

e mail: [assistentesociale@comune.carlentini.sr.it](mailto:assistentesociale@comune.carlentini.sr.it)

PEC: [servizisociali@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:servizisociali@pec.comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì    dalle ore 9.30 alle ore 12.00

Il Mercoledì            dalle ore 16.00 alle ore 18.30

## *Ufficio Servizi Cimiteriali*

### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Concessioni cimiteriali: relativamente alle assegnazione di loculi, loculi ossari e terreni per la costruzione di tombe monumentali;
- ✓ Operazioni cimiteriali (tumulazione, inumazione, estumulazione, etc.) retrocessione loculi e terreno (per trasferimento in altra sepoltura, restituzione per inutilizzo e/o stato di abbandono).

### *Personale impegnato nel Servizio:*

- Sig. G. Castro
- Sig. A. Marino
- Sig. C. Reale
- Sig. G. Sampugnaro

## UFFICIO Servizi Cimiteriali

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

### Tempi di attesa

No.

Brevi: per atti inerenti le operazioni cimiteriali.

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato alla natura dell'atto.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

Compartecipazione spese cimiteriali: per informazioni rivolgersi all'Ufficio.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858292

e mail: [servizicimiteriali@comune.carlentini.sr.it](mailto:servizicimiteriali@comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Il Mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 18.00

## SERVIZIO 3: SERVIZI DEMOGRAFICI - Responsabile \_\_\_\_\_

### *Ufficio Anagrafe, Leva*

#### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Autocertificazione e semplificazione amministrativa;
- ✓ Iscrizioni anagrafiche di residenza;
- ✓ Variazioni anagrafiche;
- ✓ Tenuta anagrafe, residenti e A.I.R.E;
- ✓ Anagrafe temporanea;
- ✓ Attestazioni di soggiorno per i cittadini comunitari;
- ✓ Pratiche migratorie;
- ✓ Aggiornamento archivi elettronici (ANAGAIRE) e servizi INA-SAIA, SIATEL;
- ✓ Rilascio Certificazioni: residenza, stato di famiglia, storico di residenza ecc.;
- ✓ Statistiche demografiche, con cadenza mensile ed annuale;
- ✓ Certificazioni statistiche mensili ed annuali;
- ✓ Riscossione diritti di segreteria.

### *Ufficio Leva*

#### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Formazione delle liste di leva;
- ✓ Aggiornamento dei ruoli matricolari;
- ✓ Vidimazione e consegna dei congedi;
- ✓ Certificazione e assistenza per ottenere copia del foglio matricolare;
- ✓ Riscossione diritti di segreteria.

#### *Personale impegnato nel Servizio (Anagrafe e Leva):*

- Sig.ra R. Caltabiano
- Sig.ra N.L. Castro
- Sig. C. Di Mauro
- Sig.ra P. Stuto, si occupa anche dell'URP
- Sig.ra M. Zarbano

## UFFICIO Anagrafe

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente e/o altri Enti.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono /fax.

### Tempi di attesa

No.

Brevi: per le richieste di rilascio certificazioni provenienti dall'esterno, pervenute tramite e-mail, PEC, ecc.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio Certificazioni:

per uso pubblico € 0.50 (diritti di segreteria);

per uso privato € 1,00 (diritti di segreteria) + marca da bollo da € 16,00.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via dei Vespri n. 43 - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.993572

e mail: [anagrafe@comune.carlentini.sr.it](mailto:anagrafe@comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 14.00

Il Mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 19.00.

## UFFICIO Leva

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente e/o altri Enti.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono, fax.

### Tempi di attesa

No.

Brevi: per le richieste di rilascio certificazioni provenienti dall'esterno, pervenute tramite e-mail, PEC, ecc.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio Certificazioni:

per uso pubblico € 0.50 (diritti di segreteria);

per uso privato € 1,00 (diritti di segreteria) + marca da bollo da € 16,00.

### Dove recarsi: Ufficio / Contatti

Via dei Vespri n. 43 - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.993572

e mail: [anagrafe@comune.carlentini.sr.it](mailto:anagrafe@comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12.30

Il Mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 18.00



## *Ufficio Carte d'Identità*

### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Rinnovo e rilascio carte di identità;
- ✓ Blocco Carte d'Identità per limitazione della libertà personale;
- ✓ Richiesta e rilascio nulla osta alle Ambasciate;
- ✓ Certificazione di autentifica foto;
- ✓ Statistiche bimestrali e annuali richieste dalla Questura e dalla Prefettura;
- ✓ Riscossione diritti di segreteria;
- ✓ Riscossione diritti Carte d'Identità e duplicati.

### *Personale impegnato nel Servizio:*

- Sig.ra M. G. Circo
- Sig.ra R. Di Tano

## UFFICIO Carte d'Identità

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono /fax.

### Tempi di attesa

No.

Brevi: per le richieste di rilascio certificazioni provenienti dall'esterno, pervenute tramite e-mail, PEC, fax, ecc.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

Rilascio Certificazioni: uso pubblico € 0.50 (diritti di segreteria) - uso privato € 1,00 (diritti di segreteria) + marca da bollo da € 16,00.

Rilascio C.I. prima emissione: € 5,16 + € 0.50 (diritti di segreteria) - Duplicato: 10.32 + 0.50 (diritti di segreteria).

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via dei Vespri n. 43 - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.992130

e mail: [ci@comune.carlentini.sr.it](mailto:ci@comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00

## *Ufficio di Stato Civile, Istat e indagini statistiche*

### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Iscrizioni, annotazioni e tenuta dei 4 registri di stato civile: cittadinanza, nascita, matrimonio e morte;
- ✓ Redazione atti di nascita e di decesso;
- ✓ Riconoscimento filiazione;
- ✓ Giuramento cittadinanza italiana;
- ✓ Trascrizione di atti esteri;
- ✓ Redazione del verbale di pubblicazioni di matrimonio e affissione all'albo;
- ✓ Celebrazione del matrimonio;
- ✓ Ricezione e trasmissione delle sentenze di separazione e di divorzio ai Comuni competenti per la trascrizione;
- ✓ Annotazioni inerenti alle istanze rilasciate dal Tribunale per il cambiamento del nome o del cognome;
- ✓ Riscossione diritti di segreteria;
- ✓ Rilevazioni statistiche ISTAT varie;
- ✓ Censimenti della popolazione.

### *Personale impegnato nel Servizio:*

- Sig.ra G. Latina
- Sig.ra L. S. Latina

## UFFICIO *di Stato Civile, Istat e indagini statistiche*

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, PEC, telefono / fax.

### Tempi di attesa

No.

Brevi: per le richieste di rilascio certificazioni provenienti dall'esterno, pervenute tramite e-mail, PEC, fax, ecc.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

No.

Rilascio Certificazioni: in carta libera (esenzione del bollo ai sensi dell'art. 7, c. 5, legge n. 405/1990).

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via dei Vespri n. 43 - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.990712

e mail: [statocivile@comune.carlentini.sr.it](mailto:statocivile@comune.carlentini.sr.it)

PEC: [statocivile@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:statocivile@pec.comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

## *Ufficio Elettorale*

### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ Tessera elettorale (rilascio del duplicato in caso di smarrimento o deterioramento);
- ✓ Consultazione liste elettorali;
- ✓ Revisioni dinamiche, cancellazioni e iscrizioni elettorali;
- ✓ Revisione dinamica straordinaria
- ✓ Ricompilazione e ristampa liste generali e sezionali maschili e femminili
- ✓ Revisioni semestrali nuovi iscrivendi (compimento 18° anno di età);
- ✓ Rilascio certificati di iscrizione alle liste elettorali;
- ✓ Rilascio certificati godimento dei diritti politici;
- ✓ Tenuta fascicoli personali degli iscritti aventi diritto al voto;
- ✓ Esercizio del diritto di voto assistito;
- ✓ Iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari;
- ✓ Iscrizione/cancellazione all'Albo dei Presidenti di seggio;
- ✓ Iscrizione/cancellazione all'Albo degli Scrutatori;
- ✓ Iscrizione alle liste elettorali aggiunte cittadini Unione Europea;
- ✓ Passaggi di sezione degli iscritti
- ✓ Liste aggiunte per elezioni europee e comunali
- ✓ Statistiche consistenza del corpo elettorale alla chiusura della revisione semestrale e alla chiusura della revisione dinamica ordinaria e inserimento dati su procedura informatizzata predisposta dal ministero dell'interno

### *Personale impegnato nel Servizio:*

- Sig.ra G. Formica
- Sig.ra C. Cappello

## UFFICIO Elettorale

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, PEC, telefono, fax.

### Tempi di attesa

No.

Brevi: per le richieste di rilascio certificazioni provenienti dall'esterno, pervenute tramite e-mail, PEC, fax, ecc.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Piazza Diaz n. 26 - 96013 Carlentini (SR)

Tel./ Fax 095.991184

e mail: [elettorale@comune.carlentini.sr.it](mailto:elettorale@comune.carlentini.sr.it)

PEC: [ufficio.elettorale@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:ufficio.elettorale@pec.comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00

## ***U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico***

### ***Oggetto del Servizio:***

- ✓ Attività di *front office*: ascolto e informazioni di primo livello;
- ✓ Elaborazione delle informazioni e delle risposte, monitoraggio, ecc.;
- ✓ Attività relazionale - derivante dall'interazione con il Cittadino - che implica competenze trasversali quali la capacità di ascolto, l'accoglienza, l'orientamento all'Utente, capacità espressive e di linguaggio, ecc.
- ✓ Contatto Cittadino-operatore, con tutte le implicazioni sottointese, che rappresenta la principale caratteristica del *front office*, aspetto fondamentale sia per la valutazione dei Cittadini in merito ai "servizi ricevuti" sia per la valutazione e soddisfazione degli operatori in merito al lavoro svolto.
- ✓ Attività di *back office*: gestione della comunicazione interna e i rapporti con i referenti interni, modulistica afferente la fruizione dei servizi erogati dall'Ente, coordinamento della comunicazione, monitoraggio e controllo dei flussi informativi interni ed esterni, analisi del grado di soddisfazione del Cittadino e dei dati raccolti dal *front office*.

### ***Personale impegnato nel Servizio:***

- Sig.ra P. Stuto, collabora con l'ufficio Anagrafe e Leva

## U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.

Modulistica disponibile

Sito istituzionale.

Costi da sostenere

Nessuno.

Dove rivolgersi:  
Ufficio / Contatti

Via Porta Siracusa n. 83 - 96013 Carlentini (SR)  
Tel. 095.991465  
e mail: [urp@comune.carlentini.sr.it](mailto:urp@comune.carlentini.sr.it)

Quando:  
Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì    dalle ore 8.30 alle ore 12.30  
Il Mercoledì            dalle ore 16.00 alle ore 18.30



## *Servizi Sociali*

### *Ufficio amministrativo per l'assistenza alle problematiche sociali - Rapporti con il Distretto Socio-Sanitario n. 49*

#### *Oggetto del Servizio:*

Organizzazione e gestione dei *servizi socio-assistenziali* ponendo una particolare attenzione nel perseguire i seguenti obiettivi:

- ✓ Prevenire e rimuovere le cause di ordine psico-sociale, culturale e ambientale che possono provocare situazioni di bisogno o fenomeni di emarginazioni dagli ambienti di vita, di studio e di lavoro;
- ✓ Garantire il diritto delle persone a non essere sradicate dalle proprie famiglie e dalle proprie comunità locali;
- ✓ Assicurare la fruibilità delle strutture, dei servizi e delle prestazioni sociali secondo modalità che garantiscano la libertà e la dignità personale, realizzando l'eguaglianza di trattamento e il rispetto della specificità delle esigenze;
- ✓ Recupero di soggetti socialmente disadattati o affetti da minorazioni psicofisiche e sensoriali favorendo l'inserimento o il reinserimento nel normale ambiente familiare, sociale, scolastico e lavorativo;
- ✓ Sostenere la famiglia, proteggere la maternità, tutelare l'infanzia e i soggetti in età evolutiva, con particolare riferimento ai soggetti a rischio di emarginazione;
- ✓ Vigilare sulla condizione minorile;
- ✓ Promuovere e attuare gli interventi a favore degli anziani, finalizzati al mantenimento, inserimento o reinserimento nel proprio ambiente di vita.

Attività di primo contatto, di accoglienza, consulenza, orientamento e raccolta richieste di aiuto finalizzate a:

- ✓ Interventi di sostegno alle persone e alle famiglie in stato di disagio:
  - Contributi economici straordinari;
  - Inserimento in ambiente di lavoro in alternativa al contributo economico-assistenziale;
  - Inserimento socio-lavorativo a carico del P.d.Z. - D.S.S. n. 49.

- ✓ Interventi a favore di soggetti anziani:
  - Assistenza domiciliare a carico del P.d.Z. - D.S.S. n. 49 per persone parzialmente autosufficienti;
  - Assistenza domiciliare *P.A.C. (Piano Azione e Coesione)* per persone non autosufficienti (A.D.A. /A.D.I.);
  - Servizio trasporto anziani (Biglietti AST);
  - Bonus socio-sanitario;
  - Centri sociali anziani (Carlentini centro, Carlentini nord, Pedagaggi) - attività ricreative - serate danzanti;
  - Servizio Civile Nazionale (S.C.N.).
- ✓ Interventi a favore di soggetti diversamente abili:
  - Bonus socio-sanitario;
  - Servizio trasporto per disabili (Biglietti AST);
- ✓ Interventi a favore di minori:
  - Assistenza educativa a carico del P.d.Z. - D.S.S. n. 49 per persone parzialmente autosufficienti;
  - Minori sottoposti a provvedimenti di Autorità Giudiziaria M.S.N.A.;
  - Richiesta di affido/adozione
  - Servizio Civile Nazionale (S.C.N.)

***Personale impegnato nel Servizio:***

- Sig.ra N. D'Amico
- Sig.ra A. Reina
- Sig.ra G. Turco

## UFFICIO Servizi Sociali

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, PEC, telefono.

### Tempi di attesa

No.

Brevi: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via dei Vespri n. 43 - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.990469

Tel. 095.990558

e mail: [servizisociali@comune.carlentini.sr.it](mailto:servizisociali@comune.carlentini.sr.it)

PEC: [servizisociali@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:servizisociali@pec.comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

## ***DECENTRAMENTO Amministrativo***

### ***Decentramento Amministrativo Carlentini Nord***

#### ***Personale impegnato nel Servizio:***

- Sig.ra G. Alicata
- Sig.ra D. Gulizia
- Sig.ra L. Rizzo

### ***Decentramento Amministrativo Pedagaggi***

#### ***Personale impegnato nel Servizio:***

- Sig. A. Cimino

## UFFICIO *Decentramento Amministrativo Carlentini Nord*

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono, fax.

### Tempi di attesa

No.

Brevi: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

No.

Rilascio Certificazioni:

per uso pubblico € 0.50 (diritti di segreteria)

per uso privato € 1,00 (diritti di segreteria) + marca da bollo da € 16,00.

### Dove recarsi:

#### Ufficio / Contatti

Via Di Vittorio, s.n. - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.905275

Fax 095.905593

e mail: [carlentininord@comune.carlentini.sr.it](mailto:carlentininord@comune.carlentini.sr.it)

### Quando:

#### Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00

## UFFICIO *Decentramento Amministrativo Pedagaggi*

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono, fax.

### Tempi di attesa

No.

Brevi: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

No.

Rilascio Certificazioni:

per uso pubblico € 0.50 (diritti di segreteria)

per uso privato € 1,00 (diritti di segreteria) + marca da bollo da € 16,00.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Piazza Madonnina del Grappa, s.n. - Pedagaggi

Tel. / Fax 095.995055

e mail: [pedagaggi@comune.carlentini.sr.it](mailto:pedagaggi@comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00

## SERVIZIO 4: C.U.C. - Centrale Unica di Committenza <sup>(1)</sup>

Responsabile: Geom. Santi Di Stefano

### *Ufficio Unico di Committenza (U.U.C.)*

#### *Oggetto del Servizio:*

- ✓ **Gestisce** tutte le attività inerenti le procedure per l'acquisizione/affidamento di concessioni, lavori, servizi e forniture di importo superiore alle soglie di cui all'art. 37 del D.lgs. 50/2016, per i Comuni convenzionati con la C.U.C., con l'esclusione delle acquisizioni che gli stesi possono attivare attraverso gli strumenti elettronici gestiti da CONSIP e MEPA.
- ✓ **Cura** la gestione delle procedure di gara e collabora con ogni Comune Convenzionato nella predisposizione degli atti di gara, nello specifico:
  - Alla corretta individuazione dei contenuti dello schema del contratto di affidamento delle concessioni, dell'appalto di lavori, servizi e forniture, in conformità alla normativa vigente in materia di appalti;
  - Alle modalità per la scelta del contraente;
  - Alla definizione per il criterio di aggiudicazione ed eventuali atti aggiuntivi;
  - Alla definizione dei criteri di valutazione delle offerte e le loro specificazioni in caso di ricorso al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.
- ✓ **Procede:**
  - Ad effettuare eventuali richieste di integrazioni e/o modifiche degli atti di gara al R.U.P. del Comune convenzionato;
  - A pubblicare il bando, tenendo conto della vigente normativa in materia di pubblicità e trasparenza, sulla GUCE, sulla GURS, sul MIT, all'ANAC, sui quotidiani sul sito della C.U.C, sui siti degli organi istituzionali previsti per legge;
  - A fornire chiarimenti in merito alla procedura di gara, sia in risposta di quesiti posti da parte degli Operatori Economici che di propria iniziativa, dandone comunicazione sul proprio sito;
  - Ad attivare le procedure per la composizione della Commissione giudicatrice, nel rispetto della normativa regionale vigente, nel caso di aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa;

- Alla celebrazione delle gare su richiesta del Comune Convenzionato, previa verifica e completezza della documentazione di gara trasmessa;
- Ad informare costantemente il Comune convenzionato di ogni sviluppo inerente la procedura di affidamento;
- A redigere i verbali di gara e pubblicare gli stessi sul sito C.U.C.;
- A trasmettere tutti gli atti di gara al R.U.P. del Comune convenzionato.

## *Ufficio Appalti*

### Oggetto del Servizio:

- ✓ **Gestisce** tutte le attività inerenti le procedure per l'acquisizione/affidamento di concessioni, lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'art. 37 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., effettuate per conto del Comune di Carlentini ad esclusione degli affidamenti diretti e degli acquisti attraverso gli strumenti elettronici gestiti da CONSIP e MEPA.
- ✓ **Cura** la gestione delle procedure di gara e collabora con ogni R.U.P. del Comune di Carlentini nella predisposizione degli atti di gara, nello specifico:
  - Alla corretta individuazione dei contenuti dello schema del contratto di affidamento delle concessioni, dell'appalto di lavori, servizi e forniture, in conformità alla normativa vigente in materia di appalti;
  - Alle modalità per la scelta del contraente;
  - Alla definizione per il criterio di aggiudicazione ed eventuali atti aggiuntivi;
  - Alla definizione dei criteri di valutazione delle offerte e le loro specificazioni in caso di ricorso al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.
- ✓ **Procede:**
  - Ad effettuare eventuali richieste al R.U.P. del Comune di Carlentini, di integrazioni e/o modifiche degli atti propedeutici alla procedura di gara;
  - Alla predisposizione di tutti gli atti occorrenti per l'espletamento della procedura di gara (bando, disciplinare. DGUE, lettere invito, e allegati vari) sulla base delle indicazioni del R.U.P. e del progetto e alla successiva approvazione ai sensi di legge;



- A pubblicare il bando, tenendo conto della vigente normativa in materia di pubblicità e trasparenza, sulla GUCE, sulla GURS, sul MIT, all'ANAC, sui quotidiani, sul sito del Comune di Carlentini, sui siti degli organi istituzionali previsti per legge;
- A fornire chiarimenti in merito alla procedura di gara, sia in risposta di quesiti posti da parte degli Operatori Economici che di propria iniziativa, dandone comunicazione sul proprio sito;
- Ad attivare le procedure per la composizione della Commissione giudicatrice, nel rispetto della normativa regionale vigente, nel caso di aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
- Alla celebrazione delle gare bandite;
- Ad informare costantemente il R.U.P. di ogni sviluppo inerente la procedura di affidamento;
- A redigere i verbali di gara e pubblicare gli stessi sul sito istituzionali previsti per legge in materia di pubblicità e trasparenza e trasmettere gli atti finali al R.U.P.

*Personale impegnato nel servizio:*

- Sig. Santi Di Stefano
- Sig.ra A. Ingaliso
- Sig.ra A. Russo

<sup>(1)</sup> L'Amministrazione comunale, con Delibera di C.C. n. 40 del 05/12/2018 ha deliberato il "recesso unilaterale alla convenzione per la Centrale Unica di Committenza", ai sensi dell'art. 8 della citata convenzione, con decorrenza dal 1° gennaio 2019.

## UFFICIO Unico di Committenza (U.U.C.)

### Destinatari

Il Servizio è rivolto ai Comuni convenzionati con la C.U.C., agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare agli Operatori Economici, alle Commissioni di gara.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite PEC, e-mail, telefono.

Sito istituzionale: *Sezione dedicata* (C.U.C.)

### Tempi di attesa

Accesso agli atti (Legge 241/90): secondo i dettami della normativa vigente.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858253

PEC: [cuc@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:cuc@pec.comune.carlentini.sr.it)

e mail: [cuc@comune.carlentini.sr.it](mailto:cuc@comune.carlentini.sr.it)

e mail: [lavoripubb@comune.carlentini.sr.it](mailto:lavoripubb@comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00

## UFFICIO Appalti

### Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare agli Operatori Economici, alle Commissioni di gara, nonché ai Tecnici e/o Consulenti esterni.

### Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, PEC, telefono.

### Tempi di attesa

Accesso agli atti (Legge 241/90): secondo i dettami della normativa vigente.

### Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

### Costi da sostenere

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

### Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano secondo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858253

e mail: [appalti@comune.carlentini.sr.it](mailto:appalti@comune.carlentini.sr.it)

PEC: [ufficio.appalti@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:ufficio.appalti@pec.comune.carlentini.sr.it)

### Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

***Asili Nido Comunali:***

**Carlentini Centro**

**Carlentini Nord**

***Oggetto del Servizio:***

**Il Servizio “Asilo Nido” del Comune di Carlentini** è protagonisti dell’offerta educativa, tesa alla crescita integrale dei bambini ed al sostegno alle famiglie con figli da zero a tre anni; costruisce un sistema di opportunità educative che favoriscono, in stretta integrazione con le famiglie, l’armonico, integrale e pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini.

La realizzazione di tali finalità deriva dal riconoscimento dei bambini come individui sociali competenti e attivi, come soggetti portatori di originali identità individuali, come titolari del diritto ad essere attivi protagonisti della loro esperienza e del loro sviluppo all’interno di una rete di contesti e relazioni capaci di sollecitare e favorire la piena espressione delle loro potenzialità individuali.

La realizzazione delle richiamate finalità consegue, altresì, dalla stretta integrazione dei servizi con le famiglie, riconosciute come co-protagoniste del progetto educativo dei servizi, portatrici di propri valori e culture originali, nonché dei diritti all’informazione, alla partecipazione e alla condivisione delle attività realizzate all’interno dei servizi medesimi.

Il servizio educativo è un luogo di elaborazione, produzione e diffusione di un’aggiornata cultura dell’infanzia e garantisce una qualità educativa adeguata allo sviluppo evolutivo di ogni bambino.

Nel Nido occorre tenere conto della diversità dei contesti in cui il servizio è collocato e della forte complementarità dello sviluppo affettivo, sociale e intellettuale dei bambini.

Le capacità di bambine e bambini si affinano in contesti di esperienza; situazioni di vita quotidiana che l’adulto allestisce in quanto motivanti e coinvolgenti e entro le quali opera dall’interno, calibrando i propri interventi e le proprie proposte. Le competenze vanno quindi intrecciate con i lineamenti di metodo: esplorazione, ricerca, valorizzazione del gioco, vita di relazione, mediazione didattica, osservazione, progettazione, verifica, documentazione.

**Attività:**

- Informazione sulla normativa, la vita sociale, economica e culturale della città;
- Distribuzione dei moduli per accedere ai servizi dell'Amministrazione;
- Gestione delle segnalazioni di inefficienze, dei suggerimenti.

**Gestione:**

- Procedure per iscrizioni, ammissioni e graduatorie;
- Istruttoria refezione scolastica;
- Preparazione e somministrazione dei pasti (su menù concordati e approvati dal pediatra);
- Progettazione dell'offerta formativa;
- Cura dell'igiene, dell'educazione dei bambini e delle relazioni con le famiglie.
- Garanzia di continuità con la scuola dell'infanzia, attraverso un percorso organizzato al fine di facilitare e anticipare l'incontro con la nuova esperienza futura.

**Retta di fruizione del Servizio:**

<b>Reddito annuo</b> <b>Euro</b>	<b>Retta mensile</b> <b>Euro</b>
Fino a 7.000	50
Fino a 14.000	80
Fino a 25.000	110
Fino a 40.000	140
Oltre 40.000	170

**Personale impegnato nel Servizio:**

- Sig.ra C. Bandiera
- Sig.ra G. Ciavola
- Sig.ra V. Cicitta
- Sig.ra M. Commendatore
- Sig.ra M.C. Cottone
- Sig.ra S. Guida
- Sig.ra D. Loritto
- Sig.ra N. Merendino
- Sig.ra C. Musco
- Sig.ra F. Narzisi
- Sig.ra M.C. Randazzo
- Sig.ra A. Roccella
- Sig.ra L. G. Rubino
- Sig.ra L. Vitale
- Sig.ra P. Zapparrata

## ASILO NIDO - Carlentini Centro e Carlentini Nord

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Gli iscritti agli Asili Nido comunali sono tenuti al versamento di un contributo per la retta di fruizione del servizio il cui ammontare varia in relazione all'Indice della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

L'attestazione ISEE, rilasciata dai diversi CAAF presenti sul territorio, dovrà essere consegnata c/o i Servizi per l'Infanzia, va allegata alla domanda di ammissione.

Retta di fruizione del servizio:

Importo minimo € 50.00 - massimo di € 170.00.

Informazioni: presso l'Ufficio.

Dove rivolgersi:

Via S. Battaglia, s.n. (Nido - Carlentini Centro)

Ufficio / Contatti

Via P. Nenni, s.n. (Nido - Carlentini Nord)

Tel. 095.991542 / 095.7833032

e mail: [asilonidocarlentini@gmail.com](mailto:asilonidocarlentini@gmail.com)

Quando:

Da Lunedì a Sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30

Apertura al Pubblico

## **8. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **a) Partecipazione**

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- ✓ All'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- ✓ Al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - Presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - Fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- ✓ All'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - Di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
  - Di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.
  - Di Accesso Civico (Generalizzato e non). L'accesso civico semplice o generalizzato, disciplinato dal D.lgs. 33/2013, come modificato dal D.lgs. 97/2016, è il diritto di chiunque a richiedere documenti, dati e informazioni detenute dal Comune di Carlentini. Può essere negato solo in caso l'accesso possa comportare un pregiudizio alla tutela di interessi privati o pubblici (art. 5-bis del D.lgs. 33/2013), se l'evasione della richiesta risulti irragionevole per l'elevato numero di documenti e dati richiesti o per la necessità di loro elaborazione o se sia altamente generica.

Nell'esercizio di tali diritti l'Utente riceve l'assistenza del Responsabile del procedimento o dell'Istruttore incaricato.

### **b) Continuità**

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- Con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- Pubblicate sul sito Internet del Comune.

**c) Efficienza ed efficacia**

I Servizi dell'Area I Affari Generali improntano la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- ✓ Per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- ✓ Per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - Corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - Favorevole all'Utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - Tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

**d) Eguaglianza ed imparzialità**

Gli impiegati dell'Area I Affari Generali ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**e) Cortesia e disponibilità**

Il Responsabile di P.O. dell'Area I Affari Generali si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.



**f) Chiarezza e identificabilità**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

## **9. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile di P.O. dell'Area I Affari Generali attiva i seguenti interventi:

**a) Indagini sulla soddisfazione dei destinatari**

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

**b) Procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare, al Responsabile del Servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

**c) Procedure di registrazione interna delle anomalie**

I Responsabili dei Servizi dell'Area I Affari Generali, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registrano le anomalie che presentano i procedimenti, formulano le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono al Responsabile di P.O., affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

## SCHEDA DI SEGNALAZIONI O RECLAMI

GENTILE UTENTE, LEI PUÒ CONTRIBUIRE A MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DAL COMUNE DI CARLENTINI COMPILANDO LA SEGUENTE SCHEDA E PROVVEDENDO A RINVIARLA ALL'ENTE.

SI FA PRESENTE CHE LE SCHEDE ANONIME NON VERRANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE E CHE I DATI DA LEI FORNITI SARANNO TRATTATI SECONDO QUANTO PREVISTO DALL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003 (DI SEGUITO "CODICE PRIVACY") E DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 (DI SEGUITO "GDPR 2016/679"), RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE I DATI PERSONALI DA LEI FORNITI FORMERANNO OGGETTO DI TRATTAMENTO NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SOPRA RICHIAMATA E DEGLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA CUI È TENUTA L'AMMINISTRAZIONE.

**GRAZIE PER LA SUA GENTILE COLLABORAZIONE**

### PROBLEMI RICONTRATI

---

---

---

---

### EVENTUALI SUGGERIMENTI

---

---

---

---

**NOME** \_\_\_\_\_

**COGNOME** \_\_\_\_\_

**RESIDENTE A** \_\_\_\_\_

**DATA** \_\_\_\_\_ **FIRMA** \_\_\_\_\_

La sottoscrizione della presente, oltre che per presa visione dell'informativa, costituisce espressione di libero, informato ed inequivocabile consenso al trattamento dei dati per le finalità descritte, ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 GDPR 2016/679.

**Titolare del Trattamento è il Comune di Carlentini**

RESPONSABILE del Servizio Amministrativo:

Responsabile di P.O. Area I - *Affari Generali*, Vincenza Vacirca

Comune di Carlentini

Via F. Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR)

Centralino Tel. 095 7858111

Email: [protocollo@comune.carlentini.sr.it](mailto:protocollo@comune.carlentini.sr.it) - PEC: [protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it](mailto:protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it)

**PARTE RISERVATA AL COMUNE DI CARLENTINI**

**UFFICIO RICEVENTE** \_\_\_\_\_

**RICEVUTA IL** \_\_\_\_\_

**RISPOSTA DATA AL CITTADINO**

---

---

---

---

---

---

---

L'Amministrazione comunale con delibera di G.M. n. 68 del 08/06/2018 ha approvato il Regolamento Comunale attuativo del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dati personali. *Restano ferme le misure di sicurezza attualmente previste per i trattamenti di dati sensibili per finalità di rilevante interesse pubblico nel rispetto degli specifici regolamenti attuativi (ex artt. 20 e 22, D.lgs. n. 193/2006).*