



# COMUNE DI MIRTO

## CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

---

### CARTA DEI SERVIZI

#### **PREMESSA**

Il Comune rappresenta l'ente pubblico territoriale e, quindi l'Istituzione più vicina ai cittadini.

Al Comune sono demandati diverse funzioni, tra le quali svariati servizi.

La "carta dei servizi" è uno strumento conoscitivo e informativo dell'attività amministrativa del comune,

di modo che i cittadini possano avere cognizione di come utilizzare i servizi disponibili.

La carta dei servizi, rappresenta anche quel processo di innovazione, trasparenza e partecipazione che caratterizza l'amministrazione.

La Carta dei Servizi è un documento importante per conoscere a fondo la struttura e per utilizzare al meglio i servizi offerti dal Comune.

Obiettivo dell'Amministrazione è che questo strumento, per sua natura in costante divenire, attui incessantemente un fondamentale processo di evoluzione della qualità dei servizi, coinvolgendo anche direttamente il cittadino nella verifica della rispondenza tra quello che gli viene offerto e quanto effettivamente erogato.

La Carta dei Servizi, importante strumento di innovazione e di trasparenza, in modo sintetico ma completo potrà orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi, con la finalità di offrire all'utente dei servizi erogati uno strumento di informazione e protezione e, nello stesso tempo, consente al cittadino di farsi promotore di iniziative e suggerimenti per migliorarli.

Funzione della carta è quindi agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Un documento che vincola l'amministrazione di fronte al cittadino, con l'impegno di mantenere standard certi e predefiniti e con il riconoscimento di specifici diritti dell'utente.

La carta dei servizi è stato uno degli obiettivi che questa amministrazione, nell'ambito della gestione funzionale del personale e dei servizi, si era impegnata a realizzare, per una gestione innovativa ed efficace dei servizi affrontando i problemi di efficienza, semplificazione e avvicinamento ai cittadini riferendosi anche alla riduzione dei tempi, di costi e maggior trasparenza ed efficacia, il tutto per meglio rispondere ai bisogni e alle domande dei cittadini.

La struttura della Carta dei servizi, per il rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità e di partecipazione dei Cittadini, ha il fine di :

- far conoscere come, quando e dove si svolge l'attività amministrativa,
- garantire e migliorare la qualità dei servizi;
- tutelare da eventuali disservizi dell'Amministrazione gli Utenti che potranno tutelare i propri diritti con reclamo scritto o verbale presso l'ufficio competente.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Pubblica Amministrazione si è evoluta nel tempo nel suo modo di relazionarsi con il cittadino, il quale, da semplice destinatario dell'azione pubblica, è divenuto un interlocutore, un *cliente* portatore di specifici diritti, bisogni ed interessi.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno importante e significativo, espressione della volontà costante di realizzare un rapporto più partecipato e collaborativo tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

Scopo della Carta dei Servizi è, pertanto, quello di:

- Dare informazioni per dare conoscenza;
- Assicurare la partecipazione degli utenti all'operato dell'Ente,
- Garantire il diritto di accesso alle informazioni;
- Facilitare l'accesso ai Servizi erogati;
- Accogliere rilievi e suggerimenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che, in funzione dei cambiamenti organizzativi ed istituzionali, può subire degli aggiornamenti.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente. A parità di condizioni di erogazione e di presupposti tecnici, tutti i cittadini fruitori hanno diritto di ricevere lo stesso trattamento, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

### **Imparzialità**

L'Ente si impegna affinché tutte le strutture comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' garantita l'accessibilità ai servizi e la parità di trattamento fra diverse categorie di utenti.

### **Continuità**

Si assicura l'erogazione delle prestazioni e dei servizi durante tutti i giorni lavorativi, con apertura pomeridiana due volte la settimana.

### **Partecipazione**

Al cittadino/utente è garantita la partecipazione all'erogazione della prestazione, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione del servizio, sia per un miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, efficienza ed efficacia.

Questo comune intende favorire lo scambio informativo tra Amministrazione ed utenti avvalendosi di ogni idonea forma di dialogo al fine di conoscere le aspettative e la valutazione dei servizi forniti, nonché gli eventuali reclami.

### **Accesso**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre documenti, osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Viene salvaguardato il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente, secondo le modalità previste dalle norme vigenti, ma anche il contemporaneo rispetto della riservatezza dovuta ai dati sensibili, riguardanti le persone.

### **Efficacia ed Efficienza**

Questo Comune mira ad un continuo miglioramento e individua nella Carta dei Servizi lo strumento per conseguire maggiore efficacia ed efficienza verso i propri utenti.

L'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative sono rivolte a garantire alti standards nell'erogazione dei servizi.

### **Cortesia**

Il rapporto con gli utenti è improntato alla cortesia, al rispetto e all'attenzione, all'uopo questo comune garantisce la corretta informazione e la disponibilità del personale responsabile.

## **VALUTAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI**

Il comune di Mirto fonda il rapporto con gli utenti/clienti sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

A tal fine individua i seguenti fattori di qualità su cui incentrare la propria azione:

- Tempi di conclusione del procedimento
- Informazioni agli utenti
- Possibilità di accesso telematico
- Agevolazione all'accesso da parte del personale di front-office

Gli obiettivi, in termini di standard di qualità che il comune si prefigge sono i seguenti:

- Garantire l'istruttoria di una pratica, in caso di completezza della documentazione presentata ed in assenza di rilievi, entro i termini previsti dalla legge, dai regolamenti interni
- Garantire una risposta entro 30 giorni a tutte le richieste di chiarimenti pervenute
- Garantire un tempo massimo di risposta ad un reclamo di 30 giorni
- Migliorare la segnaletica, gli immobili e gli uffici al fine di facilitarne l'accesso
- Migliorare la divulgazione delle informazioni dei servizi offerti, anche attraverso il sito internet

## **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI**

Qualora l'utente ritenga che i principi formalizzati nella presente Carta dei Servizi non siano stati rispettati, oppure rilevi disservizi nella gestione dei procedimenti o voglia esprimere lamentele relativamente agli uffici ed al comportamento degli operatori, potrà rivolgersi al Responsabile del Servizio interessato per risolvere le problematiche rilevate.

Nel caso in cui l'utente non dovesse ricevere risposte adeguate, potrà presentare il proprio reclamo a mezzo lettera, e-mail, fax consegnandola all'Ufficio Relazioni con Pubblico o inviandola all'indirizzo di posta elettronica: [protocollo@pec.comune.mirto.me.it](mailto:protocollo@pec.comune.mirto.me.it)

L'Amministrazione provvederà alla gestione del reclamo impegnandosi a dare una risposta entro 30 giorni e, comunque, nel più breve tempo possibile.

Questa amministrazione gradirà, inoltre, ricevere suggerimenti da parte dei cittadini, degli enti, delle associazioni al fine di migliorare la qualità dei servizi. Le comunicazioni potranno essere consegnate direttamente all'Ufficio Relazioni con Pubblico o inviate all'indirizzo di posta elettronica: [protocollo@pec.comune.mirto.me.it](mailto:protocollo@pec.comune.mirto.me.it)

## **DATI INFORMATIVI DELL'ENTE COMUNE DI MIRTO**

Ubicazione: Via Ugo Bassi, 1

CAP: 98076

Codice Univoco:

Codice catastale:

Telefono: 0941919226

Fax: 0941919404

Indirizzo posta elettronica comunemirto@comune.mirto.me.it

Indirizzo posta certificata pec: [protocollo@pec.comune.mirto.me.it](mailto:protocollo@pec.comune.mirto.me.it)

Sito Web: [www.comune.mirto.me.it](http://www.comune.mirto.me.it)

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Gli organi di governo del Comune sono il Consiglio, la Giunta ed il Sindaco.

Le funzioni amministrative sono svolte in base ad un'organizzazione articolata per settori funzionali, suddivise in Servizi ed Uffici.

Gli Uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 19,00, salvo eventuale sospensione delle attività pomeridiane nei mesi di luglio e agosto:

Strutture:

Palazzo Comunale – via Ugo Bassi, 1.

Di seguito si elenca il vigente funzionigramma

#### SETTORE AMMINISTRATIVO

1. Adempimenti PERLA PA (anagrafe prestazioni, lavoro flessibile, ecc..)
2. Adempimenti certificazione crediti e fatturazione elettronica
3. Adempimenti Trasparenza e prevenzione della corruzione
4. Adempimenti privacy
5. Aggiornamento organigramma e funzionigramma dell'Ente
6. Aire
7. Albo delle persone idonee all'ufficio di giudice popolare
8. Albo Pretorio, notifiche e gestione degli atti depositati
9. Anagrafe, Elettorale, Leva, Stato Civile
10. Archivio corrente
11. Asilo Nido
12. Assistenza al Nucleo di Valutazione;
13. Assistenza, supporto, gestione e coordinamento attività degli organi istituzionali
14. Assistenza agli alunni diversamente abili nelle scuole
15. Attività di progettazione per la richiesta di finanziamenti (regionali, nazionali e comunitari) di pertinenza dell'area
16. Attività preparatoria per la transazione delle liti
17. Attività turistiche culturali, sportive e ricreative
18. Banda musicale
19. Biblioteca
20. Contratti di pertinenza dell'area, assistenza all'Ufficiale rogante e tenuta del repertorio generale; supporto agli altri settori se richiesto
21. Gemellaggi
22. Gestione Albo delle Associazioni
23. Gestione dei rapporti con le Associazioni e delle sponsorizzazioni;
24. Gestione del contenzioso, ad eccezione di quello tributario, e procedure per il risarcimento danni
25. Gestione delle attività inerenti i concorsi e le selezioni per l'accesso dall'esterno e dall'interno;
26. Gestione delle delibere di Consiglio Comunale e di Giunta Comunale, delle determinazioni (Sindacali e dei Responsabili di P.O), degli accordi di programmi e loro diffusione agli uffici
27. Gestione attività turistiche culturali, sportive e ricreative;
28. Gestione gare di competenza dell'area
29. Gestione giuridica del rapporto di lavoro del personale
30. Gestione finanziamenti, mutui, altre entrate straordinarie e piani finanziari di pertinenza del settore;
31. Gestione protocollo e centralino
32. Gestione refezione scolastica
33. Interventi a favore di soggetti svantaggiati, di cittadini in condizione di disagio sociale ed economico, di minori in condizione di disagio familiare
34. Istruttoria delle determinazioni e ordinanze sindacali attinenti al servizio e tenuta del registro
35. Istruttoria delle ordinanze sindacali attinenti all'area
36. Ogni altra attività prevista da norme, statuto regolamenti comunali, disposizioni

- programmatiche e di indirizzo degli organi politici dell'Ente
37. Raccolta dei Regolamenti dell'Ente e Statuto;
  38. Redazione piani formativi per il personale dell'Ente
  39. Regolamenti, proposte di deliberazioni, determinazioni sindacali attinenti all'area
  40. Adeguamento dotazione organica dell'Ente e programma di fabbisogno
  41. Rilascio autorizzazioni seppellimento e trasporto salme
  42. Rilevazione e controllo presenze/assenze
  43. Servizi a sostegno della maternità Servizi per minori, affidi e attività di prevenzione al disagio giovanile
  44. Servizi scolastici ivi compreso trasporto urbani e extraurbano
  45. Sito istituzionale ente
  46. Statistica di area
  47. Statistica e censimenti
  48. Supporto al Presidente della delegazione trattante per la gestione delle relazioni sindacali e predisposizione atti di attuazione della contrattazione e della concertazione
  49. Supporto al Presidente della delegazione trattante per la predisposizione del CCDI
  50. Tenuta del registro Scritture private di competenza delle aree e supporto alle aree se richiesto
  51. Toponomastica del territorio
  52. Ufficio per i procedimenti disciplinari
  53. Videosorveglianza
  54. Tesserini funghi
  55. Tesserini venatori
  56. Prevenzione violazioni al CdS, ai regolamenti comunali, alle ordinanze e sanzioni amministrative, vigilanza esecuzione ordinanze
  57. Pronto intervento sulla viabilità e segnalazione agli uffici competenti in caso di frane e smottamenti;
  58. Raccolta notizie e accertamenti ai fini dell'istruttoria e del rilascio di attestazioni per esercizi di attività artigianali
  59. Anagrafe canina e prevenzione del randagismo
  60. Attivazione centro operativo comunale
  61. Attività di controllo repressione abusi edilizi
  62. Autoparco e gestione delle assicurazioni e delle tasse di circolazione di tutti i mezzi comunali
  63. Autovelox e Polizia stradale
  64. Collegamento con altri uffici pubblici
  65. Controlli igienici e sanitari
  66. Controllo sulle attività commerciali

## **SETTORE GESTIONE DEL TERRITORIO**

1. Adempimenti in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione
2. Adempimenti in materia di privacy
3. Abbattimento delle barriere architettoniche

4. Adempimenti certificazione crediti e fattura elettronica
5. Amministrazione del patrimonio (gestione giuridica, amministrativa) Acquisizioni ed alienazioni di aree e immobili
6. Atti di pianificazione e governo del territorio e gestione piani urbanistici attuativi
7. Attività di progettazione relativa ai LL.PP.
8. Attività di protezione civile
9. Catasto incendi
10. Certificazioni urbanistiche, pareri di congruità urbanistica e attestazioni agevolazioni IVA
11. Concessioni, autorizzazioni edilizie, oneri concessori e verifica denunce inizio e fine lavori
12. Contratti di pertinenza dell'area
13. Controllo dell'attività edilizia sul territorio per la prevenzione e repressione dell'abusivismo edilizio
14. Controllo delle AA.PP. e degli spazi sul territorio con la Polizia Municipale
15. Custodia della casa e degli edifici comunali
16. Direzione e collaudo lavori
17. Espropri relativi a OO.PP., occupazioni d'urgenza e temporanee, asservimenti e ufficio espropri
18. Gestione albi professionisti, fornitori e ditte di fiducia per lavori beni e servizi
19. Gestione catasto e aggiornamento della cartografia
20. Gestione del magazzino comunale
21. Gestione del servizio di prevenzione e protezione e adempimenti previsti dal D.lgs 81/2008 e Collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e con il medico competente del Comune
22. Gestione gare di competenza dell'area
23. Gestione finanziamenti, mutui, altre entrate straordinarie e piani finanziari di pertinenza del settore;
24. Gestione pratiche di condono edilizio
25. Gestione utenze elettriche telefoniche e gas
26. Gestione tecnica dell'acquedotto
27. Igiene, tutela ambientale e gestione dei rifiuti
28. Istruttoria delle ordinanze sindacali attinenti all'area
29. Istruttoria pratiche rilascio autorizzazioni alle attività produttive, artigianali ed industriali che si insediano sul territorio
30. Istruttoria e predisposizione atti per:
  - a. Autorizzazioni allo scarico
  - b. Classificazioni attività insalubri
  - c. Autorizzazioni aziende ad alto rischio
  - d. Modifiche dell'impianto esistente
  - e. Trasferimento dell'attività
  - f. Scarico insalubri
31. Manutenzione straordinaria e/o conservazione del patrimonio comunale (scuole, immobili comunali, impianti sportivi, illuminazione pubblica e cimitero)
32. Manutenzione straordinaria verde pubblico e viabilità comunale
33. Organizzazione corsi di formazione sulla sicurezza per il personale dipendente
34. Partecipazione a Commissioni di vigilanza per i locali di pubblico spettacolo;
35. Perizie di stima relative ad alienazioni ed acquisti immobiliari e supporto tecnico all'Ufficio patrimonio
36. Predisposizione Programma triennale OO.PP. ed elenco annuale e biennale forniture

37. Provvedimenti di agibilità e abitabilità
38. Provvedimenti di sospensione lavori, abbattimento e riduzione in pristino di competenza comunale
39. Sorveglianza sanitaria sul personale (medico competente)
40. Rapporti con Enti esterni per acquisizione pareri (ASL, ARPA, VV.FF., Regione, Provincia)
41. Rapporti con l'Osservatorio LL.PP. e ANAC
42. Redazione e adozioni del PRG e delle sue varianti
43. Regolamenti, proposte di deliberazioni, determinazioni sindacali attinenti all'area
44. Rilascio pareri per il SUAP ed altri servizi
45. Scia, Dia, Scila e relative verifiche
46. Servizi di assistenza alle imprese, essenzialmente di tipo informativo, riguardanti le attività produttive presenti sul territorio, nonché relative alle possibilità di accedere a finanziamenti in rapporto alle progettualità attivate
47. Sportello unico edilizia
48. Statistica dell'area
49. Ufficio speciale rifiuti
50. Verifica statica degli immobili e di incolumità su spazi pubblici
51. Verifiche di conformità per nuovi insediamenti, subentri, ampliamenti
52. Ogni altra attività prevista da norme, statuto regolamenti comunali, disposizioni programmatiche e di indirizzo degli organi politici dell'Ente.

## **SETTORE FINANZIARIO E CONTABILE**

1. Adempimenti certificazione crediti e fatturazione elettronica
2. Adempimenti Trasparenza e prevenzione della corruzione
3. Adempimenti privacy
4. Assunzione e negoziazione Mutui;
5. Certificazione crediti;
6. Contabilità finanziaria, economica e patrimoniale dell'Ente, nonché tutti gli aspetti fiscali collegati all'attività del Comune, e redazione delle dichiarazioni fiscali di legge.
7. Contratti di pertinenza dell'area;
8. Controlli contabili e di cassa;
9. Controllo di gestione;
10. Controllo sugli equilibri finanziari;
11. Costituzione e utilizzo fondo per la predisposizione del CCDI
12. Economato;
13. Fattura elettronica
14. Gestione del Bilancio sotto l'aspetto economico, patrimoniale e fiscale;
15. Gestione della entrata e della spesa;
16. Gestione delle variazioni di Bilancio, della verifica degli equilibri e dell'assestamento;
17. Gestione economica e previdenziale del personale;
18. Gestione finanziamenti, mutui, altre entrate straordinarie e piani finanziari di pertinenza del settore e coordinamento a supporto degli altri settori;
19. Gestione rapporti Cassa regionale;
20. Gestione giuridica ed economica rapporti con società partecipate

21. Gestione giuridica del personale;
22. Inventario beni mobili e immobili;
23. Istruttoria delle ordinanze sindacali attinenti all'area;
24. Organizzazione e partecipazione alle commissioni sulle tematiche inerenti l'area
25. Predisposizione del bilancio annuale e pluriennale, RPP con tutti gli allegati previsti dalla normativa;
26. Predisposizione del Certificato di Bilancio, del certificato di rendiconto e della documentazione da inviare alla Corte dei Conti;
27. Rapporti giuridici ed economici con consorzi, istituzioni, aziende speciali, associazioni e partecipate;
28. Rapporti con il collegio dei revisori dei conti;
29. Redazione del Conto Annuale del personale;
30. Regolamenti, proposte di deliberazioni, determinazioni sindacali attinenti all'area;
31. Rendiconto della gestione, varie rendicontazioni previste da legge e regolamenti;
32. Statistica di area;
33. Supporto al Presidente della delegazione trattante per la gestione delle relazioni sindacali e predisposizione atti di attuazione della contrattazione e della concertazione
34. Supporto al Presidente della delegazione trattante per la predisposizione del CCDI
35. Tesoreria e rapporti col Tesoriere;
36. Ogni altra attività prevista da norme, statuto regolamenti comunali, disposizioni programmatiche e di indirizzo degli organi politici dell'Ente

Al Comune di Mirto

Via Ugo Bassi, 1  
98076 Mirto (ME)

*La richiesta di accesso va presentata all'Ufficio che detiene la documentazione richiesta, il quale, ai sensi della normativa vigente, dovrà provvedere alla valutazione e riscontro della richiesta stessa.*

<input type="checkbox"/>	Ufficio Tecnico
<input type="checkbox"/>	Ragioneria
<input type="checkbox"/>	Affari Generali

**OGGETTO: Richiesta di accesso formale a documenti amministrativi per esame e/o estrazione di copie ai sensi della L. 241/90 e del D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184.**

Il \_\_\_\_\_ sottoscritto  
\_\_\_\_\_ nato a  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ e  
residente a \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_) in Via \_\_\_\_\_ n.  
\_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ indirizzo e mail  
\_\_\_\_\_ in qualità di  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (specificare, ove occorra, i propri poteri rappresentativi e indicare il nominativo del soggetto in rappresentanza del quale si agisce allegando la delega sottoscritta da quest'ultimo e la copia del documento di riconoscimento) identificato mediante  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**CHIEDE**

- di ottenere in visione per esame
- di estrarre:  
 copia semplice (*in carta libera*)     senza allegati     con allegati  
 copia conforme (*necessita di marca da bollo € 16,00*)

dei seguenti atti amministrativi (indicare gli estremi degli atti richiesti):

---

---

---

---

e dei seguenti allegati (da specificare):

---

---

---

---

**DICHIARA**

che i motivi della richiesta sono i  
seguenti: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

**DELEGA**

al ritiro e/o alla visura degli atti amministrativi il Sig.

\_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ ( ) il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
e residente a \_\_\_\_\_ ( )  
Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ .

Il sottoscritto richiedente dichiara di essere consapevole che in presenza di soggetti contro interessati, l'Ente, ai sensi del D.P.R. 184/06, è tenuto a dare comunicazione della presente richiesta agli stessi i quali possono proporre motivata opposizione entro dieci giorni.

Alla presente allega copia del documento di riconoscimento in corso di validità.

Li \_\_\_\_\_

FIRMA

\_\_\_\_\_

**Fac simile segnalazione e reclami**

<i>OPERATORE che riceve la segnalazione</i>	<i>Data di presentazione</i>
	<i>N. protocollo</i>
	<i>Data protocollo</i>

**Segnalazione per**

..... reclamo ..... relativo ..... al servizio.....

..... proposta ..... di ..... miglioramento ..... del ..... servizio .....  
.....

**CONTENUTO DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO (da compilare a cura del richiedente):**

Oggetto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RECAPITO PER LA TRASMISSIONE DELLA RISPOSTA (in stampatello):**

COGNOME e NOME \_\_\_\_\_

INDIRIZZO - C.A.P. - CITTÀ \_\_\_\_\_

E mail \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

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