

CARTA DEI SERVIZI



Arcore  *te*
ufficio rel@zioni con il pubblico

SOMMARIO

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	pag.	2
QUADRO NORMATIVO	pag.	3
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.	4
COS'È L'URP	pag.	6
COME CONTATTARCI – ORARI DI APERTURA	pag.	7
QUALI SONO GLI OBIETTIVI DELL'URP	pag.	8
QUALI SONO LE ATTIVITÀ DELL'URP	pag.	10
QUALI SONO GLI STRUMENTI	pag.	11
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	pag.	13
• Protocollo	pag.	14
• Dichiarazioni sostitutive di certificazioni	pag.	15
• Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà	pag.	18
• Autentica di firma	pag.	20
• Autentica di copia	pag.	21
• Legalizzazione di fotografie	pag.	22
• Servizio pagamento diritti di segreteria	pag.	23
• Informazioni e modulistica rilascio passaporto	pag.	24
• Autenticazione atti per passaggio di proprietà	pag.	26
• Segnalazioni, reclami, proposte, suggerimenti	pag.	27
• Richieste consultazione e rilascio copia atti	pag.	29
• Utilizzo delle sale comunali	pag.	31
• Albo delle associazioni	pag.	33

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali.

In particolare si è pensato di elaborare una Carta dei Servizi specifica dell'URP perché, tenendo conto della sua ragione di esistere e di tutte le attività che svolge, è l'ufficio che più di ogni altro all'interno del Comune ha il compito di curare il rapporto con i cittadini attraverso l'ascolto quotidiano e il monitoraggio dei servizi erogati.

Con questo strumento il Comune di Arcore, i cittadini, le imprese e gli altri soggetti interessati verificano il reciproco rispetto degli impegni assunti, esigendone l'osservanza.

La Carta è, al tempo stesso, uno strumento di informazione, una guida per facilitare l'accesso ai servizi dell'URP e un patto con il quale l'Ente assume impegni precisi per erogarli nei tempi, nei modi e secondo standard di qualità stabiliti e descritti, sulla base dei principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, chiarezza e cortesia.

Le attività ed i servizi sono presentati con schede specifiche per meglio orientare gli utenti nella ricerca dei servizi, le relative modalità di erogazione e gli standard di riferimento.

Si propone, quindi, di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i cittadini in fase di erogazione dei servizi.

L'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto, sia però anche conoscere in anticipo i limiti delle sue aspettative (in pratica, quello a cui non ha diritto).

QUADRO NORMATIVO

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata sulla base delle seguenti normative:

- ❖ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- ❖ Legge 11 luglio 1995, n. 273: “Misure urgenti per la semplificazione di procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”
- ❖ Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 (Capo III, art. 11): “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”
- ❖ Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Misurazione, valutazione e trasparenza della Performance”
- ❖ Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 “Attuazione dell'articolo 14 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici”
- ❖ Deliberazione CIVIT Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche 24 giugno 2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Uguaglianza ed imparzialità

L'URP organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua e nazionalità.

L'URP, altresì, si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Gli operatori dell'URP sono tenuti a svolgere l'attività secondo i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Cortesia e disponibilità

Il personale dell'URP si impegna affinché il rapporto con l'utenza sia improntato al massimo rispetto, alla cortesia, alla disponibilità e all'ascolto dei cittadini. Per questo motivo l'Amministrazione periodicamente promuove attività formative al fine di favorire atteggiamenti relazionali positivi nei confronti dell'utenza.

La cortesia nei confronti dei Cittadini/Utenti è un fattore essenziale dell'orientamento alla qualità del servizio; pertanto viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti che svolgono attività di front office (personale preposto alla fase di erogazione del servizio e quindi a contatto diretto con il cittadino) venga adottato un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

Continuità

L'URP si impegna a offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio, l'URP adotta tutte le misure necessarie per arrecare il minimo disagio possibile all'utenza.

Partecipazione

L'URP rappresenta il primo punto di contatto tra i cittadini e l'amministrazione comunale e, pertanto, ha il compito di semplificare il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a

disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per instaurare un rapporto di collaborazione con i cittadini.

Tutela

In caso di violazione da parte dell'URP dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare reclamo al Funzionario Responsabile del Servizio il quale avrà cura di attivare la procedura di reclamo con l'attuazione di eventuali azioni correttive.


L'URP garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione degli stessi.

COS'E' L'URP

La Legge n. 150/2000 ha individuato negli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) il punto di maggior contatto tra le Amministrazioni Pubbliche e il cittadino che viene considerato sempre meno utente e sempre più cliente verso cui l'Amministrazione eroga dei servizi.

Il cittadino, in questo suo nuovo ruolo di cliente, portatore di richieste e di bisogni, viene messo al centro della "mission" dell'Ente che ha il compito, dove possibile, di soddisfare al meglio i suoi bisogni e le sue richieste.

L'URP è quindi un servizio nato per semplificare e agevolare i rapporti tra i cittadini e il Comune, permettendo un dialogo con l'Amministrazione comunale.

L'URP del Comune di Arcore, con la denominazione  **Arcore X te** ufficio relazioni con il pubblico, ha iniziato ad operare nella nuova sede agli inizi del 2007 erogando servizi di protocollo, informazioni di primo livello sui procedimenti amministrativi dei vari uffici, distribuzione di modulistica e materiale informativo, accesso agli atti, e informazioni relative alla vita nel territorio di Arcore. In seguito sono stati accorpate all'URP servizi che prima venivano erogati da altri uffici per permettere una più facile accessibilità al cittadino, senza obbligarlo a passare da un ufficio all'altro per il disbrigo delle sue pratiche.

L'URP rappresenta un sistema di comunicazione rivolto sia all'esterno, intendendo con questo i cittadini come entità singole o associate, sia all'interno dell'ente, favorendo la diffusione e condivisione delle informazioni agli uffici e servizi dell'amministrazione.

COME CONTATTARCI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico **Arcore x te** ufficio relazioni con il pubblico è collocato in Via Monte Grappa 3, contiguo alla palazzina destra della sede comunale di Largo Vela 1.

Tel. 039/6017325 – 6017400

Fax 039/6017346

e-mail: urp@comune.arcore.mb.it

PEC (Posta Elettronica Certificata):

comune.arcore@pec.regione.lombardia.it

ORARI DI APERTURA

LUNEDI' dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.00

da MARTEDI' a VENERDI' dalle 8.30 alle 12.30

SABATO dalle 8.45 alle 11.45

QUALI SONO GLI OBIETTIVI DELL'URP

L'URP del Comune di Arcore si impegna a svolgere attività di informazione e di comunicazione che pongono al centro dell'interesse il cittadino, singolo o associato.

Mission dell'URP è quella di affermare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione come guida per una strategia orientata ai servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini. Luogo di ascolto per eccellenza l'URP semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni avanzando proposte di interventi diretti a migliorare i processi di erogazione dei servizi.

La mission dell'URP si realizza mediante le seguenti attività:

Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative ed amministrative utilizzando gli strumenti ed i canali comunicativi che di volta in volta si reputano più idonei a garantirne l'efficacia

OBIETTIVO

FACILITARNE L'APPLICAZIONE

Assicurare e promuovere le informazioni relative alle strutture e ai servizi territoriali, nonché sulla loro attività mediante la creazione di una rete con vari enti esterni

OBIETTIVO

AGEVOLARE L'ACCESSO AI SERVIZI PUBBLICI

Divulgare le funzioni, gli obiettivi e i diritti dei cittadini nei confronti della fruizione dei servizi erogati, definiti nella Carta dei Servizi, strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato

OBIETTIVO

INSTAURARE UN RAPPORTO PARTECIPATO E COLLABORATIVO CON L'UTENZA

Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto dei cittadini ed il continuo sviluppo della comunicazione interna

OBIETTIVO

RIDURRE IL NUMERO DEI RECLAMI

Monitorare, in maniera continua e sistematica, la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione delle performance, ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi erogati, rendendo i risultati disponibili al pubblico

OBIETTIVO

DEFINIRE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Annualmente il Funzionario Responsabile del Settore comunicazione, all'interno del Piano della Performance stabilisce gli obiettivi da raggiungere in condivisione con il personale dell'URP.

Il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione e informazione del personale addetto, finalizzata alla valorizzazione delle attitudini personali e all'accrescimento di conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza dei servizio ai cittadini.

QUALI SONO LE ATTIVITA' DELL'URP

Il servizio dell'URP si articola essenzialmente in due ambiti: il front office, il cosiddetto "sportello" con relazione diretta all'utenza, ed il back office, che comprende le attività di raccolta, organizzazione, gestione, aggiornamento ed implementazione delle informazioni.

Le principali aree di erogazione del servizio URP sono:

Accesso

Accesso alle informazioni sui servizi, sui procedimenti, sulle attività istituzionali nonché distribuzione di modulistica, di materiale informativo su eventi ed iniziative, programmi del Comune e di altri enti o associazioni operanti sul territorio

Accesso agli atti ed ai documenti amministrativi dell'ente: Regolamenti Comunali, Ordinanze sindacali e dirigenziali, decreti, atti deliberativi di Giunta e Consiglio

Comunicazione

Attuazione di comunicazioni di pubblica utilità e comunicazioni dirette a favorire la conoscenza di normative di pubblico interesse

Attuazione di interscambi comunicativi con le Unità Organizzative dei vari settori e servizi comunali

Monitoraggio

Gestione delle segnalazioni dei cittadini: reclami e suggerimenti

QUALI SONO GLI STRUMENTI

Per lo svolgimento delle attività di informazione e di comunicazione l'URP utilizza gli strumenti più idonei e flessibili per assicurarne la conoscenza e garantirne l'efficacia.

Lo sportello

L'attività di front office, nell'orario di apertura al pubblico, è svolta da personale adeguatamente formato ed addestrato al contatto con il pubblico.

Si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto mediante l'utilizzo del telefono, della posta elettronica, del fax.

L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura: indicazione dell'Ufficio o del Servizio a cui rivolgersi, gli orari di apertura al pubblico, il Responsabile del procedimento, la modulistica necessaria, la documentazione da presentare, la descrizione dell'iter del procedimento.

Il sito internet

Sul sito del comune di Arcore – www.comune.arcore.mb.it – sono a disposizione dei cittadini:

- le informazioni sui vari procedimenti e relativa modulistica
- la composizione degli organi istituzionali del Comune
- gli avvisi di gara e le notizie sull'aggiudicazione degli appalti
- i bandi di concorso e/o selezioni pubbliche
- l'Albo Pretorio on line dove sono pubblicate, tra l'altro, le deliberazioni di Giunta e Consiglio, le determinazioni dei funzionari e le ordinanze
- le informazioni relative ai trasporti
- le informazioni su attività culturali, sociali, sportive e per il tempo libero
- i regolamenti comunali
- servizi di pagamento on line di alcuni tributi

Il materiale informativo

All'interno del locale adibito all'URP è possibile trovare materiale informativo relativo ad eventi, servizi, corsi di formazione, offerte di lavoro, programmi culturali, sociali e sportivi, comunicazioni di interesse collettivo.

Il materiale affisso e presente sugli espositori viene tenuto costantemente aggiornato.

La newsletter

E' un servizio gratuito on line a disposizione di tutti i cittadini che vogliono ricevere informazioni su quanto avviene sul territorio, direttamente alla propria casella di posta elettronica.

Per riceverla è necessario iscriversi compilando l'apposito modulo presente sul sito internet nella "Sezione interattiva . Servizio SMS – Newsletter".

Una volta compilato il modulo il richiedente riceve una mail per confermare l'iscrizione; procedura necessaria per evitare iscrizioni non espressamente richiesta dall'interessato.

Ai sensi del D.lgs. n. 196/2003 (Codice della privacy) i dati personali richiesti per la registrazione saranno utilizzati esclusivamente per la fruizione del servizio richiesto. In ogni momento, chi non desidera più ricevere la Newsletter, ha diritto di cancellarsi utilizzando la procedura contenuta in ogni Newsletter o mediante collegamento alla pagina web presente sul sito internet del Comune.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

- ✦ **PROTOCOLLO**
- ✦ **AUTOCERTIFICAZIONI**
- ✦ **DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE**
- ✦ **AUTENTICHE DI FIRMA**
- ✦ **AUTENTICHE DI COPIA**
- ✦ **LEGALIZZAZIONE FOTOGRAFIE**
- ✦ **SERVIZIO PAGAMENTO IN CONTANTI O BANCOMAT DEI DIRITTI DI SEGRETERIA**
- ✦ **INFORMAZIONI E MODULISTA PER PRATICA RILASCIO PASSAPORTO**
- ✦ **AUTENTICAZIONE DEGLI ATTI IN MATERIA DI PASSAGGI DI PROPRIETA' DI BENI MOBILI REGISTRATI**
- ✦ **RACCOLTA SEGNALAZIONI – RECLAMI – PROPOSTE – SUGGERIMENTI**
- ✦ **RACCOLTA RICHIESTE PER ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI**
- ✦ **DEPOSITO E CONSEGNA ATTI GIUDIZIARI**
- ✦ **UTILIZZO DELLE SALE COMUNALI**
- ✦ **ALBO DELLE ASSOCIAZIONI**

PROTOCOLLO

COS'È:

è il servizio che riceve domande/istanze/ricieste alle quali viene attribuito un numero progressivo di protocollo, provvede alla loro archiviazione informatizzata e successivamente inoltra il documento al servizio competente.

A CHI È RIVOLTO:

a tutti gli utenti.

MODALITÀ:

verifica della corretta impostazione del documento da protocollare e apposizione del timbro e della data di presentazione sull'eventuale copia.

COSTI (PER L'UTENTE):

nessuno

TEMPI:

immediato.

FATTORI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
PROTOCOLLO	Rispetto dei tempi	Tempo di protocollazione	Immediato

DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE DI CERTIFICAZIONI - AUTOCERTIFICAZIONI

COS'È:

E' la dichiarazione, prevista dal Dpr 445/2000, che sostituisce la produzione di certificati nei rapporti con la pubblica amministrazione, con i gestori di servizi pubblici e con i privati che vi consentono. La mancata accettazione di tali dichiarazioni o la richiesta di certificati o di atti di notorietà costituisce, per la pubblica amministrazione, violazione dei doveri d'ufficio.

COSA SI PUÒ DICHIARARE:

Si può usare la dichiarazione sostitutiva di certificazione per i seguenti stati, qualità personali e fatti:

- a) data e il luogo di nascita;
- b) residenza;
- c) cittadinanza;
- d) godimento dei diritti civili e politici;
- e) stato di celibe, coniugato, vedovo o stato libero;
- f) stato di famiglia;
- g) esistenza in vita;
- h) nascita del figlio, decesso del coniuge, dell'ascendente o discendente;
- i) iscrizione in albi, registri o elenchi tenuti da pubbliche amministrazioni;
- l) appartenenza a ordini professionali;
- m) titolo di studio, esami sostenuti;
- n) qualifica professionale posseduta, titolo di specializzazione, di abilitazione, di formazione, di aggiornamento e di qualificazione tecnica;
- o) situazione reddituale o economica anche ai fini della concessione dei benefici di qualsiasi tipo previsti da leggi speciali;
- p) assolvimento di specifici obblighi contributivi con l'indicazione dell'ammontare corrisposto;
- q) possesso e numero del codice fiscale, della partita IVA e di qualsiasi dato presente nell'archivio dell'anagrafe tributaria;
- r) stato di disoccupazione;
- s) qualità di pensionato e categoria di pensione;
- t) qualità di studente;
- u) qualità di legale rappresentante di persone fisiche o giuridiche, di tutore, di curatore e simili;
- v) iscrizione presso associazioni o formazioni sociali di qualsiasi tipo;
- z) tutte le situazioni relative all'adempimento degli obblighi militari, ivi comprese quelle attestate nel foglio matricolare dello stato di servizio;
- aa) di non aver riportato condanne penali e di non essere destinatario di provvedimenti che riguardano l'applicazione di misure di sicurezza e di misure di prevenzione, di decisioni civili e di provvedimenti amministrativi iscritti nel casellario

giudiziale ai sensi della vigente normativa;
bb) di non essere a conoscenza di essere sottoposto a procedimenti penali;
bb-bis) di non essere l'ente destinatario di provvedimenti giudiziari che applicano le sanzioni amministrative di cui al decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001;
cc) qualità di vivenza a carico;
dd) tutti i dati a diretta conoscenza dell'interessato contenuti nei registri dello stato civile;
ee) di non trovarsi in stato di liquidazione o di fallimento e di non aver presentato domanda di concordato.

Non si può usare la dichiarazione sostitutiva per i seguenti certificati:

- medici
- sanitari
- veterinari
- di origine
- di conformità CE
- di marchi
- di brevetti

A CHI È RIVOLTO:

Cittadini italiani e dell'Unione europea, persone giuridiche, società di persone, pubbliche amministrazioni, enti, associazioni e comitati aventi sede legale in Italia o in uno dei paesi dell'Unione europea;

cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia limitatamente ai dati e ai fatti che possono essere attestati dall'amministrazione pubblica o, se previsto, da speciali disposizioni di legge e/o da reciproche convenzioni internazionali.

VALIDITA':

Le dichiarazioni sostitutive hanno la stessa validità temporale degli atti che sostituiscono:

- per i certificati rilasciati dalle pubbliche amministrazioni attestanti stati, qualità personali e fatti non soggetti a modificazioni è **illimitata**;
- per i restanti certificati è di **6 mesi** (o più se previsto da leggi o regolamenti).

MODALITÀ:

Si sottoscrive semplicemente la dichiarazione e la si presenta o la si trasmette via posta, fax o e-mail; in quest'ultimo caso è necessaria la firma digitale o pec.

La firma non deve essere autenticata né va allegata copia del documento di identità del dichiarante.

La modulistica è reperibile c/o Ufficio ufficio rel@zioni con il pubblico oppure sul sito internet www.comune.arcore.mb.it nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico.

COSTI (PER L'UTENTE):

nessuno

TEMPI:

Immediato.

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
AUTOCERTIFICAZIONI	Rispetto dei tempi	Consegna modulo e spiegazione della procedura di presentazione	Immediato

DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE DELL'ATTO DI NOTORIETA'

COS'È:

E' la dichiarazione, prevista dal Dpr 445/2000, che deve essere utilizzata nei rapporti con la pubblica amministrazione, con i gestori di servizi pubblici e con i privati che vi consentono per comprovare stati, qualità personali e fatti a diretta conoscenza dell'interessato.

La mancata accettazione di tali dichiarazioni o la richiesta di certificati o di atti di notorietà costituisce, per la pubblica amministrazione, violazione dei doveri d'ufficio.

COSA SI PUÒ DICHIARARE:

Si può usare la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà per certificare, a titolo definitivo:

- stati, fatti e qualità personali, a diretta conoscenza dell'interessato, non compresi nell'elenco dei casi in cui si può ricorrere all'autocertificazione;
- stati, fatti e qualità personali relativi ad altri soggetti di cui il dichiarante abbia conoscenza diretta.

La dichiarazione può riguardare anche la conformità all'originale della copia di:

- atti o documenti conservati o rilasciati da una pubblica amministrazione
- pubblicazioni
- titoli di studio o di servizio
- documenti fiscali che devono essere obbligatoriamente conservati dai privati.

A CHI È RIVOLTO:

cittadini italiani e dell'Unione europea, persone giuridiche, società di persone, pubbliche amministrazioni, enti, associazioni e comitati aventi sede legale in Italia o in uno dei paesi dell'Unione europea;

cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia limitatamente ai dati e ai fatti che possono essere attestati dall'amministrazione pubblica o, se previsto, da speciali disposizioni di legge e/o da reciproche convenzioni internazionali.

MODALITÀ:

La dichiarazione deve essere sottoscritta in presenza del dipendente addetto a riceverla oppure può essere trasmessa, allegando copia di un documento di identità del dichiarante, via posta, fax o e-mail; in quest'ultimo caso è necessaria la firma digitale.

Se la dichiarazione è da presentare alle pubbliche amministrazioni ai fini della riscossione di benefici economici (pensioni, contributi, ecc.) o ai privati che lo consentono, la firma deve essere autenticata.

COSTI (PER L'UTENTE):

Marca da bollo da Euro 14,62: se la dichiarazione è diretta ad un soggetto privato e necessita di autentica della firma del dichiarante

Diritti di segreteria Euro 0,52

TEMPI:

Immediato.

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE ATTO DI NOTORIETA'	Rispetto dei tempi	Consegna modulo, spiegazione della procedura di presentazione, eventuale autentica della firma	Immediato

AUTENTICA DI FIRMA

COS'È:

E' un'attestazione fatta da un pubblico ufficiale che, dopo aver accertato l'identità del firmatario dell'atto, dichiara che la firma è stata apposta in sua presenza. Colui che firma deve essere in grado di intendere e volere ed essere in possesso di un documento di riconoscimento valido.


Le istanze o dichiarazioni da presentare alla Pubblica Amministrazione o gestori di pubblici servizi non devono essere autenticate (unica eccezione: atti presentati per la riscossione di benefici economici da parte di terzi).

In particolare, è vietata dalla legge l'autenticazione della firma sulle domande di partecipazioni a concorsi o selezioni per assunzioni nella Pubblica Amministrazione o per il conseguimento di abilitazioni, diplomi o titoli culturali.

A CHI È RIVOLTO:

E' un servizio rivolto ai cittadini residenti e non residenti.

MODALITÀ:

La persona interessata deve presentarsi c/o Ufficio  con documento di riconoscimento valido e con l'atto sul quale deve essere autenticata la firma.

COSTI (PER L'UTENTE):

Marca da bollo da Euro 14,62

Diritti di segreteria Euro 0,52

TEMPI:

Immediato.

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
AUTENTICA FIRMA	Rispetto dei tempi	Tempo di esecuzione della pratica	Immediato

AUTENTICA DI COPIA

COS'È:

Consiste nella dichiarazione di conformità della copia di un atto all'originale fatta da un pubblico ufficiale. Può essere richiesta anche da una persona diversa dall'interessato e in un Comune diverso da quello di residenza. La copia però può essere autenticata soltanto se ottenuta da un documento originale, pertanto non possono essere dichiarate autentiche le copie fatte da documenti diversi dall'originale. La copia autentica è valida come l'originale a tutti gli effetti di legge.

A CHI È RIVOLTO:

E' un servizio rivolto ai cittadini residenti e non residenti.

MODALITÀ:

L'utente deve presentarsi c/o l'Ufficio  ufficio relazioni con il pubblico con documento di riconoscimento valido, con l'originale del documento e la copia da autenticare.

COSTI (PER L'UTENTE):

Marca da bollo da Euro 14,62
Diritti di segreteria Euro 0,52

TEMPI:

Immediato.

FATTORI QUALITÀ', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITÀ'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ'
AUTENTICA COPIA	Rispetto dei tempi	Tempo di esecuzione della pratica	Immediato

LEGALIZZAZIONE DI FOTOGRAFIE


COS'È:

La legalizzazione consiste nell'identificazione della persona raffigurata nella fotografia riportandone le generalità. L'art. 34 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 prevede che alla legalizzazione delle fotografie necessarie al rilascio di documenti personali debba provvedere, a richiesta dell'interessato, l'ufficio ricevente. A tale operazione sono dunque chiamati a procedere, in primo luogo, gli operatori degli uffici destinatari delle foto; ciò non esclude che l'utente possa avvalersi degli uffici comunali, sempre per finalità connesse a procedimenti con la Pubblica Amministrazione.

A CHI È RIVOLTO:

E' un servizio rivolto ai cittadini residenti e non residenti.

MODALITÀ:

L'interessato deve presentarsi c/o l'Ufficio  ufficio relazioni con il pubblico munito della propria fotografia formato tessera: recente, frontale e senza copricapo (ad eccezione di coloro la cui religione prescrive l'utilizzo di veli o turbanti) e di un documento di riconoscimento in corso di validità.

COSTI (PER L'UTENTE):

Diritti di segreteria Euro 0,26

TEMPI:

Immediato.

FATTORI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
LEGALIZZAZIONE DI FOTOGRAFIA	Rispetto dei tempi	Tempo di esecuzione della pratica	Immediato

SERVIZIO PAGAMENTO DIRITTI DI SEGRETERIA

COS'È:

E' il servizio che permette di effettuare versamenti relativi a vari diritti di segreteria tramite bancomat o in contanti.

A CHI È RIVOLTO:

Agli utenti che desiderano effettuare il pagamento dovuto, senza recarsi allo sportello bancario della Tesoreria.

MODALITÀ:

Presentarsi presso l'Ufficio  ufficio relazioni con il pubblico con bancomat o contanti, specificando l'importo e la causale del versamento da effettuare. L'ufficio rilascia ricevuta attestante la regolare esecuzione del versamento.

TEMPI:

Immediato.

FATTORI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
PAGAMENTO DIRITTI DI SEGRETERIA	Rispetto dei tempi	Corretta esecuzione del pagamento	Immediato

INFORMAZIONI E MODULISTICA PER PRATICA RILASCIO PASSAPORTO E PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO C/O LA QUESTURA

COS'È:

Il passaporto è il documento necessario per l'espatrio nei Paesi extracomunitari.

Il passaporto contiene i dati anagrafici e la fotografia del titolare del documento, oltre all'indicazione dell'autorità che lo ha rilasciato.

Viene rilasciato e rinnovato dalle questure e, all'estero, dalle rappresentanze diplomatiche e consolari.

Attualmente in Italia si rilascia il passaporto biometrico con microchip elettronico contenente le impronte digitali e la firma digitalizzata del titolare, inserito nella copertina.

Il passaporto, utilizzato per un eventuale soggiorno in un paese, deve avere una validità di almeno sei mesi oltre il periodo di permanenza previsto nello stesso.

A CHI È RIVOLTO:

Il passaporto è valido per tutti i Paesi i cui governi sono riconosciuti da quello italiano e può essere ottenuto da tutti i cittadini della Repubblica Italiana.

MODALITÀ:

Alla domanda (mod. 308) è necessario allegare la seguente documentazione:

- N. 2 fotografie (identiche e recenti) a colori su sfondo bianco in formato apposito per passaporto
- Ricevuta del versamento di € 42,50 da versare sul c.c.p. n° 67422808 intestato a: Ministero dell'Economia e Finanze, Dipartimento del Tesoro
- Marca Concessioni Governative per passaporto da € 40,29

In presenza di figli minorenni è inoltre necessario presentare:

- La dichiarazione di figli minori, su apposito modulo, in cui il richiedente dichiara il numero di figli e le generalità dell'altro genitore. Tutto ciò è previsto dalla legge per la tutela dei minori.
- L'assenso tra genitori in cui l'altro genitore, su apposito modulo, a sua volta, potrà acconsentire al rilascio del documento di viaggio del richiedente, oppure Nulla Osta del Giudice Tutelare in caso di mancato assenso da parte dell'altro genitore.

E' necessario che entrambi i genitori firmino di fronte al funzionario incaricato alla ricezione della documentazione. Nel caso in cui uno dei genitori sia impossibilitato a presentarsi per la dichiarazione, può allegare una fotocopia del documento d'identità al suo modulo di assenso.

In caso di duplicato per furto o smarrimento è necessario allegare copia della denuncia presentata presso la Polizia di Stato o Carabinieri.

Tutte le informazioni e la modulistica sono disponibili:

- sul sito della Polizia di Stato, www.poliziadistato.it,
- sul sito del Comune www.comune.arcore.mi.it
- presso lo sportello dell'Ufficio relazioni con il Pubblico.

Infine mediante l'Ufficio relazioni con il Pubblico sarà possibile prenotare on-line un appuntamento per la consegna della domanda e la rilevazione delle impronte digitali c/o il Commissariato di Pubblica Sicurezza di Monza in Viale Romagna n. 40.

COSTI (PER L'UTENTE):

Marca Concessioni Governative per passaporto da € 40,29

Pagamento di € 42,50 sul c.c.p. n° 67422808

TEMPI:

Immediato

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
INFORMAZIONI E MODULISTICA PER RILASCIO PASSAPORTO E PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO C/O LA QUESTURA	Rispetto dei tempi	Tempo di esecuzione della pratica	Immediato

AUTENTICAZIONE DEGLI ATTI IN MATERIA DI PASSAGGI DI PROPRIETA' DI BENI MOBILI REGISTRATI


COS'È:

Autenticazione della firma del cittadino sul certificato di proprietà per passaggio di proprietà di beni mobili registrati ai sensi dell'art. 7 del D.L. n. 223/06 convertito in Legge n. 248/06.

A CHI È RIVOLTO:

A tutti gli utenti maggiori di 18 anni proprietari di beni mobili registrati che devono effettuare la vendita.

MODALITÀ:

Il venditore del bene deve presentarsi presso l'Ufficio  ufficio relazioni con il pubblico con un documento d'identità, il certificato di proprietà compilato sul retro nei quadri M e T con i dati completi dell'acquirente e una marca da bollo da €. 14,62 per l'autenticazione della firma.

COSTI (PER L'UTENTE):

Marca da bollo da Euro 14,62
Diritti di segreteria Euro 0,52

TEMPI:

Immediato.

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
AUTENTICAZIONE DEGLI ATTI IN MATERIA DI PASSAGGI DI PROPRIETA' DI BENI MOBILI REGISTRATI	Rispetto dei tempi	Tempo di esecuzione della pratica	Immediato

RACCOLTA SEGNALAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI E RICHIESTA INFORMAZIONI

COS'È:

Favorisce, promuove e coordina le varie iniziative di comunicazione pubblica.

I cittadini hanno il diritto di inoltrare al Comune segnalazioni o reclami quando riscontrano un disservizio, un guasto, una fornitura di servizio insufficiente o del tutto assente. L'URP provvede ad inoltrare le segnalazioni agli uffici competenti per risolvere i problemi segnalati e garantisce che venga data una risposta ai cittadini, telefonicamente o per iscritto.

Le segnalazioni da parte dei cittadini, oltre che essere una legittima richiesta, sono molto preziose per il Comune perché servono a verificare il buon funzionamento dell'intera organizzazione. Lo stesso vale per i suggerimenti di miglioramento o implementazione dei servizi che rappresentano per l'Amministrazione Comunale un'occasione per migliorare il servizio offerto.

A CHI È RIVOLTO:

Ai cittadini che desiderano effettuare un reclamo, una segnalazione o un suggerimento inerente il territorio comunale oppure ottenere informazioni relative ai pubblici servizi e alle iniziative di pubblico interesse.

MODALITÀ:

E' possibile inoltrare le segnalazioni, i suggerimenti e richiedere informazioni relative ai servizi del Comune all'URP presentandosi direttamente allo sportello, telefonicamente al n. 039/6017325 - 400, inviando una e-mail all'indirizzo urp@comune.arcore.mb.it, tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo comune.arcore@pec.regione.lombardia.it, oppure compilando l'apposito modulo direttamente sull'home-page del sito internet www.comune.arcore.mb.it nella sezione interattiva alla voce "scrivici".

COSTI (PER L'UTENTE):

Nessuno

TEMPI:

Informazioni: immediato.

Segnalazioni: i tempi di risposta variano in base alla complessità delle stesse e degli uffici coinvolti nel risolvere le situazioni di disagio segnalate. L'impegno è quello fornire risposte, entro 30 giorni dall'inoltro della segnalazione.

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
RACCOLTA SEGNALAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI E RICHIESTA INFORMAZIONI	Rispetto dei tempi	Tempo massimo di risposta alla segnalazione e/o reclamo	Entro 30 giorni dall'inoltro segnalazione della

RACCOLTA RICHIESTE DI CONSULTAZIONE E RILASCIO COPIA ATTI AMMINISTRATIVI

COS'È:

L'accesso è il diritto dei cittadini di visionare o acquisire di copia di deliberazioni e/o altri atti amministrativi prodotti dal Comune.

A CHI È RIVOLTO:

Tutti i cittadini possono avere informazioni, leggere ed ottenere copia di documenti amministrativi del Comune di Arcore.

Si possono distinguere due tipi di accesso:

- quello consentito a tutti i cittadini per gli atti che sono di pubblico interesse come ad esempio lo statuto, le deliberazioni e i regolamenti
- quello riservato al singolo cittadino, relativamente ad un atto particolare verso il quale si deve dimostrare di avere un interesse diretto (giuridicamente rilevante).

MODALITÀ:

Accesso informale:

Qualora in base alla natura del documento richiesto non risulti l'esistenza di controinteressati, il diritto di accesso si esercita in via informale mediante richiesta, anche verbale, all'U.R.P. L'interesse all'accesso, ove non immediatamente evidente, dovrà essere valutato dal Responsabile del procedimento.

Il richiedente deve:

- a) far constatare la propria identità e, se occorre, i propri poteri rappresentativi;
- b) indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta o gli elementi che ne consentono l'individuazione;
- c) specificare (o ove occorra comprovare) l'interesse connesso all'oggetto della richiesta.

La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità, è accolta mediante indicazione della pubblicazione contenente le notizie, esibizione del documento, estrazione di copie, ovvero altra modalità idonea.

Accesso formale:

In tutti i casi in cui l'accoglimento immediato della richiesta non risulta possibile per la necessità di accertare la legittimazione del richiedente, verificare la sua identità, i suoi poteri rappresentativi, la sussistenza dell'interesse all'accesso alla stregua della documentazione e delle informazioni fornite, l'accessibilità del documento o l'esistenza di controinteressati, il richiedente è invitato a formalizzare la richiesta di accesso.

Il procedimento formale di accesso ha inizio con la compilazione da parte dell'interessato di una scheda predisposta dal Comune messa a disposizione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il diritto di accesso può essere esercitato anche mediante l'invio, a mezzo raccomandata o per via telematica mediante posta elettronica certificata, della richiesta contenente i dati previsti dalla richiesta di accesso.

Nella richiesta di accesso sono indicati:

- a) il cognome, il nome, il luogo e data di nascita, residenza, telefono, telefax, e-mail del richiedente, PEC;

- b) gli estremi del documento di identificazione o la dichiarazione di conoscenza da parte di un componente dell'ufficio;
- c) la posizione di rappresentante legale, procuratore, curatore, delegato con l'indicazione del titolo dal quale derivano tali funzioni;
- d) gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione;
- e) la specificazione e, ove occorra, la comprova, dell'interesse connesso all'oggetto della richiesta.

COSTI (PER L'UTENTE):

- Corrispettivo dovuto per eventuale rilascio di copie.
- Euro 6,00 a titolo di diritto fisso per l'eventuale attività di ricerca e visura atti

TEMPI:

Accesso informale: Immediato

Accesso formale: massimo 30 gg.

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
RACCOLTA RICHIESTE DI CONSULTAZIONE E RILASCIO COPIA DI ATTI AMMINISTRATIVI	Rispetto dei tempi	Tempo massimo di rilascio della documentazione richiesta	Entro 30 giorni dall'inoltro della richiesta per accesso formale Immediato per accesso informale

UTILIZZO DELLE SALE COMUNALI

COS'È:

Il Comune ha a disposizione due sale riunioni (una Sala c/o il Centro S. Apollinare e l'aula magna della scuola media di via Monginevro) che possono essere utilizzate per conferenze e incontri aventi fini sociali e di pubblico interesse.

- ✱ SALA S. APOLLINARE: si trova in via S. Apollinare c/il il Centro Diurno Integrato l'Arca e può ospitare un massimo di 99 persone; è dotata di impianto ed attrezzatura audio.
- ✱ AULA MAGNA: si trova c/o la Scuola Secondaria di 1° grado di Via Monginevro e può ospitare un massimo di 99 persone; è dotata di impianto audio (l'attrezzatura è di proprietà della scuola e non è a disposizione degli utenti).

L'uso delle sale, di norma, ha una durata oraria o giornaliera e gli utilizzatori sono tenuti a custodire la sala in uso con l'attenzione e la diligenza necessaria affinché venga mantenuta nelle condizioni in cui è stato concessa.

A CHI È RIVOLTO:

Associazioni, gruppi culturali, sportivi, sindacati, partiti politici per riunioni, incontri e conferenze pubbliche.

MODALITÀ:

Deve essere presentata domanda su apposito modulo reperibile c/o l'URP oppure sul sito del Comune di Arcore.

SALA S.APOLLINARE: la richiesta deve essere inoltrata almeno 15 giorni prima della data di utilizzo

AULA MAGNA: la richiesta deve essere inoltrata almeno 30 giorni prima della data di utilizzo

COSTI (PER L'UTENTE):

	TARIFFA INTERA	TARIFFA RIDOTTA
GIORNATA INTERA Orario dalle 9.00 alle 23.30	€ 240,00	€ 120,00
MEZZA GIORNATA Orario dalle 9.00 alle 14.00 dalle 14.00 alle 20.00 dalle 20.00 alle 23.30	€ 120,00	€ 60,00

TEMPI:

La disponibilità della Sala S. Apollinare è comunicata all'interessato immediatamente e l'autorizzazione viene rilasciata, previo versamento della tariffa dovuta, nella settimana precedente alla data di utilizzo.

La disponibilità dell'Aula Magna è subordinata alla richiesta da parte dell'Ufficio comunale all'Istituto scolastico. L'autorizzazione viene rilasciata, previo versamento della tariffa dovuta, nella settimana precedente alla data di utilizzo.

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
UTILIZZO DELLE SALE COMUNALI	Rispetto dei tempi	Rilascio delle autorizzazioni una settimana prima della data di utilizzo della sala.	Rispetto tempi di rilascio delle autorizzazioni. Rispetto degli orari di apertura delle sale

ALBO DELLE ASSOCIAZIONI

COS'È:

Il Comune di Arcore riconosce e promuove il pluralismo associativo per la tutela dei cittadini e per il perseguimento nell'interesse generale della Comunità locale dei fini civili, sociali, culturali, scientifici, educativi, sportivi, ricreativi, turistici, del tempo libero, di protezione ambientale e di salvaguardia del patrimonio storico, culturale e artistico e fini analoghi.

E' istituito, pertanto, l'Albo delle Associazioni che perseguono una o più delle finalità di cui sopra e che non hanno scopi di lucro.

A CHI È RIVOLTO:

Possono richiedere l'iscrizione all'Albo le Associazioni regolarmente costituite nei modi e nelle forme previste dal Codice Civile, operanti nel territorio comunale e che hanno ivi sede da almeno un anno.

Possono, altresì, essere iscritte all'Albo le Associazioni a carattere nazionale e regionale che hanno sul territorio comunale una sede secondaria e svolgono attività in ambito comunale.

MODALITÀ:

Il modulo di iscrizione, reperibile c/o l'URP oppure sul sito del Comune di Arcore, deve essere sottoscritto dal legale rappresentante e indirizzato al Sindaco, unitamente alla seguente documentazione in carta libera:

- a) copia dell'atto di costituzione e dello Statuto, anche se in forma di accordi privati tra i soci purché debitamente registrati, dai quali risulti, oltre ai requisiti richiesti, la sede dell'Associazione. Le rappresentanze locali di Organizzazioni ed Associazioni costituite a livello nazionale e/o regionale devono allegare alla domanda di iscrizione copia dello Statuto dell'Organizzazione e dell'Associazione nazionale e/o regionale e copia del Certificato di iscrizione alla stessa della rappresentanza locale
- b) elenco nominativo di coloro che ricoprono le diverse cariche associative
- c) relazione sull'attività svolta negli anni precedenti, con particolare riferimento all'ultimo anno per il quale deve essere presentato anche un rendiconto economico
- d) illustrazione degli obiettivi (tipologia, finalità..) per l'anno in corso

COSTI (PER L'UTENTE):

Nessuno

TEMPI:

L'iscrizione avviene con deliberazione della Giunta Comunale, previa verifica dei necessari presupposti, entro 45 gg. dalla data di presentazione della domanda.

Il predetto termine è sospeso in caso di richiesta di integrazione di documentazione e fino alla data di ricezione degli elementi integrativi richiesti.

FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
ALBO DELLE ASSOCIAZIONI	Rispetto dei tempi	Termine di 45 gg. previsto per l'ultimazione della procedura di inserimento dell'Associazione nell'Albo	Completamento procedimento amministrativo nel termine di 20 giorni dalla data di richiesta