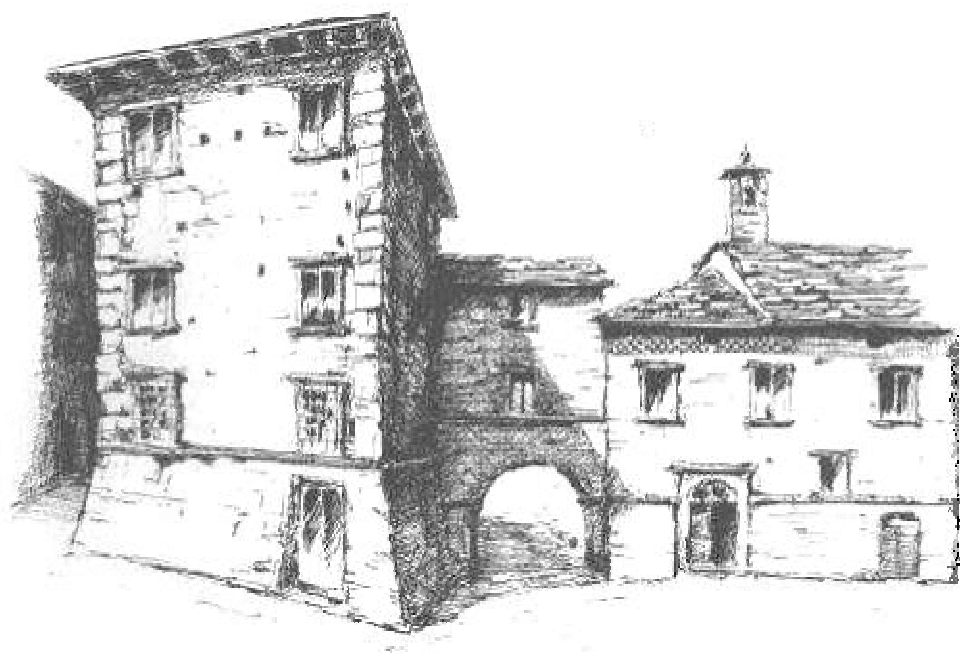


*COMUNE DI
CASTIGLIONE DEI
PEPOLI
-Città Metropolitana di Bologna-*



CARTA DEI SERVIZI

*Ufficio Relazioni
con il Pubblico*



PRESENTAZIONE

Una carta dei servizi è la mappa che il Comune prepara per ogni famiglia di Castiglione dei Pepoli per rendere più semplice, a ciascuno, l'accesso agli uffici comunali. Vi si possono trovare gli orari di apertura, i servizi erogati, gli indirizzi utili, le regole di utilizzo.

L'Ufficio Relazioni al Pubblico è la porta di accesso del nostro Comune. Uno spazio di erogazione di informazioni e servizi.

Noi vogliamo che sia anche uno spazio utile a migliorare il rapporto fra chi vive questo territorio, chi lavora in questi uffici e chi amministra.

Un rapporto basato sulla fiducia e sulla disponibilità al confronto e al miglioramento dei servizi e delle relazioni.

Servizi per vivere meglio e per crescere insieme come cittadini e come comunità.

***Il Sindaco
Maurizio Fabbri***



PREMESSA

Le caratteristiche della nostra “Carta”

Questa Carta dei Servizi rappresenta una garanzia che il Comune di Castiglione dei Pepoli vuole offrire ai propri cittadini: essa informa sulle attività che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge, illustra le modalità per usufruire dei servizi offerti e descrive gli impegni che l'ufficio si è proposto di mantenere a favore dei propri utenti.

La Carta ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i “principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici”. La Nostra Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere rinnovata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, cambiamenti di tipo organizzativo, il raggiungimento degli obiettivi dichiarati o qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito. .

I principi fondamentali della “Carta”

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico individua modalità e strumenti per attuare quei principi fondamentali previsti dalla legge che costituiscono la garanzia, per i cittadini, di ottenere servizi sempre migliori. Il servizio URP viene pertanto prestato nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

L'URP offre i propri servizi senza discriminazioni e distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Gli operatori dell'URP svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità garantendo comportamenti di imparzialità verso gli utenti.

Chiunque si rivolgerà all'URP sarà infatti servito con le stesse modalità, aspetterà il proprio turno, si rivolgerà all'operatore che si libera per primo senza privilegi di alcun genere. Saranno comunque gestite con particolare attenzione le



situazioni inerenti soggetti portatori di handicap e/o appartenenti a fasce sociali deboli.

Partecipazione chiarezza e trasparenza

Il servizio URP al fine di promuovere ampie forme di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa: esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso; esercitare la facoltà di presentare istanze e di formulare proposte. L'URP raccoglie e risponde a segnalazioni, osservazioni, suggerimenti dei cittadini considerando ciò un diritto degli stessi e facendo dell'ascolto un'occasione di miglioramento dell'organizzazione e del servizio.

Efficacia ed efficienza

L'URP mira ad un continuo miglioramento del servizio erogato individuando nella Carta dei Servizi lo strumento per tener fede agli impegni di efficacia e di efficienza presi verso i propri utenti. Alti livelli di qualità del servizio saranno garantiti attraverso l'aggiornamento del personale, la ricerca di una migliore organizzazione interna e di un miglior rapporto con il cittadino.

Continuità e sicurezza del servizio

L'erogazione del servizio URP sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni. Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da: guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture; cause di forza maggiore; vertenze sindacali, assemblee del personale, per le quali sarà data comunicazione all'utenza con anticipo; chiusura del servizio deliberata dalla Giunta in occasione di "ponti" festivi.

In questi casi, ci si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.



SERVIZI OFFERTI: IMPEGNI E GARANZIE

Caratteristiche del Servizio URP

Sabato 13 Luglio 2002 a Castiglione dei Pepoli è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il servizio è nato per semplificare ed agevolare i rapporti tra cittadini e Comune. In questa ottica lo sportello URP è stato integrato con il Servizio Anagrafe - Stato Civile. Si offre infatti ai cittadini uno sportello unico dove rivolgersi per chiedere informazioni, per sbrigare pratiche amministrative per conto anche di altri uffici comunali (scuola, casa, ambiente, urbanistica, anagrafe, etc...) per fornire risposte chiare e semplici, per raccogliere segnalazioni, osservazioni e suggerimenti. Un'attività quella dell'URP finalizzata alla conoscenza ed alla soddisfazione, laddove possibile, dei bisogni dei cittadini attraverso l'ascolto e l'aiuto ad orientarsi all'interno della struttura dell'Ente.

Com'è organizzato il servizio URP

E' un ufficio di facile accesso trovandosi al piano terra del Palazzo Comunale ed effettua un orario di apertura al pubblico comodo ed ampio. Lo sportello si compone di 2 addetti. Gli Operatori sono dipendenti qualificati e formati appositamente per svolgere attività di comunicazione e servizio di relazione con il pubblico, secondo le disposizioni previste dalla legge 150/2000. Gli Operatori sono interscambiabili e svolgono diverse funzioni, compresa quella di contatto telefonico, alternando la presenza allo sportello con l'attività di back-office. Il back-office è l'attività d'ufficio che non prevede il contatto diretto con il cittadino ma che è necessaria per completare procedure, predisporre modulistica, aggiornare banche dati, protocollare le richieste pervenute, tenere i contatti con gli altri uffici comunali, ecc.



L'informazione e l'ascolto

Un elemento fondamentale per ottenere un miglioramento nell'erogazione del servizio offerto è quello dell'ascolto delle esigenze dei cittadini.

Sul sito istituzionale del comune www.comune.castiglionedeipepoli.bo.it alla sezione “servizi online- segnalazioni dei cittadini” è possibile inviare le **segnalazioni direttamente al Comune senza la necessità di doversi recare direttamente negli uffici comunali.** Le segnalazioni che provengono dal sito arrivano agli addetti dell'URP i quali provvedono ad inoltrarle agli uffici competenti. *La risposta alle proprie richieste perviene direttamente all'indirizzo di posta elettronica indicata nella segnalazione . Inoltre nella homepage del sito istituzionale è disponibile la modulistica, altrimenti reperibile all'URP.*



I nostri impegni per il futuro

Attività di informazione e comunicazione

Il Comune si impegna a garantire completezza e tempestività delle informazioni date ai cittadini con tutti i mezzi a disposizione (comunicazione allo sportello, brochure informative, newsletter e comunicati stampa).

Attività di supporto e assistenza ai cittadini

Il personale dell'URP si impegna a migliorare il rapporto con il cittadino negli aspetti legati all'accoglienza, alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, alla semplificazione del linguaggio, della modulistica e delle procedure.

Dove, quando e come contattare l'URP

Lo **sportello URP** del capoluogo si trova al piano terra del Palazzo Comunale in **Piazza della Libertà, 36**

L'apertura osserva i seguenti orari:

LUNEDÌ	8.30	13.00	
MARTEDÌ	8.30	13.00	15.30 18.30
MERCOLEDÌ	8.30	13.00	
GIOVEDÌ	8.30	13.00	15.30 18.30
VENERDÌ	8.30	13.00	
SABATO	8.30	13.00	

Per contattarci:

- ◆ puoi telefonare ai numeri **0534 801638 / 639**
- ◆ puoi inviare un fax al numero 0534 801700
- ◆ puoi scrivere una e-mail all'indirizzo:
urp4@comune.castiglionepepoli.bo.it
- ◆ pec : comune.castiglionepepoli@provincia.bo.it
- ◆ puoi consultare il nostro sito web: www.comune.castiglionepepoli.bo.it
- ◆ puoi inviare una segnalazione direttamente dal sito web alla sezione



SERVIZI EROGATI

1. *CERTIFICATI, CARTA D'IDENTITÀ , MODULISTICA, SERVIZI DEMOGRAFICI*
2. *PROTOCOLLO, ANAGRAFE CANINA*
3. *SERVIZI SCOLASTICI*
4. *SERVIZI PER LA CULTURA, LO SPORT, IL TEMPO LIBERO*
5. *CASA, EDILIZIA E SERVIZI URBANI*
6. *CITTADINI STRANIERI*
7. *SERVIZI CIMITERIALI*
8. *TRIBUTI, CITTADINI E IMPRESE ARTIGIANALI, INDUSTRIALI E COMMERCIALI*



CERTIFICATI, CARTA D'IDENTITÀ , MODULISTICA,

SERVIZI DEMOGRAFICI

<i>PRESTAZIONE</i>	<i>CONTENUTO</i>	<i>DOCUMENTI</i>	<i>DURATA DEL PROCEDIMENTO</i>
Rilascio di certificate di anagrafe e modulistica per autocertificazione	Stato di famiglia, residenza, (etc....)	Richiesta personale presso URP	Immediata
Rilascio di certificati stato civile	Nascita, stato civile, matrimonio , morte	Richiesta personale presso URP	Immediata
Informazioni e modulistica per dichiarazione di residenza/ cambio abitazio-	Informazioni e assistenza al cittadino per la compilazione della modulisti-	Modulistica presso URP e Ufficio Anagrafe o direttamente dal sito istitu-	2 giorni lavorativi dalla presentazione della dichiarazione all'ufficio protocollo
Rilascio carta di identità	Rilascio carta di identità	Documento di identità scaduto, tre fototessera uguali, eventuali denuncia di furto/ smarrimento;NB: per i minori è necessaria la presenza dei genitori o di chi ne esercita la	Immediata



CERTIFICATI, CARTA D' IDENTITÀ , MODULISTICA,

SERVIZI DEMOGRAFICI

<i>PRESTAZIONE</i>	<i>CONTENUTO</i>	<i>DOCUMENTI</i>	<i>DURATA DEL PROCEDIMENTO</i>
Protocollo			Immediata
Anagrafe canina, iscrizione, cancellazione, cessione	In caso di possesso di un cane, è necessario all'anagrafe canina e comunicare eventuali variazioni	Documento d'identità e microchip	immediata



SERVIZI SCOLASTICI

<i>PRESTAZIONE</i>	<i>CONTENUTO</i>	<i>DOCUMENTI</i>	<i>DURATA DEL PROCEDIMENTO</i>
Informazioni e modulistica per refezione scolastica e trasporto	Informazioni e assistenza al cittadino per la compilazione della modulistica	Moduli disponibili presso URP o scaricabili dal sito istituzionale	Immediata
Abbonamenti TPER trasporti	Richiesta abbonamenti TPER studenti scuola secondaria di secondo grado	Richiesta personale presso URP	10/15 giorni
Pagamento refezione scolastica	Ricarica conto elettronico prepagato	Richiesta personale presso URP in contanti o bancomat	immediata
Pagamento trasporto scolastico	Abbonamento semestrale o annuale	Richiesta personale presso URP in contanti o bancomat	immediata



SERVIZI PER LA CULTURA, LO SPORT, IL TEMPO LIBERO

PRESTAZIONE	CONTENUTO	DOCUMENTI	DURATA DEL PROCEDIMENTO
Spazio giovani	Utilizzo spazi per vedere film, organizzare compleanni, giochi di società, utilizzo spazi e attrezzature musicali	Modulo di richiesta all'URP assenso di un genitore in caso di richiesta da parte di minori	Immediata
Licenze la pesca	Compilazione bollettino CCP	Bollettino CCP	Immediata
Rilascio tesserini per la pesca in acque controllate	Rilascio tesserino	Versamento pagato della licenza, documento d'identità e codice fiscale	Immediata
Tesserini per la raccolta funghi	Compilazione tesserino e bollettino CCP	Bollettino da pagare e modulo di autocertificazione per non residenti ma proprietari di immobili e/o terreni nel comune	Immediata
Tesserini raccolta tartufi	Compilazione bollettino CCP	Bollettino CCP e modulistica per rinnovo licenza	Immediata



CASA, EDILIZIA E SERVIZI URBANI

PRESTAZIONE	CONTENUTO	DOCUMENTI	DURATA DEL PROCEDIMENTO
Cessione di fabbricato e/o ospitalità	Comunicazione alla Questura tramite il Comune	Compilazione Modulo disponibili presso URP	Immediata
Certificato di Destinazione Urbanistica	Dichiarazione urbanistica di un terreno o un immobile	Compilazione della richiesta del CDU e pagamento diritti di segreteria	7 giorni lavorativi per rilascio <i>urgente</i> 30 giorni lavorativi per rilascio <i>ordinario</i>
Visti su frazionamenti di "tipo mappale"	Viene chiesto al comune di dichiarare la presa visione di nuove suddivisioni delle proprietà terriere /edili a fini catastali dei fabbricati e lavori	Visto da apporre alla documentazione presentata	Immediata
Segnalazioni	Personalmente, telefonicamente on-line	Dati anagrafici e recapito telefonico	Immediata
Pagamento diritti di segreteria dovuti all'Ente	Ricevuta del pagamento dei diritti di segreteria riguardanti attività edili	Indispensabili per ottenere vari certificazioni edilizie	Immediata
Visione e/o estrazione copie pratiche edilizie		Compilazione della richiesta e pagamento diritti	30 giorni lavorativi
Ritiro istanze autorizzative edilizia/ambiente		Invito al ritiro	Immediata



CITTADINI STRANIERI

<i>PRESTAZIONE</i>	<i>CONTENUTO</i>	<i>DOCUMENTI</i>	<i>DURATA DEL PROCEDIMENTO</i>
Cessione di fabbricato	Comunicazione entro 48H al Comune (in qualità di pubblica sicurezza)	Compilazione e presentazione modulo all'URP accompagnato da copia documento di identità	Immediata
Ospitalità a cittadino extra-comunitario	Si comunica entro 48H al Comune (in qualità di pubblica sicurezza) l'ospitalità a cittadini extracomunitari	Compilazione e presentazione modulo all'URP accompagnato da copia documento di identità	Immediata
Certificato di idoneità dell'alloggio	Viene rilasciato dal Comune, previa richiesta nominativa, per accertare l'idoneità abitativa ai sensi della norma vigente.	Il cittadino deve presentare domanda, su apposito modulo, per ricongiungimento familiare, rilascio /rinnovo carta di soggiorno e pagamento dei diritti di segreteria	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda previo sopralluogo



SERVIZI CIMITERIALI

<i>PRESTAZIONE</i>	<i>CONTENUTO</i>	<i>DOCUMENTI</i>	<i>DURATA DEL PROCEDIMENTO</i>
Richiesta installazione lampade votive	Si richiede al Comune dopo aver ultimato la lapide.	Documento d'identità e codice fiscale Modulo presso URP o dal sito	Immediata la richiesta che verrà inoltrata all'ufficio tecnico
Vulture, disdette e spostamenti lampade votive	Si richiede al Comune la variazione che interessa	Documento d'identità e codice fiscale Modulo presso URP o dal sito	Immediata la richiesta che verrà inoltrata all'ufficio tecnico
Pagamento lampade votive e servizi cimiteriali	Bollettini	Pagamento all'URP con Bancomat o presso Uffici postali	Scadenza pagamento bollettini lampade votive 30 aprile di ogni anno come da



TRIBUTI, CITTADINI E IMPRESE ARTIGIANALI,

INDUSTRIALI E COMMERCIALI

PRESTA- ZIONE	CONTENUTO	DOCUMENTI	DURATA DEL PROCEDIMENTO
Denuncia tassa sui rifiuti (TARI)	Si presenta denuncia al Comune di nuova iscrizione anagrafica o variazione / cessazione	documento di identità, codice fiscale, dati catastali immobile e superficie calpestabile dell'immobile e relative pertinenze	Immediata la richiesta che verrà inoltrata all'ufficio tributi
Richiesta riduzione tributo sui rifiuti e sui servizi	Si richiede al comune, per abitazione uso stagionale, iscritti AIRE e riduzione per il compostaggio. Per utenze non domestiche, riduzioni attività stagionali e compostaggio	documento di identità, codice fiscale, dati catastali immobile e documentazione attestante il diritto alla riduzione	Immediata la richiesta che verrà inoltrata all'ufficio tributi
Denuncia tassa sui rifiuti (TARI) delle imprese	Si presenta denuncia al Comune dopo nuova iscrizione o variazione / cessazione	documento di identità, codice fiscale, dati catastali immobile	Immediata la richiesta che verrà inoltrata all'ufficio tributi



RECAPITI, ORARI E NUMERI DA RICORDARE
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI COMUNALI

Centralino: Tel. 0534 801611

Segreteria: Tel. 0534 801635

SUAP: (Sportello unico per le imprese) tel. 0534 801632: mercoledì e sabato dalle 8.30 alle 12.30

Polizia Municipale: tel. 0534 801667: mercoledì dalle 8.30 alle 10.00 e sabato dalle 8.30 alle 10.30 (Via Pepoli N° 2)

Messo comunale: tel. 0534 801654: mercoledì dalle 8.30 alle 10.00 e sabato dalle 8.30 alle 10.30

Lavori pubblici e Protezione Civile: tel. 0534 801631: mercoledì e sabato dalle 8.30 alle 12.30

Edilizia privata e Urbanistica: tel. 0534 801626: mercoledì e sabato dalle 8.30 alle 12.30

Sportello sociale: tel. 0534 801641: mercoledì e sabato dalle 8.30 alle 13.00.

Sportello assistenza alla compilazione D.S.U. (I.S.E.E.):

tel. 0534 801641: martedì su appuntamento dalle 9.00 alle 13.00

Ragioneria – Economato e Tributi: tel. 0534 801634, N° Verde 800498320: lunedì, mercoledì e sabato dalle 8.30 alle 12.30

Ufficio Stato Civile e Anagrafe: tel. 0534 801623 – 0534 801614: lunedì, mercoledì e sabato dalle 8.30 alle 12.30

Ufficio Elettorale e Leva: tel. 0534 801616: lunedì, mercoledì e sabato dalle 8.30 alle 12.30

Ufficio Statistica: tel. 0534 801623: lunedì, mercoledì e sabato dalle 8.30 alle 12.30.

URP - PROTOCOLLO tel. 0534 801638 – 801639:

Aperto tutti i giorni dalle 8.30 alle 13.00, martedì e giovedì dalle 15.30 alle 18.30.



ALTRI RECAPITI, ORARI E NUMERI UTILI

Stazione Carabinieri Castiglione dei Pepoli

Via G. Pepoli n° 27

Tel 0534/91095

Orario di apertura: tutti ii giorni dalle ore 08.00 alle 22.00

Numero emergenza 112

Comando Vigili del Fuoco distaccamento Volontari

Via Provinciale N° 14

Tel. 0534/91722

Numero di emergenza 115

Corpo Forestale Dello Stato

Via A. Moro N° 11

Tel. 0534/91410

Orario di apertura: Mercoledì dalle ore 08.00 alle ore 13.00

Numero emergenza 1515

Casa di Cura Prof. Nobili

Via Fiera N° 27

Tel 0534/91099

Numero emergenza 118

Azienda Sanitaria Locale ASL– Poliambulatorio

Sportello CUP

Via Sensi N° 12

Tel 0534/91783 Orari di apertura: Lun.-Mer-Gio 08.00-12.00

Mar. Ven. 08.00-12.00; 14.00-17.00

Sportello Veterinario:

Via Sensi N° 12

Tel 0534/93777

Tel 051/6749977 Orario di apertura: Mercoledì dalle ore 11.00 alle 12.00

COSEA Ambiente—Isola Ecologica Castiglione dei Pepoli

Via CavanicceN°1—c/o magazzino comunale

Tel. 800-629625

Orari di apertura: Lun-Mer-Ven-Sab dalle ore 09.00 alle 12.00

Giovedì – Sabato dalle ore 14.00 alle 17.00 (ora solare)

dalle ore 15.00 alle 18.00 (ora legale)



