



Città di Montecchio Maggiore

- Provincia di Vicenza -

PEC: montecchiomaggiore.vi@cert.ip-veneto.net
Email: comune@comune.montecchio-maggiore.vi.it
Sito internet: www.comune.montecchio-maggiore.vi.it

Via Roma, 5 – 36075 Montecchio Maggiore (VI)
C.F. e P. IVA 00163690241
Tel. 0444 705706

ENTE CON
SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI

UNI EN ISO 9001:2015
N. 213131/A/0001/AC/ITN
UNI EN ISO 50001:2018
N. 213131/B/0001/AC/ITN

LA CARTA DEI SERVIZI

della Città di

MONTECCHIO MAGGIORE

Provincia di Vicenza

REVISIONE 22
Dicembre 2025

RIFERIMENTI GENERALI.

La Carta dei Servizi della Città di Montecchio Maggiore (VI), è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, la quale prevede che, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, gli Enti erogatori di servizi pubblici mirino “a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati,”.

Inoltre, essa è stata redatta considerando anche ciò che prevedono le Norme UNI EN ISO 9001:2015, in merito alla Certificazione dei Sistemi di Qualità, poiché esse considerano la Carta dei Servizi come parte integrante del Manuale Qualità.

Questo riferimento è particolarmente importante, perché la Carta dei Servizi è pienamente inserita nel Sistema Qualità della Città di Montecchio Maggiore, che è stato rinnovato in data 11, 13 e 14 giugno 2024 dalla società URSS Italia s.r.l., in quanto ritenuta conforme agli standard previsti dalla norma.

REFERENTI CARTA DEI SERVIZI.

Bergamin Antonella	Segretario Generale
Borghero Roberto	Dirigente Settore 1° Affari Generali
Marani Andrea	Dirigente Settore 2° Finanze e Tributi
Crivello Sabrina	Dirigente Settore 3° Ufficio Tecnico Comunale
Petrillo Sabino	Responsabile del Sistema Qualità
Borghero Roberto	Responsabile Ufficio U.R.P. Protocollo-posta - uscierato
Arcoma Antonella	Capo Servizio Contratti -CUC
Storato Elena	Referente Ufficio Segreteria del Sindaco
Mantiero Cinzia	Referente Ufficio Organi Istituzionali
Sobowale Valeria	Capo Ufficio Legale
Ghiotto Emanuela	Capo Servizio Personale
Martin Sandro	Capo Servizio Demografici
Fontana Stefano	Capo Ufficio Protezione Civile
Rigolon Alessandro	Comandante Polizia Locale
Matteazzi Nicola	Capo Servizio Cultura
Ghiotto Filippo	Referente Ufficio Sport
Montibeller Deborah	Capo Servizio Ragioneria
Guatta Cescone Laura	Capo Servizio Tributi
Faggionato Luciana	Capo Servizio Economato
<i>Vacante</i>	Capo Servizio Opere Pubbliche
Bedin Alessandro	Capo Ufficio Unico Verde
Petrillo Sabino	Capo Servizio Energia, Sicurezza, Qualità, Smart city
Rigolon Flavio	Capo Servizio Ufficio SIC
	Capo Servizio Urbanistica, SUAP e SUE
Faggionato Bruna	Capo Ufficio Viabilità
Albera Francesco	Capo Servizio Manutenzioni strade, P.I, Aree Verdi, Segnaletica stradale
Dal Maso Monia	Capo Ufficio Manutenzioni Immobili e Cimiteriali, Scuole
Giovannini Nadia	Capo Ufficio Patrimonio ed Espropri
Benetti Francesca	Responsabile Servizio Ambiente
Tosin Erika	Capo Servizio Assistenza Sociale
Bevilacqua Paolo	Capo Servizio Scolastico
<i>Vacante</i>	Capo Servizio Commercio
	Capo Servizio Biblioteca – Museo

VALIDITA’.

La presente Carta dei Servizi ha validità dalla data di approvazione e fino ad eventuale modifica. Essa sarà revisionata e aggiornata alla fine dello stesso anno per migliorare gli standard di Qualità previsti.

Gentile cittadino,

questa è la “Carta dei Servizi” della Città di Montecchio Maggiore, nella versione 2025, che fa parte del Sistema Qualità dell’Ente, secondo le norme ISO 9001:2015.

La Carta dei Servizi è un documento importante che Le permetterà di conoscere a fondo la nostra Struttura, di utilizzare al meglio i numerosi servizi offerti dall’Ente, di essere informato sugli Obiettivi che sono stati individuati e sulle modalità di controllo che sono state adottate allo scopo di rispondere nel modo migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

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.

Per questo motivo, La invitiamo, nell’ottica di una Sua maggiore partecipazione, a leggere i contenuti di questa Carta dei Servizi, a richiedere e ottenere le informazioni che la riguardano, a formulare proposte e suggerimenti, a inoltrare reclami, ove lo ritenga necessario, che ci impegniamo ad esaminare con attenzione, in una logica di continuo miglioramento.

A disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento.

**Il Sindaco
Silvio Parise**

Sezione 1**Presentazione della Missione dell'Ente e degli Obiettivi generali di servizio****Sezione 2****Informazioni specifiche sulla Struttura e sui suoi Servizi****Sezione 3****Standard della Carta dei Servizi erogati al cittadino****Sezione 4****Tutela e partecipazione dei cittadini****ALLEGATI**

- **Allegato A) Prospetto Standard Carta dei Servizi**
- **Allegato B) Prospetto Standard Indicatori di processo**

Sezione 1

Presentazione della Missione dell'Ente e degli Obiettivi generali di servizio

LA MISSIONE DELL'ENTE.

Obiettivo governo

L'Amministrazione, attraverso l'ottimizzazione dell'organizzazione degli uffici, mira a dare risposte positive alle richieste di efficienza, rapidità, funzionalità e di migliori servizi espresse da cittadini, famiglie e imprese e a incrementare il loro grado soddisfazione misurabile attraverso la somministrazione di **questionari**.

Il Comune promuove e realizza **l'informatizzazione** della struttura attraverso la standardizzazione degli hardware e l'integrazione di software e database gestionali per migliorare le prestazioni fornite al cittadino dagli uffici.

Il Comune, anche tramite l'Ufficio relazioni con il Pubblico, mantiene un rapporto diretto con la cittadinanza che ha in questo modo a disposizione un canale qualificato riguardo ai servizi forniti alla popolazione oltre che strumento per segnalazioni e informazioni.

Innovare la gestione del bene pubblico attraverso **l'incontro in assemblee pubbliche** in cui i cittadini sono i principali protagonisti così come gli esponenti del mondo della cultura, dell'economia, delle categorie produttive indicati dai cittadini stessi per analizzare e studiare assieme i fenomeni che l'amministrazione pubblica deve governare.

Il confronto pubblico aperto, franco e onesto è, pertanto, lo strumento per favorire la partecipazione dei cittadini, garantire maggiore equità e trasparenza dell'operato dell'Amministrazione.

Obiettivo controllo

- Controllo sull'**organizzazione** degli uffici tramite la gestione del PEG.
- Controllo relativo alla **semplificazione** dei procedimenti.
- Controllo sui livelli programmati di **efficacia e di efficienza degli standard** previsti.
- Controllo sulla **qualità dei beni e dei servizi** forniti dall'Ente e da terzi/enti/organizzazioni, in regime di convenzione o delega.
- Verifica inerente la certezza sull'iter di progettazione e di realizzazione delle **Opere Pubbliche** e del rispetto dei tempi.

I controlli sopraelencati mirano ad incrementare la tempestività e l'incisività dei servizi erogati dal comune.

Obiettivo vivibilità

Garantire la progettazione e la realizzazione di **opere pubbliche comunali** che non abbiano un alto impatto ambientale e che non stravolgano l'assetto urbanistico oltre ad incidere negativamente sull'assetto di vita della città.

Predisposizione di progetti per la valorizzazione delle risorse locali e della cultura tradizionale e per la riqualificazione e rivalutazione della città, delle frazioni e dei luoghi più significativi del Comune.

Adozione di norme e regolamenti aggiornati finalizzati alla sicurezza della cittadinanza.

Dalla integrazione di questi tre obiettivi il Comune di Montecchio Maggiore mira ad affrontare le problematiche della collettività, a valorizzare la propria Cultura e tradizioni, a creare relazioni economiche, sociali, umane con tutti gli attori, accettando le sfide di una società aperta e solidale. Il Sindaco, in accordo con la Giunta Comunale, attraverso le procedure definite nel Sistema Qualità approntato in conformità alla Normativa UNI EN ISO 9001:2015, intende diffondere, all'interno dell'Ente, una cultura della Qualità mirata al miglioramento continuo.

GLI OBIETTIVI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.

Con la presente Carta dei Servizi, la Città di Montecchio Maggiore s'impegna a fornire un servizio di Qualità, rispondente ai principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, ed a renderlo sempre più adeguato alle esigenze della Comunità locale.

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

Se la Comunità locale, cittadini ed imprese, riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi, possono tutelare i loro diritti con un reclamo, che deve essere presentato secondo le istruzioni di seguito riportate.

Ogni contributo o suggerimento migliorativo di questa Carta dei Servizi, sarà oggetto di attenta analisi da parte dei Dirigenti e del Responsabile Sistema Qualità, per cui è possibile inviare eventuali comunicazioni, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, Sede Municipale, via Roma, 5 - 36075 Montecchio Maggiore (VI)

E-mail: comune@comune.montecchio-maggiore.vi.it

PEC: montecchiomaggiore.vi@cert.ip-veneto.net

Sezione 2

Informazioni specifiche sulla Struttura e sui suoi Servizi

GLI ORGANI POLITICI.

- Il **Sindaco** eletto il 24 giugno 2024

Parise Silvio

- Il **Consiglio Comunale** è composto da:

Parise Silvio - *Sindaco*

Colalto Carlo - *Presidente*

Cavaggion Ancilla - *Vicepresidente*

CONSIGLIERI DI MAGGIORANZA

BOZZETTI Gianmarco

CARRETTA Pierangelo

CASTEGNARO Pierantonio

MAZZOCCHIO Raffaella

MEGGIOLARO Gabriella

MIAH Wali Md

POVOLO Mariacristina

RONZAN Andrea Paolo

STORTI Giorgio

CONSIGLIERI DI MINORANZA

CECCHETTO Milena

FAVASULI Silvano

MIAH Himel

MEGGIOLARO Maurizio

SCALABRIN Maurizio

- La **Giunta Comunale** è composta:

PARISE Silvio - *Sindaco*

Ambiente, Sicurezza, Polizia Municipale, Opere pubbliche, Sport, Protezione Civile, Riqualificazione di Alte, Infrastrutture comunali

TRAPULA Gianfranco – *Assessore- Vicesindaco*

Sviluppo della finanza locale, Bilancio e politiche tributarie, Organizzazione comunale e politica del personale, Attività produttive

MAULE Elisa - *Assessore*

Politiche ed interventi sociali e politiche socio-sanitarie, Volontariato legato al sociale, Politiche per l'innovazione tecnologica e smart city, Manifestazioni.

PALMA Andrea – *Assessore*

Programmazione e sviluppo urbanistico, Attività edilizia privata, Programmazione ed interventi in campo energetico, Cultura, Politiche giovanili.

STOCCHERO Maria Paola - *Assessore*

Pubblica Istruzione, Sviluppo delle Pari Opportunità, Turismo e attività di gemellaggio istituzionale, Gentilezza.

VALERIO Gianpaolo – *Assessore*

Sviluppo e manutenzione della viabilità comunale, Manutenzione e decoro del patrimonio e del demanio comunale, Rapporti con le frazioni (Consiglio delle frazioni)

GLI ORGANI DIRIGENZIALI E DI SUPPORTO ALLA GIUNTA.

Segretario Generale.

E' nominato dal Sindaco, scelto fra gli iscritti all'Agenzia dei Segretari Comunali, che rappresenta una sorta di Albo per questa categoria di professionisti.

Il Segretario Generale svolge soprattutto un'azione di consulenza interna, di tipo giuridico - amministrativo, nei confronti degli organi politici, in ordine alla conformità dell'azione amministrativa, alle Leggi, allo Statuto Comunale e ai Regolamenti comunali.

Il Segretario inoltre:

- a) può rogare tutti i contratti nei quali l'ente è parte e autenticare scritture private e atti unilaterali nell'interesse dell'ente;
- b) esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo statuto o dai regolamenti, o conferitagli dal Sindaco; Il Segretario Generale è la dott.ssa Antonella Bergamin.

Collegio dei Revisori dei Conti e del Nucleo di Valutazione.

L'Ente si avvale anche dell'apporto dei seguenti organismi:

- Collegio dei Revisori dei Conti.

Il Collegio dei Revisori dei Conti è un organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria, nell'ambito della gestione dell'Ente.

- Nucleo di Valutazione.

Il Nucleo di Valutazione è un organo svolge anche i compiti previsti dall'art. 147 del D. Lgs. 267/2000.

Esso svolge un ruolo di supporto all'Amministrazione e si orienta alla valutazione dei risultati conseguiti dai Dirigenti.

Dirigenti

Settore segreteria generale e servizi di staff:

1. Ufficio Legale
2. Ufficio Segreteria del Sindaco, Organi istituzionali e Segretario Generale
3. Servizio Contratti/C.U.C.
4. Ufficio Protezione Civile

Il Segretario Generale è la dott.ssa Antonella Bergamin

Settore 1°

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. Ufficio URP-Posta-Protocollo-Uscierato-Messi (staff del Dirigente)
2. Ufficio Sport (staff del Dirigente)
3. Servizio Cultura
4. Servizio Statistiche Generali - Controllo della Gestione
5. Servizio Demografici, Leva, Giudici Popolari
6. Servizio Polizia Locale: Ufficio Comando e Attività Amministrativa, Ufficio Polizia Stradale e Ufficio Polizia Amministrativa
7. Servizio Assistenza Sociale (assegnato dal Settore 4^)
8. Servizio Biblioteca e Museo (assegnato dal Settore 4^)
9. Ufficio Commercio (assegnato dal Settore 4^)
10. Servizio Archivio
11. Servizi Scolastici (assegnato dal Settore 4^)

Il Dirigente è il dott. Roberto Borghero

Settore 2°

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. Servizio Ragioneria Generale
2. Servizio Tributi
3. Servizio Economato – Provveditorato

4. Servizio Personale
5. Servizio Informatico Comunale (S.I.C.)

Il Dirigente è il dott. Andrea Marani

Settore 3°

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. Servizio Opere Pubbliche: Ufficio Opere Pubbliche, Ufficio Patrimonio - Espropri
2. Servizio Governo del territorio: Ufficio Urbanistica – SUAP, Ufficio SUE
3. Servizio Energia, Sicurezza, Qualità, Smart city: : Ufficio Prevenzione Sicurezza-Politiche Comunitarie (assegnato dal Settore 4^), Ufficio Energia-Qualità-Smart City
4. Servizio manutenzioni
5. Servizio Manutenzioni: Ufficio Manutenzione Strade-P.I., Ufficio Verde, Ufficio Viabilità, Ufficio Manutenzione Edifici-Cimiteri;
6. Servizio Ambiente (staff del Dirigente).

Il Dirigente è l'Arch. Crivello Sabrina

Settore 4°

Il Settore si compone dei seguenti Servizi:

1. Servizio Biblioteca-Museo ed Archivio (assegnazione temporanea a settore 1)
2. Servizio Assistenza sociale (assegnazione temporanea a settore 1)
3. Servizio Scolastici (assegnazione temporanea a settore 1)
4. Servizio Prevenzione e protezione/Qualità (assegnazione temporanea a settore 3)
5. Servizio Commercio (assegnazione temporanea a settore 1)

I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.

Per raggiungere l'obiettivo di Qualità che si è posto, l'Ente applica delle regole di comportamento, basate sul rispetto dei diritti di ciascun cittadino fruitore.

Eguaglianza.

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di egualianza 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.

L'Ente intende prestare una crescente e particolare attenzione ai cittadini portatori di handicap, agli anziani ed agli stranieri, come anche alle aree geografiche più periferiche ed alle persone in condizioni fisiche limitanti. Si individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico la struttura specifica a cui si possono rivolgere tutti coloro che si trovano in difficoltà, ma va sottolineato che tutto il personale dell'Ente è impegnato in tal senso.

L'egualianza, quindi, va intesa come superamento di ogni ingiustificata discriminazione, garantendo, nel contempo, l'individualizzazione delle prestazioni, in presenza di condizioni personali e sociali svantaggianti.

Una specifica attenzione viene data alla riduzione progressiva delle barriere architettoniche, presenti nelle sedi comunali.

Imparzialità.

L'Ente si impegna affinché gli operatori comunali si attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In particolare, la Città di Montecchio Maggiore si impegna:

- a considerare obiettivamente il problema in quanto tale, anziché la persona che lo propone o il modo con cui lo fa;
- a valutare attentamente le modalità con cui gestire imparzialmente le informazioni e le decisioni verso i cittadini e le imprese, predefinendone, possibilmente, i criteri di riferimento.

Continuità.

L'Organizzazione dell'Ente intende garantire la continuità dell'erogazione dei servizi comunali, che, nei limiti del possibile, o per particolari aspetti, soprattutto quelli riguardanti l'informazione e la comunicazione, verso i cittadini e le imprese, si intende fornita continuativamente, almeno per alcuni tipi di servizi e con le modalità di seguito specificate.

L'Ente attua programmi di miglioramento, per limitare, nel massimo grado possibile, i disservizi e le interruzioni, nell'erogazione dei suoi servizi, anche se dovuti a cause di forza maggiore.

In tali casi, verranno adottati, tempestivamente, tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi ai cittadini ed alle imprese.

Diritto di scelta.

Molti Servizi comunali sono, di fatto, in regime di monopolio, in base alla legislazione vigente. Tuttavia, l'Ente si impegna a favorire, con le sue decisioni e le sue comunicazioni, in relazione ad alcuni tipi di servizi sul territorio, che saranno di seguito specificati, le condizioni ottimali per l'esercizio di un effettivo diritto di scelta, da parte dei cittadini e delle imprese, sia tra soggetti erogatori pubblici e privati, sia tra diversi soggetti pubblici, fra i quali collocare anche la Città di Montecchio Maggiore.

Partecipazione dei cittadini e delle imprese.

E' garantita la partecipazione dei cittadini e delle imprese alle prestazioni di servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per migliorare la collaborazione tra l'Ente erogatore ed il Cittadino fruitore.

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.

Le opinioni, i suggerimenti, le osservazioni e le valutazioni espresse dai cittadini e dalle imprese vengono raccolte in appositi documenti e memorie, fornendo la base informativa necessaria per il miglioramento continuo del servizio erogato.

L'Ente si impegna a far coincidere la qualità del servizio erogato con le aspettative dei cittadini e delle imprese, fatto salvo il riferimento alle normative vigenti.

In merito alle decisioni assunte, a seguito dei suggerimenti recepiti, oltre che delle segnalazioni e delle proposte ricevute, l'Ente provvede ad informare direttamente e con celerità i cittadini e le imprese che hanno avanzato tali comunicazioni.

La Città di Montecchio Maggiore si impegna ad acquisire, tramite propri questionari generali o specifici, cui si potranno aggiungere delle altre modalità attivate da ciascun Servizio specifico, o anche attraverso interviste dirette o telefoniche, con il coordinamento dell'U.R.P., o tramite altre modalità di valutazioni dei cittadini e delle imprese, in merito alla Qualità del servizio erogato.

Efficienza ed efficacia del servizio.

Oltre a definire ed a perseguire gli obiettivi operativi di ciascun anno, formalizzati attraverso il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.), l'Ente si impegna a definire annualmente, per ciascun Servizio specifico, gli standard di qualità e la percentuale minima del loro rispetto, che intende garantire alla Comunità; inoltre, si orienta a ricercare le forme più idonee per razionalizzare i processi di erogazione, riducendo il più possibile gli sprechi ed i costi finali, e verificando, a tal scopo, ogni anno, anche il livello di efficienza raggiunto.

Gli esiti dei controlli e delle verifiche, sui livelli di efficacia e di efficienza registrati, oltre che sugli indici di rispetto degli standard previsti, saranno resi pubblici attraverso la pagina web e pertanto fruibili dalla Comunità di riferimento, come pure i contenuti e gli esiti degli ulteriori indicatori di processo, aventi l'obiettivo di dare un servizio costantemente rapportato alle richieste dei cittadini e delle imprese, salvaguardando, nel contempo, le migliori condizioni tecniche ed economiche possibili.

LA STRUTTURA TECNICA DELL'ENTE E L'ARTICOLAZIONE DEI SUOI SERVIZI.

La Città di Montecchio Maggiore gestisce una serie di servizi, molti dei quali in amministrazione diretta ed altri gestiti in concessione, o mediante convenzione.

L'Ente si impegna ad esercitare puntualmente i suoi poteri di direzione, controllo e vigilanza, nei confronti dei soggetti non pubblici, ai quali affida lo svolgimento, in regime di concessione o di convenzione, di alcuni servizi pubblici, per proprio conto. A tal fine, si impegna, fra l'altro, ad uniformare i capitolati d'appalto, per renderli coerenti con questa finalità.

I contenuti della presente Carta sono quindi adeguatamente inseriti negli atti che disciplinano le concessioni o le convenzioni, sottoscritte dall'Ente.

La presente **Carta dei Servizi** riguarda tutti gli uffici/ servizi dell'ente.

- **L'Ufficio U.R.P. e Protocollo:** il primo, dedicato alla comunicazione, al dialogo e all'ascolto dei bisogni del cittadino a cui l'ufficio cerca di fornire delle risposte. Presso l'URP è possibile ricevere informazioni, visionare gli atti, informarsi sui procedimenti, sui servizi offerti e, più in generale, sulle diverse iniziative dell'Ente. Svolge un'attività di costante monitoraggio, finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi e, più in generale, del rapporto tra cittadini ed Ente. Il Servizio protocollo provvede invece alla registrazione della documentazione in arrivo e in partenza dall'ente secondo le regole poste dalla normativa e coordina i flussi documentali (posta, fax,e-mail).

Referenti: Rosa Cirillo e Laura Festival.

Numeri di telefono: l'ufficio è in staff al dirigente dott. Borghero (tel. 0444705773), Protocollo e URP (tel. 0444705706);

Orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30, mercoledì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:30.

- **L'Ufficio Segreteria del Sindaco** svolge attività di assistenza e supporto per il perseguitamento compiti di carattere istituzionale direttamente connessi con l'attività del Sindaco: gestisce le pratiche affidate all'ufficio e ne cura la loro archiviazione, si occupa del ricevimento del pubblico per colloqui e richieste indirizzate al Sindaco, gestisce i rapporti con l'esterno, organizza gli impegni di lavoro e sovrintende la relativa agenda. Collabora con la struttura comunale nell'organizzazione di eventi, ricevimenti, riunioni, manifestazioni e ceremonie di iniziativa politica e assicura la partecipazione del Gonfalone della Città. Referente servizio: Elena Storato (tel. 0444705728).

Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30.

- **L'Ufficio Segreteria del Sindaco, Organi istituzionali e Segretario Generale** si occupa dell'attuazione delle procedure attinenti alle deliberazioni della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale e delle determinazioni dirigenziali. Provvede alla pubblicazione all'Albo Pretorio degli atti interni al Comune e di quelli esterni, provenienti da altri Enti. Inoltre, fornisce copie conformi e non, degli atti depositati in Segreteria.

Referente:Cinzia Mantiero (tel. 0444705718).

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 9:00-12:30, su appuntamento.

- **Il Servizio Contratti – CUC** si occupa delle procedure per l'affidamento di contratti di Opere Pubbliche e di forniture di beni e servizi, lavorando in stretta collaborazione con gli altri uffici comunali, promuovendo la rapida divulgazione dei bandi ed avvisi di gara ed assicurando l'assistenza per gli aspetti amministrativi.

Capo Servizio: rag. Antonella Arcoma (tel. 0444705705)

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 ed eventualmente anche in altro orario, su appuntamento (telefonare in orario di apertura al pubblico).

- Il **Servizio Personale** garantisce la corretta gestione del trattamento giuridico, economico e previdenziale del personale dipendente e di altri rapporti di lavoro di tipo assimilato. Si occupa della gestione della dotazione organica e di tutti i procedimenti inerenti il reclutamento, le modifiche, gli sviluppi di carriera e le cessazioni dei rapporti di lavoro. Si occupa inoltre delle relazioni sindacali e delle attività formative del personale dipendente. Gestisce, infine, altre tipologie di rapporti di collaborazione quali stages e tirocini formativi, borse lavoro.
Capo Servizio: dott.ssa Emanuela Ghiotto (tel. 0444705716).
Orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30, su appuntamento.

- L'**Ufficio Legale** svolge in particolare le funzioni sotto riportate, sia pure a titolo non esaustivo, con esclusione pertanto della precedente funzione di rappresentanza, patrocinio, assistenza e difesa in giudizio dell'Amministrazione Comunale:
 - Istruttoria e gestione dei contenziosi e delle controversie, anche in via amministrativa
 - Recupero delle somme dovute all'Amministrazione e definizione bonaria delle controversie (su delega dei Dirigenti di Settore)
 - Supporto e nomina dei legali incaricati della difesa dell'Amministrazione per contenziosi di particolare complessità
 - Vagliatura parcelle presentate dai legali incaricati
 - Attività stragiudiziale su questioni che presentino risvolti legali per gli uffici comunali mediante attività di consulenza giuridico-amministrativa agli altri Uffici dell'Ente nonché agli Organi di governo
 - Ricerca e studio di atti normativi e di sentenze
 - Attività di supporto amministrativo in materia di redazione di regolamenti, convenzioni, contratti, ecc.
 Capo Ufficio: dott.ssa Valeria Sobowale (tel. 0444705760).
Orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30, su appuntamento.

- Il **Servizio Cultura** si occupa dell'organizzazione, realizzazione, promozione degli eventi comunali a carattere culturale e aggregativo; del supporto, per quanto di competenza, ad iniziative patrociinate o sostenute dal Comune e organizzate da soggetti terzi. Gestisce la corrispondenza relativa ai patrocini concessi dall'Amministrazione comunale. Cura l'organizzazione di mostre e convegni e i servizi di biglietteria e prevendita per gli spettacoli programmati dagli Assessorati alla Cultura e alle Manifestazioni. Si occupa della gestione delle sale civiche comunali e, in collaborazione con altri soggetti, della Casa delle Associazioni di via San Pio X, del Teatro Sant'Antonio, delle Priare, del Castello della Villa (o di Romeo). Offre informazioni alla cittadinanza sull'offerta turistica del territorio comunale. Invia settimanalmente una newsletter che informa gli iscritti sugli eventi organizzati o patrocinati dal Comune.
Capo Servizio: dott. Nicola Matteazzi (tel. 0444705768-769).
Orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30. Accesso su appuntamento.

- Il **Servizio Sport** si occupa della gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale; promuove, supporta, organizza iniziative sportive in collaborazione con associazioni del territorio; guida e informa i cittadini sulla possibilità di praticare lo sport a Montecchio Maggiore.
Referente: dott. Filippo Ghiotto (tel. 0444705770).
Orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 (in altro orario su appuntamento).

- Il **Servizio Giovani** è uno sportello informativo (Ufficio Informagiovani) e un centro di aggregazione e di attività culturali (Centro Giovani) che si rivolgono, in via prevalente ma non esclusiva, alla popolazione giovanile, offrendo informazioni in settori che spaziano dalla

formazione permanente al lavoro, dall'istruzione scolastica e universitaria al turismo, dal volontariato alla cultura e al tempo libero. Dispone di un'emeroteca e di postazioni pubbliche per la navigazione in internet. Cura l'aggiornamento delle informazioni nella sezione Bacheca "offro lavoro" del sito web ed è punto di prestito bibliotecario in quanto succursale della Biblioteca. Il servizio gestisce inoltre il Centro Giovani, sala polifunzionale utilizzata come luogo d'incontro, spazio di libera espressione, sede di incontri e rassegne culturali o dell'attività di gruppi informali o associazioni giovanili.

Il servizio è gestito in appalto dalla soc. coop. "Studio Progetto Società Cooperativa Sociale". La sede di Progetto Giovani è in piazza San Paolo 2/A ad Alte Ceccato; lo sportello InformaGiovani è aperto nei pomeriggi del lunedì, martedì e giovedì dalle 14.30 alle 18.30 e il mercoledì mattina dalle 10.00 alle 13.00.

Nello stesso spazio è presente anche lo sportello Informa Donna: un servizio informativo rivolto a donne di ogni età e nazionalità dove trovare informazioni utili su lavoro, formazione, conciliazione famiglia - lavoro, agevolazioni, prevenzione alla violenza tramite l'orientamento a servizi competenti del territorio, eventi ed iniziative dedicate al mondo femminile.

Lo sportello Informa Donna è disponibile su prenotazione ed è attivo il martedì mattina dalle 9.30 alle 12.30.

Contatti:

Tel. 0444 490934 - cell. 335 329755

Email: progettogiorni@comune.montecchio-maggiore.vi.it

Email: informadonna@comune.montecchio-maggiore.vi.it

- **I Servizi Demografici** coordinano le attività connesse alla gestione dell'Anagrafe (residenze, rilascio carte di identità ed altri documenti di identità personale), dello Stato Civile (denunce di nascita, matrimoni e relativi atti di pubblicazione, denunce di morte), del Servizio Elettorale, della Leva Militare ed alla revisione ed aggiornamento degli iscritti all'A.I.R.E. (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero), collaborando, in tal senso, con gli altri uffici comunali ed in particolar modo con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, soprattutto per quanto attiene alla semplificazione delle certificazioni amministrative ed all'utilizzo dell'autocertificazione.

Capo Servizio: dott. Sandro Martin (tel. 0444705753).

Orario di apertura al pubblico solo su appuntamento ad eccezione dei certificati: lunedì e martedì dalle 9:00 alle 12:30, mercoledì dalle 9:00 alle 18:00, giovedì dalle 9:00 alle 16:00 e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30. Per appuntamenti telefonare dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12:30.

- **Il Servizio di Protezione Civile:** Nella struttura comunale è stata individuata una apposita area cui affidare le competenze in materia di Protezione civile. Il servizio si occupa di attività di previsione, prevenzione, preparazione, gestione, soccorso e superamento di emergenze come previsto dal D. Lgs. 1/2018. È servizio essenziale, indispensabile e fondamentale erogato in maniera continuativa, componente del Servizio Nazionale di Protezione Civile. Le funzioni attribuite alla componente comunale sono quelle previste dal D. Lgs. 1/2018, art.12. L'ufficio si occupa anche del rilascio autorizzazioni all'occupazione del suolo e aree pubbliche.

Capo Servizio: dott. For. Stefano Fontana (tel. 0444608440).

Ubicazione ufficio: Via Pelosa, 4.

Orario di apertura al pubblico: si riceve su appuntamento.

Il Comune di Montecchio Maggiore dispone di un servizio di reperibilità H24 (tel. 0444694848).

- **Il Servizio di Polizia Locale** si occupa prioritariamente di Polizia Amministrativa ed è

strumento ausiliario di Polizia Giudiziaria e di Pubblica Sicurezza; si orienta prevalentemente alle funzioni di Polizia Stradale, alle infrazioni al Codice della Strada ed all'Infortunistica Stradale, ma anche alle incombenze connesse alla Polizia Commerciale, Edilizia, Ambientale ed Ecologica, Sanitaria, Rurale ed al rispetto dei Regolamenti comunali.

Il Comandante è il dott. Alessandro Rigolon.

Il Comando ha sede in P.zza S. Paolo, 3.

Orario di apertura al pubblico: lunedì e venerdì dalle 8:30 alle 12:30, mercoledì dalle 13:30 alle 18:45 (tel. 0444699437, fax 0444694298).

- Il **Servizio Ragioneria** si occupa dell'attività finanziaria del comune e, quindi, del complesso delle operazioni poste in essere per il conseguimento dei mezzi economici, il cui impiego permette di soddisfare i bisogni pubblici della collettività. Il Servizio, inoltre, si occupa anche degli aspetti fiscali, connessi all'attività dell'Ente.
Capo Servizio: dott.ssa Deborah Montibeller (tel. 0444705734).
Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 (telefonare in orario di apertura al pubblico) ed eventualmente anche in altro orario, su appuntamento.
- Il **Servizio Economato** gestisce il servizio di cassa economale con riscossione di diritti di segreteria, sanzioni amministrative al codice della strada e ai regolamenti, contributi per trasporti scolastici, depositi cauzionali e introiti e rimborsi vari. L'ufficio si occupa inoltre dell'acquisizione di beni e servizi occorrenti per assicurare il regolare svolgimento dell'attività degli uffici, dell'esecuzione delle minute spese di funzionamento e della contabilizzazione e gestione dei beni costituenti il patrimonio.
Capo Servizio: dott.ssa Luciana Faggionato (tel. 0444705789).
Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 (telefonare in orario di apertura al pubblico) ed eventualmente anche in altro orario, su appuntamento.
- Il **Servizio Tributi**, nella recente ottica delle autonomie locali e del decentramento amministrativo, si preoccupa di disciplinare, con appositi regolamenti, le proprie entrate, anche di natura tributaria, e, con la determinazione delle tariffe e delle aliquote, si orienta ad assicurare il finanziamento dei servizi pubblici, ritenuti necessari allo sviluppo della comunità locale. In particolare, gestisce l'Imposta degli Immobili, la Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche e, tramite concessione, l'imposta sulla Pubblicità e, tramite convenzione, la Tariffa Rifiuti Solidi Urbani.
Capo Servizio: dott.ssa Laura Guatta Cescone (tel. 0444705730 - 724).
Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 (telefonare in orario di apertura al pubblico).
- L'**Ufficio Patrimonio ed Espropri** si occupa della gestione delle proprietà del Comune, degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e non di proprietà comunale, della compravendita di beni immobiliari, della stipula e del rinnovo di alcune convenzioni, della gestione delle locazioni, dell'inventario dei beni immobili dell'Ente, della gestione degli espropri avviati dall'Ente.
Capo Ufficio: geom. Monia Dal Maso (tel. 0444705765).
Orario di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30, su appuntamento (chiamare dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 12:30).
- Il **Servizio Urbanistica-SUAP** svolge un'attività che può essere suddivisa in due grandi aree: la prima area è orientata a redigere le "regole" urbanistiche, cui fare riferimento, per inoltrare le varie richieste, da parte dei cittadini, delle imprese, degli altri Enti e dei professionisti, e anche a rendere possibile, a tutti i soggetti interessati, l'accesso informale ai dati ed alle informazioni che riguardano tali "regole"; la seconda area riguarda, invece, le varie tipologie di istanze che possono essere orientate all'ottenimento di un provvedimento formale dell'Ente, quale potrebbe essere il permesso a costruire per opere di urbanizzazione o

l'approvazione di un piano attuativo di iniziativa privata. Attraverso lo Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.) il Comune agevola il rapporto tra Pubblica Amministrazione e imprese.

Capo Servizio: arch. Franco Bevilacqua (tel. 0444705747).

Orario di apertura al pubblico: martedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30, giovedì dalle 15:00 alle 18:00 previo appuntamento (telefonare dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12:30).

- **L'Ufficio SUE** svolge un'attività rivolta quasi totalmente a utenti esterni (cittadini, ditte, tecnici, altri Enti), ma in parte orientata anche alla collaborazione con uffici interni.

In particolare, gestisce il rilascio di concessioni e di autorizzazioni edilizie, l'analisi ed il controllo delle denunce inizio attività, le richieste di abitabilità/agibilità, i certificati di destinazione urbanistica, l'idoneità degli alloggi, i condoni edilizi, i pareri preventivi, i certificati di demolizione, il controllo dei fabbricati pericolanti, gli abusi edilizi, le consulenze edilizie ed i pareri a cittadini, tecnici ed Enti, la verifica della comunicazione di apertura di esercizi commerciali di vicinato, il controllo dei finanziamenti per il superamento delle barriere architettoniche, le ricerche di archivio edilizio ed il rilascio di copie di documenti e certificati.

Responsabile: arch. Franco Bevilacqua (tel. 0444705757).

Orario di apertura al pubblico: martedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30, il giovedì dalle 15:00 alle 18:00. Orario di ricevimento telefonate: lunedì – mercoledì -giovedì dalle 11:00 alle 13:00.

- **L'Ufficio Gestione Energia-Smart City** si occupa di:

- dar corso a tutti gli adempimenti previsti a carico delle Amministrazioni Comunali dalle numerose disposizioni di legge vigenti nel settore energetico nell'ambito del controllo della qualità edilizia, della pianificazione energetica del territorio, dell'integrazione nella pianificazione o regolamentazione urbanistica del fattore energia e dell'introduzione nei regolamenti edilizi di disposizioni sull'uso efficiente dell'energia e sull'edilizia sostenibile;
- Sistema di Gestione dell'Energia (ISO 50001:2018);
- Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima (PAESC);
- Piano dell'Illuminazione per il Contenimento dell'Inquinamento Luminoso (PICIL).

Sportello Energia, strumento messo a disposizione dei privati cittadini, soggetti pubblici e istituzioni, scuole, imprese, progettisti, installatori, venditori e associazioni con l'obiettivo di informare, formare e promuovere l'uso razionale delle fonti rinnovabili e consentirgli di districarsi all'interno di una normativa relativamente complessa ed in continua evoluzione;

- appalto dei lavori relativi ai generatori di energia (termica, elettrica) di proprietà del Comune;
- sistema di controllo del territorio mediante videocamere

Capo Servizio: ing. Sabino Petrillo (tel. 0444608438).

Il servizio è ubicato in via Pelosa, 4.

Orari di apertura al pubblico: il martedì e venerdì, dalle ore 9:00 alle 12:30, solo su appuntamento.

- **Il Servizio Prevenzione e Sicurezza – Qualità-Attuazione Politiche Comunitarie** si occupa di:

- garantire l'applicazione della normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008) per i dipendenti del Comune di Montecchio Maggiore;
- Sistema di Gestione della Qualità (ISO 9001:2015) e relativa Carta dei Servizi, in supporto dell'Ente certificatore indipendente affidatario del servizio;
- ricerca dei progetti finanziati dalla Commissione UE di possibile interesse.

Capo Servizio: ing. Sabino Petrillo (tel. 0444608438).

Il servizio è ubicato in via Pelosa, 4.

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì, dalle ore 9:00 alle 12:30, solo su

appuntamento.

- Il **Servizio Opere Pubbliche** si occupa dei procedimenti necessari per programmare, progettare, affidare in esecuzione, eseguire e collaudare tutte le opere pubbliche che l'Amministrazione ha deciso di realizzare.

L'ufficio Opere Pubbliche è certificato qualità EN ISO 9001 (2015) IQ-1001-05 per le fasi di programmazione e progettazione delle opere pubbliche. Oltre alle suddette attività, l'ufficio provvede anche alla progettazione e direzione lavori di alcune opere pubbliche, principalmente per opere edili (impianti sportivi, edifici pubblici, edifici scolastici ecc).

Sul sito del Comune alla voce Opere Pubbliche sono pubblicati il programma triennale e le schede relative allo stato di avanzamento delle opere pubbliche.

Capo Servizio: arch. Sabrina Crivello (tel. 0444705764).

Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì, dalle ore 9:00 alle 12:30 solo su appuntamento.

- L'**ufficio S.I.C.** (Sistema Informativo Comunale) si occupa (ex SIT) della gestione, manutenzione ed aggiornamento delle banche dati cartografiche del Comune e gestisce il Piano Regolatore Generale interattivo sul sito Internet comunale. Coadiuga inoltre l'Ufficio Urbanistica nella gestione delle banche dati relative alla pianificazione urbanistica.

Inoltre, si occupa della gestione del sistema informatico del Comune (ex CED). In particolare segue la manutenzione dell'hardware, del software e cura l'aggiornamento del sito web comunale. Il servizio gestisce inoltre la telefonia dell'Ente.

Capo Servizio: arch. Flavio Rigolon (tel. 0444496675).

Il servizio è ubicato in via Roma, 5.

Orari di apertura al pubblico: il martedì e venerdì, dalle ore 9:00 alle 12:30 solo su appuntamento (chiamare dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12:30).

- L'**ufficio Verde** tratta la manutenzione delle aree verdi comunali in gestione diretta (Parchi, Aree Verdi, Aree verdi di pertinenza di edifici comunali e Airole), il controllo delle attività di escavazione e le autorizzazioni paesaggistiche. Si occupa altresì di argomenti connessi con l'agricoltura, i sentieri, le fontane, l'attività didattica nelle scuole e gli Orti Castellani.

Capo Servizio: dott. Alessandro Bedin (tel. 0444705743).

Il servizio è ubicato in Via del Vigo, 1.

Orari di apertura al pubblico: il martedì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30, solo su appuntamento.

- L'**Ufficio Viabilità** ha come obiettivo l'attuazione del Piano Urbano del Traffico (PUT), di cui segue la realizzazione degli interventi programmati. Inoltre, attraverso la collaborazione di altri uffici interni, esamina tutte le istanze attinenti alla viabilità del comune, formulando pareri e fornendo risposte alle richieste che gli sono rivolte. Il servizio valuta altresì le segnalazioni del personale operativo presente sul territorio comunale, al fine di anticipare le segnalazioni dell'utenza e per favorire la costante sicurezza, emettendo i relativi provvedimenti d'ufficio. L'Ufficio offre informazioni su autorizzazioni all'esposizione di cartelli pubblicitari, insegne di esercizio ai sensi del Codice della Strada, cartelli vendesi-affittasi.

Il servizio è ubicato in via Pelosa, 4.

Capo Servizio: ing. Bruna Faggionato (tel. 0444499551).

Orario di apertura al pubblico: mercoledì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 solo su appuntamento .

- Il **Servizio Manutenzione Strade,, Pubblica Illuminazione**, si occupa di manutenzione, in via diretta o tramite appalti, dei 140 Km di rete stradale comunale, degli impianti esistenti di Pubblica Illuminazione e semaforici, della segnaletica stradale verticale ed orizzontale, delle attrezzature e degli arredi posti all'interno delle aree verdi pubbliche e degli edifici scolastici a

gestione comunale; le segnalazioni riguardanti i disservizi vanno rivolte all'URP;

- risoluzione di criticità idrogeologiche;
- piano neve;
- logistica interna al Comune;
- autorizzazioni agli scavi.

Il servizio è ubicato in via Pelosa, 6. Le segnalazioni riguardanti disservizi strade e pubblica illuminazione vanno rivolte all'URP (tel. 0444705706).

Capo Servizio: arch. Francesco Albera (tel. 0444696632).

Orario di apertura al pubblico: riceve solo su appuntamento.

- **L'Ufficio Manutenzioni Edifici Comunali-Cimiteri**, si occupa della manutenzione ordinaria degli immobili di proprietà del comune o dati in gestione a terzi, degli edifici scolastici a gestione comunale, curando in particolare il miglioramento dello stato di conservazione e la funzionalità delle strutture e degli impianti, nonché la loro messa a norma.

Il servizio è ubicato in Via del Vigo, 1.

Capo Servizio: (tel. 0444608439).

Orario di apertura al pubblico: riceve solo su appuntamento.

- **Il Servizio Ambiente, Autorizzazioni paesaggistiche, Idoneità alloggio** L'Ufficio Ambiente è impegnato a garantire la salvaguardia dell'ambiente in collaborazione con le varie Autorità (Regione, Provincia, Arpav, ASL,...) e, a tal fine, svolge le seguenti principali funzioni: attua nei propri processi istituzionali la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001; dà seguito agli esposti e segnalazioni di natura ambientale e di competenza trasmessi dai cittadini; istruisce le pratiche delle attività produttive rilasciando i pareri di competenza; l'idoneità degli alloggi; programma interventi di disinfezione, disinfezione e derattizzazione nei luoghi/edifici pubblici e presso le scuole; collabora con Acque del Chiampo S.p.A. nella gestione del servizio idrico integrato e con Agno Chiampo Ambiente srl nella gestione del servizio di igiene ambientale e nell'ottimizzazione dei servizi erogati; dispone la classificazione delle industrie insalubri; adotta provvedimenti di varia natura previsti dalla normativa nelle materie assegnate; promuove e sviluppa azioni e/o iniziative varie per il miglioramento generale della qualità ambientale del territorio comunale.

Capo Servizio: arch. Nadia Giovannini (tel. 0444705761-741).

Orario di apertura al pubblico:

- martedì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30, riceve solo su appuntamento (telefonare dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12:30).

- Servizio Idoneità alloggi (tel. 0444705729), orario telefonate: martedì dalle 9:00 alle 11:00 e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

- **La Biblioteca Civica** è un servizio pubblico di base, che risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente della comunità, garantendo a tutti la fruizione del proprio patrimonio librario e su ogni altro tipo di supporto (CD, DVD o altro).

Inoltre è presente il Museo di Archeologia e Scienze Naturali "G. Zannato" che raccoglie, conserva ed espone collezioni scientifiche e archeologiche; svolge attività di ricerca, didattica per le scuole ed eventi culturali per adulti e bambini.

La sede del servizio Biblioteca è ubicata in via S. Bernardino (Palazzo Trevisan).

Direttore: *vacante* (tel. 0444698874).

Orario di apertura al pubblico della Biblioteca: lunedì dalle ore 14:30 alle 22:30, da martedì a sabato dalle ore 9:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 19:00.

- **Il Servizio di Assistenza Sociale** si occupa dell'organizzazione e della gestione delle funzioni in materia di assistenza e di servizi sociali, coordinando un insieme di interventi integrati sul territorio, aventi come obiettivo lo sviluppo della personalità del cittadino e la realizzazione di una rete di servizi, volti a favorire l'integrazione sociale e l'assistenza. Cura, inoltre, i rapporti operativi con l'ULSS e con il volontariato sociale, nonché la collaborazione

nella gestione degli alloggi ATER.

Capo Servizio: dott.ssa Francesca Benetti (tel. 0444705617).

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30. Si riceve solo su appuntamento (telefonare lun-ven dalle 10 alle 12:30)

- Il **Servizio Scolastico** si occupa di tutte le incombenze e procedure riguardanti il mondo della scuola. Nello specifico, il servizio si occupa dell'organizzazione e della gestione della fornitura di beni e servizi quali la razione scolastica e il servizio di trasporto scolastico.
Capo Servizio: dott.ssa Erika Tosin (tel. 0444705723-717).
Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 preferibilmente su appuntamento.
- Il **Servizio Commercio** si occupa dei procedimenti amministrativi finalizzati al rilascio di autorizzazioni, permessi, licenze, nulla-osta ed altri atti di assenso comunque denominati, relativi a tutte quelle attività economico-produttive il cui esercizio sia sottoposto, a vario titolo, alla competenza comunale.
Con l'entrata in funzione dello Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) del Comune, quest'ultimo è diventato l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazioni di servizi, e assicura al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva in luogo degli altri uffici comunali e di tutte le Amministrazioni Pubbliche coinvolte nel procedimento.
Capo Servizio: rag. Paolo Bevilacqua (tel. 0444705777-731).
Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30. Si riceve solo su appuntamento, telefonando in orario di apertura al pubblico.

Sezione 3

Standard di Qualità dei servizi erogati al cittadino

In merito alla sua funzione istituzionale, l’Ente precisa, per tutte le attività svolte dalla struttura, quali sono gli Indicatori di Qualità del servizio erogato, gli Standard che si impegna a rispettare ed anche il limite minimo di rispetto per ciascuno standard, ovvero la percentuale massima di non rispetto degli impegni presi dalla struttura, imputabile alle Unità Operative ed agli Operatori coinvolti, che potrà essere accettata, dall’Ente e dai suoi cittadini, fino ad una nuova revisione della Carta dei Servizi.

In questa Sezione, quindi, sono maggiormente preciseate le modalità con cui la Struttura si impegna a svolgere le attività proprie dei servizi presentati nella sezione precedente, al fine di consentire al cittadino, all’impresa, al professionista o ad altro Ente, di poter verificare concretamente il rispetto degli impegni assunti dalla struttura.

Questi standard saranno oggetto di un controllo sistematico, o a campione, da parte del Responsabile del Sistema Qualità, dei Dirigenti e dei Responsabili delle varie Unità Operative, ed anche di una verifica finale annuale, allo scopo di valutare i risultati oggettivamente conseguiti dalla struttura ed, eventualmente, di aggiornare gli impegni assunti nei confronti della Comunità, nella logica di un Miglioramento continuo della Qualità Finale.

Gli esiti delle verifiche annuali saranno resi noti, oltre che ai dipendenti dell’Ente, anche alla Comunità locale, al fine di rendere attivamente e responsabilmente partecipi tutte le componenti che possono consentire alla Giunta Comunale di definire gli obiettivi ottimali di gestione dei servizi erogati dall’Ente.

Fattori di qualità per ciascun servizio dell’Ente e precisazione degli standard adottati.

Ogni specifico servizio propone gli standard che ritiene di poter garantire ed anche il grado di rispetto che intende assicurare. Tali standard saranno oggetto di controlli e di verifiche sul livello del loro effettivo rispetto, i cui risultati saranno elaborati e resi noti alla Cittadinanza.

Gli standard previsti da questa Carta rappresentano le prestazioni che hanno impatto diretto nei confronti dei Cittadini, ma non esprimono la totalità dei servizi erogati dall’Ente; ulteriori indicatori di processo con valenza indiretta sono comunque monitorati; l’azione di controllo e di verifica sarà realizzata dall’Ente sui suddetti standard citati nell’Allegato A e B (Standard Carta dei Servizi e Indicatori di processo).

Inoltre, per rendere ancora più completa l’informazione offerta ai cittadini, per ciascuno standard è precisato se il cittadino deve prevedere un costo per la prestazione richiesta e se deve presentare uno o più documenti, a supporto della richiesta stessa; nel caso di più documenti, si sottolinea che il conteggio del tempo previsto dallo standard decorre dal momento della presentazione, all’ufficio competente, dell’ultimo documento utile, perché in tal modo la richiesta inoltrata si intende validata dall’operatore incaricato.

Semplificazione delle procedure.

La Città di Montecchio Maggiore si impegna a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure adottate nell’erogazione dei suoi servizi, avendo come obiettivo quello di contenere il più possibile gli adempimenti richiesti ai suoi utenti (Cittadini, Professionisti/Imprese, altri Enti, Utenti interni). Ogni anno si effettueranno delle verifiche sulle procedure che risulteranno effettivamente snellite, dandone poi comunicazione alla Comunità.

Chiarezza e completezza delle informazioni.

La Città di Montecchio Maggiore si impegna a soddisfare il diritto dei suoi Cittadini a ricevere in modo chiaro tutte le informazioni necessarie, al fine di rendere facile ed efficace la disponibilità e la fruibilità dei servizi erogati. Si impegna, inoltre, a verificare la comprensibilità delle informazioni

emesse e ne darà comunicazione alla Comunità.

Chiarezza delle condizioni di erogazione dei servizi.

L'Ente si impegna affinché l'erogazione di ogni servizio comunale sia sottoposta a poche e semplici regole contrattuali, che vengono portate a conoscenza dell'utente prima dell'erogazione ed ogni volta che esse subiscono delle variazioni.

Le principali condizioni di erogazione sono riportate nella tabella riassuntiva degli standard di ciascun specifico Servizio, che fanno parte integrante della Carta dei Servizi (Allegato A) e indicatori di processo (Allegato B).

Rapporti con gli utenti.

La Città di Montecchio Maggiore si impegna ad assicurare un orario di accesso diretto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e il mercoledì dalle ore 14:00 alle ore 18:30.

Per i diversi orari di accesso al pubblico, si faccia riferimento a quanto riportato per ogni specifico Servizio, nella Sezione precedente.

Sezione 4

Tutela e partecipazione dei cittadini

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.

Reclami relativi al non rispetto degli standard previsti.

La Città di Montecchio Maggiore garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti nell'utilizzazione dei servizi erogati dalla struttura, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standard precisati nella presente Carta.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il cittadino, il professionista, l'impresa o altro Ente possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a compilazione e sottoscrizione del Mod.SQ.04.01 PARTE A) che può essere chiesto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- b mediante invio al Comune di lettera in carta semplice sottoscritta o e-mail da cui risulti chiaramente l'identità del mittente;
- c mediante consegna di lettera agli uffici interessati che provvederanno a richiedere la registrazione al protocollo;
- d mediante lettera consegnata a mano all'U.R.P. che registrerà la comunicazione al protocollo
L'URP, oltre a ricevere le segnalazioni e i reclami, provvede anche alla protocollazione della documentazione in entrata:
- compila il Mod.SQ.04.01 PARTE B) e ne trasmette copia all'ufficio competente e per conoscenza al RSQ;
- elabora e consegna semestralmente al RSQ l'elenco dei reclami pervenuti, chiusi e non ancora riscontrati.

L'Ufficio competente:

- valuta la fondatezza del reclamo;
- individua le cause del reclamo;
- invia la risposta al cittadino anche se il reclamo non è fondato;
- prevede la eventuale azione correttiva Mod.SQ.05.01;
- compila il Mod.SQ.04.01 PARTE C) e invia copia del modulo all'URP e all'RSQ;

RSQ: effettua annualmente l'analisi e la valutazione statistica dei reclami.

Per reclamo, quindi, s'intende ogni comunicazione nella quale il cittadino esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, oltre che dai regolamenti amministrativi che regolano l'erogazione dei vari servizi, o dal contratto di fornitura sottoscritto.

Al fine di gestire al meglio i reclami, la Struttura dell'Ente ha provveduto alla definizione di una specifica procedura interna di gestione del reclamo, che fa parte del Sistema Qualità certificato.

La situazione reclami sarà monitorata costantemente dall'U.R.P. e verificata annualmente dal Responsabile del Sistema Qualità.

I RAPPORTE RECIPROCI.

Cortesia e disponibilità del personale dell'Ente.

Tutto il personale dell'Ente è tenuto a rapportarsi con i cittadini con rispetto e cortesia, e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

Sono tenuti, altresì, ad indicare il proprio nome e cognome sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Valutazione periodica della Qualità dei Servizi erogati.

L'Ente s'impegna a svolgere delle verifiche sia sul grado di rispetto degli standard adottati, sia sul livello di soddisfazione dei vari utenti coinvolti, ed a comunicare non solo il loro esito, ma anche i progetti di miglioramento che si sono attivati ed i risultati da essi conseguiti.

Il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi dell'Ente, esterni ed interni, sarà valutato in tre modi:

1. attraverso un questionario distribuito ad un campione di cittadini, di imprese, di professionisti e di altri Enti, valido per i servizi dell'Ente e quindi necessariamente sintetico;
2. attraverso un questionario più specifico, o intervista strutturata, che ogni Servizio dell'Ente potrà proporre ad un campione di cittadini, imprese, professionisti ed Enti che hanno usufruito dei servizi dello specifico Servizio, nel corso dell'anno considerato; il campione di riferimento dovrà esprimere le valutazioni di almeno il 5% degli interlocutori gestiti dal Servizio;
3. mediante l'analisi di altri indicatori di gradimento dei servizi offerti al cittadino.

Forme di riparazione.

L'Ente si impegna a perseguire il mancato rispetto degli standard adottati.

Se il non rispetto degli standard adottati è totalmente imputabile a uno o più Servizi dell'Ente e se il tempo previsto dallo standard contestato risulta più che raddoppiato, la Città di Montecchio Maggiore si impegna a riconoscere formalmente il mancato rispetto degli standard e a formulare una lettera di scuse nei confronti del cittadino

Successivamente, l'Ente si impegna ad applicare le norme vigenti, qualora un siffatto consistente non rispetto degli standard adottati fosse imputabile a dolo o a grave negligenza, agiti dai dipendenti comunali.

Rapporti con l'Organismo di Certificazione.

Non esistendo, nell'ambito degli Enti Locali, una Autorità formalmente riconosciuta, come nel caso dell'energia elettrica e del gas, anche per la gestione della Carta dei Servizi la Città di Montecchio Maggiore farà riferimento all'Organismo di Certificazione.

Conclusioni.

Il Sindaco e la Giunta Comunale ringraziano fin d'ora tutti coloro che osserveranno scrupolosamente le regole predisposte dal Responsabile del Sistema Qualità, dal Segretario Generale, dai Dirigenti e dai Capi Servizio.

Allegato A)

Prospetto Standard Carta dei Servizi

nuova codifica	ufficio responsabile	sotto processo	indicatore	risultato atteso	documenti da presentare da parte del cittadino	costi per il cittadino
s0u0s0	tutti uffici	stipula contratti in MEPA - T.D. e R.D.O. per contratti di valori inferiori ai 40.000,00€	dalla data di aggiudicazione definitiva (determina) alla data della stipula del contratto	entro 37 giorni nel 95% dei casi	si	si
s1u1s3	URP	risposta al cittadino	tempo che intercorre tra la data della risposta, fornita dall'ufficio competente all'URP e la data della risposta dell'URP al cittadino	entro 6 giorni nel 95% dei casi	no	no
s1u1s4	URP	tesserino parcheggio invalidi	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di protocollo del provvedimento	entro 10 giorni nel 90% dei casi	si	no
s1u1s5	URP	gestione reclami	avvenuto riscontro al reclamo formalmente pervenuto	Si nel 100% dei casi	si	no
s1u3s1	URP Polizia locale Protezione Civ.	autorizzazioni per: - transiti in deroga (URP); - zona mercato (URP); - trasporti eccezionali (Polizia Locale); - occupazioni suolo pubblico (Prot. Civ.)	tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno della protocollazione in uscita del provvedimento. Per i trasporti eccezionali sono esclusi i casi dove è previsto il silenzio assenso.	entro 20 giorni nel 90% dei casi	si	si
s1u3s2	Polizia locale	rilascio copia rapporti per incidenti stradali	tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta, alla data di protocollazione in uscita della copia del rapporto. Sono esclusi i procedimenti che richiedono il parere degli enti terzi	entro 30 giorni nel 100% dei casi	si	si
s1u4s1	Cultura	Gestione procedimenti di autorizzazione all'uso delle sale civiche secondo i regolamenti in essere	tempo massimo che intercorre tra la data della richiesta pervenuta al protocollo nei termini previsti dai regolamenti di utilizzo sale civiche e la data della risposta positiva/negativa trasmessa al richiedente sentito il parere della Giunta qualora necessario	entro 20 giorni nel 90% dei casi	si	no
s1u5s1	Sport	autorizzazione utilizzo palestre comunali	Tempo che intercorre dalla data di protocollazione della richiesta utilizzo palestre comunali alla data di protocollazione della risposta	7 giorni nel 90% dei casi.	si	no
s1u6s1	Giovani	somministrazione questionario	somministrazione del questionario tutto l'anno	raggiungimento del 90% di risposte positive (dal sufficiente all'ottimo)	no	no
s1u6s2	Giovani	sito web	aggiornamento del sito web sezione bacheca- annunci offro lavoro	aggiornamento con verifica tempi ed efficacia dei link nel 100% dei casi	no	no
s1u7s1	Stato civile	trascrizione di atti di morte di nostri residenti deceduti in altri comuni	dalla data di ricevimento dell'atto di morte (protocollata) alla data di assicurazione di avvenuta trascrizione(protocollata)	entro 7 giorni nel 90% dei casi	si	no
s1u7s2	Stato civile	Richiesta apertura tombe di famiglia	dalla data di richiesta protocollata alla data di autorizzazione	entro 7 giorni nel 90% dei casi	si	si
s1u8s1	Anagrafe	gestione stato di famiglia storico	dalla data di recepimento della richiesta scritta alla data di rilascio dei documenti d'ufficio	entro 30 giorni nel 95% dei casi	si	si

s1u8s2	Anagrafe	rilascio attestazione di diritto di soggiorno permanente (per cittadini comunitari con requisiti)	dalla data di protocollo della richiesta alla data di rilascio dell'attestazione	entro 20 giorni nel 90% dei casi	si	si
s2u1s1	Ragioneria	rilevazione denunce sinistri	tempo che intercorre dal momento dell'avvenuta conoscenza da parte della ragioneria al momento della richiesta di apertura del sinistro	entro i termini indicati nelle singole polizze nel 98% dei casi	si	no
s2u2s1	Tributi	assistenza alla compilazione del ravvedimento operoso	dalla data di protocollo della richiesta alla data di rilascio dei conteggi effettuati	entro 7 giorni nel 95% dei casi	si	no
s3u3s1	Edilizia-SUE	permessi a costruire	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di rilascio del documento finale da parte del Dirigente con esclusione del tempo imputabile alle sospensioni per richieste di pareri sia interni che esterni	entro 90 giorni nel 93% dei casi	si	si
s3u3s2	Edilizia-SUE	S.C.I.A. alternativa al Permesso di costruire (art. 23 D.P.R. 380/01 e s.m.i.)	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di prima interfaccia con l'utenza (richiesta integrazioni, conformazione, pagamento contributo, ecc.)	entro 28 giorni nel 95% dei casi	si	si
s3u3s3	Edilizia-SUE	richiesta accesso agli atti (solo quelle presentate tramite portale camerale SUAP)	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di prima interfaccia con l'utenza (convocazione per visione documenti, richiesta pagamento diritti – spese copie, ecc.)	entro 30 giorni nel 95% dei casi	si	si
s3u3s4	Ambiente	idoneità alloggio	tempo che intercorre dal giorno di protocollatura della richiesta al giorno di rilascio del certificato ovvero al giorno di richiesta di integrazione	entro 40 giorni nel 80% dei casi	si	si
s3u4s1	Ambiente	richiesta di intervento disinfezione / derattizzazione	tempo che intercorre dalla data di ricezione dell'istanza alla data di richiesta intervento alla società aggiudicatrice del servizio / operai interni / GEC e per informazione al richiedente	entro 10 giorni nel 95% dei casi	si	no
s3u4s2	Ambiente	risposte a segnalazioni presentate direttamente all'ufficio ambiente	tempo che intercorre dalla data di ricezione alla data di riscontro all'ente preposto / al cittadino	entro 28 giorni nel 95% dei casi	si	no
s3u5s1	Viabilità	ordinanze di modifica viabilità	tempo che intercorre dal giorno di ricezione dell'istanza ovvero dal giorno della conferenza dei servizi (escluse istanze suap) al giorno di trasmissione dell'ordinanza agli uffici coinvolti e soggetti esterni	entro 15 giorni nel 90% dei casi	si	no
s3u7s1	Patrimoni o Espropri	aggiornamento dei canoni di locazione e delle concessioni di competenza dell'ufficio	tempo che intercorre dalla data della pubblicazione all'albo della determina di aggiornamento del canone di locazione e delle concessioni di competenza dell'ufficio alla data della comunicazione al conduttore	entro 8 giorni nel 100% dei casi	no	si
s4u1s1	Assistenza Sociale	gestione domande di contributi economici di carattere assistenziale comunali (accolte e respinte)	tempo che intercorre tra la data di protocollatura della richiesta alla data di inserimento della proposta di determina dirigente	entro 40 giorni nel 95% dei casi	si	no
s4u2s1	Scuola	Gestione domande di borsa di studio comunale	tempo che intercorre dalla data di arrivo al protocollo della richiesta alla data di protocollazione della lettera di avvio del procedimento.	entro 10 giorni nel 90% dei casi	si	no
s4u3s1	Biblioteca	Indice di interprestito uscita	L'indice di interprestito in uscita misura la capacità della	>= 0,2	no	no

			biblioteca di soddisfare le esigenze degli utenti della rete geografica. (n. di prestiti in uscita/n. abitanti)			
s5u1s1	Contratti	stipula contratti di valore superiore ai 40.000,00 €	tempo che intercorre dalla data ultimo documento pervenuto alla data di sottoscrizione contrattuale	entro 60 giorni nel 90% dei casi	si	si
s5u2s1	Personale	riscontro alle richieste ex dipendenti	tempo che intercorre dalla data di arrivo al protocollo della richiesta alla data di protocollazione della risposta.	28 giorni nel 90% dei casi	si	no

Prospetto standard Indicatori di Processo

INDICATORI SIGNIFICATIVI DEI PROCESSI DI QUALITA'				
nuova codifica	ufficio responsabile	sotto processo	indicatore	risultato atteso
s0u0s1	tutti uffici	correzione proposte di determinate	tempo di correzione della proposta di determinazione dopo l'esame preventivo contabile	4 giorni nel 90% dei casi
s0u0s2	tutti uffici	tempo correzione proposte D.G. da parte dei RdP	tempo che intercorre dalla data di richiesta correzione da parte dirigente tecnico alla data di chiusura della fase di correzione (reinoltro al dirigente) come risulta dall'applicazione sicr@	4 giorni nel 90% dei casi
s0u0s3	Commercio - Manutenzione Strade	avvio del procedimento	tempo che intercorre dal giorno di assegnazione da parte del SUAP al RdP al giorno di invio della comunicazione di avvio del procedimento	entro 5 giorni nel 85% dei casi
s0u0s4	tutti uffici	Attuazione misura quindicesima P.T.P.C.	Verifica che lo specifico RUP abbia inserito la check list di controllo tra gli allegati dei provvedimenti finali (Determine, Delibere)	SI nel 90% del campione pari al 5% percento degli atti (Determine, Delibere) adottati
s1u1s1	URP	risposta al cittadino	tempo che intercorre tra la data della segnalazione / richiesta da parte del cittadino e la data di invio della stessa da parte dell'URP all'ufficio interessato	entro 5 giorni nel 90% dei casi
s1u1s2	URP singoli CS	risposta al cittadino	tempo che intercorre tra la data di invio da parte dell'URP all'ufficio interessato e la data di risposta di quest'ultimo all'URP	entro 25 giorni nel 90% dei casi
s1u2s1	Protocollo	PEC in entrata	garantire la tempestiva protocollazione delle PEC	Entro 2 ore dalla ricezione nel 90% dei casi
s1u9s1	Protezione civile	Avvisi del Centro Funzionale Decentrato (segnalazioni di emergenze di rilevanza Regionale)	tempo che intercorre dalla data di ricevimento dell'avviso del CFD tramite mail alla data di inoltro della mail al servizio Qualità a verifica dell'avvenuta lettura e presa in carico	18 ore nel 85% dei casi.
s2u1s2	Ragioneria	gestione registrazione fatture	tempo che intercorre tra la data di protocollo della fattura e la data di consegna della stessa agli uffici interni	entro 5 giorni nel 95% dei casi
s2u1s3	Ragioneria - Singoli CS	gestione liquidazione fatture	tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte degli uffici della fattura registrata e la data di liquidazione da parte degli stessi	entro 17 giorni nel 95% dei casi
s2u1s4	Ragioneria	gestione pagamento fatture	tempo che intercorre tra la data di restituzione della fattura da parte degli uffici interni e la data di emissione del mandato di pagamento della Ragioneria	entro 8 giorni nel 95% dei casi
s2u1s5	Ragioneria	controllo preventivo conformità ragioneria determinate di impegno	tempo di permanenza delle determinate presso l'ufficio ragioneria per l'esame preventivo contabile	entro 8 giorni nel 90% dei casi
s2u1s6	Ragioneria	ESAME propedeutico all'espressione del parere contabile su delibere di giunta	tempo che intercorre dalla data di chiusura del parere tecnico alla data di chiusura del parere contabile come risulta dall'applicazione sicr@	5 giorni nel 95% di casi
s3u0s1	Dirigente del Settore Tecnico	progettazione opere pubbliche	limite di tempo entro il quale deve essere predisposto il Programma Triennale e l'elenco annuale del Piano delle OOPP	entro 60 giorni antecedenti l'approvazione del bilancio
s3u1s1	OOPP	avanzamento opera pubblica	verifica con lo specifico RUP stato avanzamento OOPP,	rispetto a consuntivo dei tempi previsti con il PEG

			rispetto programma triennale, elenco annuale, indicatore specifico di PEG	
s3u2s1	SUAP	tempo di smistamento della pratica	tempo che intercorre dal giorno di ricevimento delle pratiche nel portale suap al giorno di smistamento delle medesime ai singoli responsabili del procedimento	5 giorni nel 90% dei casi
s3u4s3	Ambiente	INDICATORI AMBIENTALI	redazione del set di INDICATORI AMBIENTALI descrittivi dell'andamento delle prestazioni ambientali e/o dello stato della componente ambientale specifica del territorio comunale al 31/12 dell'anno di riferimento	SI nel 100% dei casi
s3u6s1	Manutenzioni Edifici Comunali	tempestività rinnovo Attestazione di Conformità Incendi degli immobili comunali	avvenuta verifica della scadenza degli Attestazione di Conformità Incendi e eventuali rinnovi	SI nel 100% dei casi
s3u7s2	Patrimonio Espropri	Rimborso spese condominiali a carico del comune	tempo che intercorre dalla data di protocollo della richiesta dell'amministratore condominiale alla data di inserimento della proposta di determina di impegno/liquidazione	Entro 12 giorni nel 95% dei casi
s3u8s1	SIT	fornitura estratti cartografici di vario tipo	tempo che intercorre dalla data della richiesta degli interni alla data della fornitura della copia, in formato cartaceo o su supporto magnetico	entro 5 giorni nel 90% dei casi
s3u9s1	Verde	Gestione appalti di manutenzione verde pubblico	tempo che intercorre dalla data di determina di aggiudicazione alla data di ogni verbale periodico di verifica, per tutta la durata del contratto continuativo	con cadenza di 120 giorni per tutta la durata del contratto nel 90% dei casi
s3u9s2	Verde	Gestione segnalazioni al servizio verde pubblico	tempo che intercorre dalla data della segnalazione alla data completamento dell'attività	30 giorni nel 90% dei casi
s4u2s2	Scuola	controlli mensa scolastica	numero di controlli del servizio di mensa scolastica presso i plessi scolastici nell'anno solare	almeno 9 controlli nell'anno solare
s4u4s1	RSQ	Qualità percepita dal cittadino	sommministrazione del questionario	raggiungimento del 80% di risposte positive (da sufficiente a ottimo)
s4u4s2	RSQ	Riesame della direzione - Azioni di miglioramento	percentuale di raggiungimento degli obiettivi definiti con le AC	almeno l'80% dei risultati attesi
s4u4s3	RSQ	Standard della Carta dei servizi e ulteriori indicatori dei processi di qualità	data entro la quale definire gli standard della Carta dei Servizi e gli ulteriori indicatori significativi dei processi di qualità da inserire nella proposta di delibera di GC	entro il 30/11 per l'anno successivo
s4u4s4	Segretario generale e Dirigenti	programmazione gestionale	data entro la quale predisporre il P.E.G. ed il Piano degli Obiettivi	entro 20 giorni dall'approvazione del bilancio per l'anno corrente
s4u4s5	Dirigente Finanziario	programmazione dirigenziale	percentuale di risorse finanziarie, di parte corrente impegnate, rispetto a quelle assegnate con il P.E.G.	almeno l'80% di risorse finanziarie assegnate per l'anno
s4u4s6	RSQ	Riesame della Direzione Mod.01.07	percentuale di risultati ottenuti rispetto a quelli attesi	almeno l'80% dei risultati attesi
s5u2s2	Personale	Gestione procedimento relativi ai Servizi al Personale su richiesta	tempo che intercorre dalla data di protocollazione della richiesta da parte del dipendente alla data di conclusione della fase istruttoria del procedimento di competenza dell'Ufficio	entro 21 giorni nel 90% dei casi