



COMUNE di COSTA VESCOVATO

PROVINCIA di ALESSANDRIA

Piazza Aldo Moro n. 1 - 15050 COSTA VESCOVATO - TEL. 0131.838128

RIFERIMENTI GENERALI

La carta dei servizi è uno strumento con cui l'amministrazione comunale assicura, attraverso lo sviluppo di standard specifici di qualità, massima trasparenza nei confronti dei cittadini/utenti. Questo per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti. Da tale confronto scaturisce la volontà e l'impegno del Comune a migliorare continuamente la propria organizzazione, i propri servizi pubblici, il livello professionale dei propri dipendenti ed il benessere collettivo.

La Carta dei Servizi del Comune 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,".

Alla Legge Regionale n. 1 dell'8 gennaio 2004, con la quale la Regione Piemonte prevede, all'articolo 24, che la carta dei servizi sia finalizzata ai seguenti obiettivi:

a. stipulazione da parte dei Comuni singoli o associati di un patto sociale per il benessere della cittadinanza, attraverso l'assunzione degli impegni generali sui servizi da attivare sul territorio; b . individuazione, da parte dei soggetti gestori istituzionali, dei criteri e delle mappe di accesso ai servizi, delle modalità di erogazione e di finanziamento dei servizi e delle prestazioni, dell'elenco dei soggetti autorizzati o accreditati, dei livelli di assistenza erogati, degli standard di qualità dei servizi, delle modalità di partecipazione dei cittadini al costo dei servizi, delle forme di tutela dei diritti degli utenti, delle regole d'applicare in caso di mancato rispetto delle garanzie previste dalla carta, nonché delle modalità di ricorso da parte degli utenti, anche attraverso gli istituti di patronato. Alla delibera della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) istituita dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 N. 88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)". Alla delibera della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) istituita dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 : Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6, lett. d) e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150). Inoltre, essa è stata redatta

considerando anche ciò che prevedono le Norme UNI EN ISO 9001:2008, in merito alla Certificazione dei Sistemi di Qualità, poiché esse considerano la Carta dei Servizi come parte integrante del Manuale di Qualità, assicurando al cittadino che si sono attuate le procedure finalizzate al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri processi operativi. A questo proposito il Comune è risultato conforme agli standard previsti dalla norma avendo ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001.IFE

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dal Comune si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, lingua, età ed opinioni politiche. L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

- Imparzialità

Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza condizionamenti emotivi o di conoscenza personale.

- Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disagi per gli utenti.

- Partecipazione

L'Amministrazione di un Ente deve favorire la partecipazione alle prestazioni del servizio pubblico, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni ed alle proposte ed adottando metodi di rilevazione periodica della valutazione del cittadino riguardo la qualità del servizio erogato.

- Efficacia ed Efficienza

Il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

- Cortesia, disponibilità e professionalità

La cortesia nei confronti degli utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti che svolgono attività di front office si possa adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

L'adeguamento ed il miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, finalizzati a creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori dell'Ente cui si rivolge degli interlocutori efficaci, sono assicurati attraverso opportune specifiche azioni. L'Ente si impegna a diffondere e perseguire un costante adeguamento e miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, con particolare attenzione alle attività formative, assicurando che il servizio da essi erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.

DEFINIZIONI E STRUMENTI

E' utile precisare il significato di alcuni concetti presenti in questa Carta dei Servizi per una maggiore chiarezza nella lettura.

- **a)** servizio pubblico: l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, l'amministrazione pubblica rende un servizio agli utenti, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di destinatari;
- **b)** utente: il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto o richiede di usufruire del servizio pubblico di cui alla lettera a);
- **c)** portatori di interessi (stakeholders): l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento ed ai risultati del servizio pubblico.
- **d)** standard: è una norma accettata, un modello di riferimento a cui ci si uniforma affinché sia ripetuto successivamente.
- **e)** qualità del servizio: indica la misura delle caratteristiche o delle proprietà di un servizio in confronto a quanto ci si attende dallo stesso, per un determinato impiego. L'uso che se ne intende fare è importante, poiché la valutazione della qualità varia a seconda dell'utilizzo; esistono molteplici fattori di qualità, alcuni empiricamente rilevabili ed altri meno, che rappresentano le caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze degli utenti.
- **f)** standard di qualità del servizio: sono i livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. Essi possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio (o una loro quota) ovvero le singole prestazioni. Gli standard di qualità sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un "valore programmato" che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto. Ai fini della definizione degli standard di qualità sono individuate quattro dimensioni essenziali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. Ogni dimensione di qualità è misurata attraverso gli indicatori.
- **g)** indicatori di qualità e valore programmato: gli indicatori sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile un certo fenomeno di interesse (ad esempio una dimensione della qualità effettiva). La definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo standard.

IL PERCORSO METODOLOGICO PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ'

Il percorso occorrente alla definizione degli standard di qualità si articola nelle fasi che seguono:

• 4.1. LA DEFINIZIONE DELLA MAPPA DEI SERVIZI: LA PRIMA AZIONE È L'ESATTA INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DA OGNI RIPATIZIONE. PER OGNI TIPOLOGIA INDIVIDUATA OCCORRE ANALIZZARE:

- le principali caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione;
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

• 4.2 LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

Tale analisi fornisce i dati e le informazioni necessarie per l'attuazione delle successive azioni finalizzate all'elaborazione degli standard di qualità basati su quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi: l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia. Il peso specifico delle quattro dimensioni della qualità deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio.

Per ognuna delle dimensioni individuate viene di seguito riportata la definizione operativa: a) Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale utente, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ne sono sottodimensioni:

- l'accessibilità fisica: accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio;
- l'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione.

b) La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito. c) La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. d) L'efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. In particolare, ne costituiscono sotto-dimensioni rilevanti la:

- conformità: è la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio;
- affidabilità: concerne la coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruttore;
- completezza: riguarda l'eshaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruttore.

• 4.3 LE MODALITÀ DI INDIVIDUAZIONE ED ELABORAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

E' la fase che consiste nell'elaborazione degli indicatori per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati che devono rappresentare compiutamente le dimensioni della qualità effettiva. Gli indicatori per essere appropriati devono soddisfare sei requisiti:

- 1. Rilevanza: è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione.
 - 2. Accuratezza: si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione osservata. Ai fini della valutazione dell'accuratezza è importante che i dati siano confrontabili nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione.
 - 3. Temporalità: è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi.
 - 4. Fruibilità: riguarda la tempestività e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati e i metadati (le variabili in uso), comunicando pubblicamente sia che i dati sono disponibili, sia come e dove ottenerli e con quali costi.
 - 5. Interpretabilità: rappresenta la facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore, ivi compresa la disponibilità di informazioni sui vincoli di carattere metodologico che ne limitano l'uso.
 - 6. Coerenza: alcuni indicatori possono essere molto simili tra loro concettualmente o metodologicamente. Il criterio di coerenza richiede che gli indicatori siano identici solo nel caso in cui essi misurino, allo stesso modo, identiche proprietà dell'oggetto osservato e, viceversa, che le denominazioni siano diverse qualora si riferiscano a proprietà differenti o a misure effettuate secondo metodologie distinte.
- 4.4 LE MODALITÀ DI DEFINIZIONE DEGLI STANDARD

E' il momento in cui si definiscono degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere. Gli standard di qualità devono essere definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva. Lo standard di qualità si basa sulla nozione di qualità effettiva dei servizi e si compone di due elementi:

- un indicatore di qualità, così come definito nei paragrafi precedenti;
- un valore programmato, che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.

Gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.

• 4.5 LA PUBBLICIZZAZIONE DEGLI STANDARD DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Gli standard della qualità dei servizi devono essere agevolmente accessibili agli utenti per cui l'ente deve pubblicare i dati sul sito istituzionale, nonché attivare tutte le altre azioni idonee a garantire la trasparenza. Gli utenti devono, in particolare, accedere alle informazioni e ai dati riguardanti il livello di qualità che viene garantito per ogni standard al fine di verificarne il rispetto in relazione al servizio ricevuto o richiesto ed eventualmente, in caso di violazione, agire in giudizio ai sensi dell'articolo 1 del

dlg. n. 198/2009. Analoga trasparenza deve essere garantita anche per le azioni di miglioramento che l'amministrazione ha attuato o intende attuare per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati.

FATTORI DI QUALITÀ PER CIASCUN SERVIZIO DELLE RIPARTIZIONI E PRECISAZIONE DEGLI STANDARD ADOTTATI.

A questo punto il percorso metodologico per l'individuazione degli standard di qualità sopra descritto viene applicato ai vari servizi erogati dal Comune. Gli standard previsti da questa Carta rappresentano le prestazioni più significative di ogni Servizio, ma non esprimono la totalità dei servizi erogati; si precisa, quindi, che l'azione di controllo e di verifica sarà realizzata solo sugli standard citati nelle tabelle. 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.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento approvato dagli organi deliberanti di questo Ente verrà revisionato in funzione di modifiche e aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi regolamentati.

GLI ORGANI ISTITUZIONALI DEL COMUNE

IL CONSIGLIO COMUNALE

Secondo il D.Lgs. 267/2000, Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, il consiglio comunale è l'assemblea pubblica rappresentativa di ogni Comune posto in una regione a statuto ordinario, ente locale previsto dall'art. 114 della Costituzione della Repubblica Italiana. Secondo la legge costituzionale n° 2 del 1993, tale normativa si applica nelle regioni a statuto speciale solo nella misura in cui esse lo desiderino.

Il Consiglio Comunale è l'organo collegiale eletto dai cittadini, assemblea di quanti rappresentano l'intera comunità e ne esprimono gli orientamenti, le proposte e i bisogni. I Consiglieri, il cui numero varia in ragione del numero degli abitanti del Comune, sono convocati per decidere su questioni molto importanti per la vita della comunità dettando l'indirizzo politico amministrativo in direzione del quale si muove l'operato degli uffici. Le adunanze del Consiglio comunale si tengono presso la sala consiliare situata presso la sede del Comune. Le adunanze del Consiglio Comunale sono pubbliche; i contenuti della discussione e delle decisioni vengono resi pubblici mediante pubblicazione delle Deliberazioni all'Albo Pretorio on line. La durata in carica dei Consiglieri Comunali è di cinque anni. Possono candidarsi ed essere eletti consiglieri tutti i cittadini che hanno compiuto diciotto anni. La presentazione della candidatura è accompagnata dal Programma Amministrativo, la redazione e la conoscenza del quale è molto importante poiché è attraverso il Programma che i cittadini conoscono e scelgono le persone che li devono rappresentare. Il nostro Comune prevede un Consiglio Comunale così composto: sindaco, 4 Consiglieri di maggioranza e 2 di minoranza.

- LA GIUNTA COMUNALE

È l'organo operativo del Comune. È presieduta dal Sindaco e composta da un numero di Assessori che varia in ragione della dimensione anagrafica del Comune. Allo stato attuale, stante la vigente normativa per i comuni al di sotto dei 1000, le funzioni della Giunta sono espletate dal sindaco.

- IL SEGRETARIO COMUNALE

Il Segretario Comunale è il principale collaboratore e consulente giuridico dell'Amministrazione Comunale. È nominato dal Sindaco, che lo sceglie tra i soggetti iscritti in un apposito Albo. Garante della legalità e della correttezza amministrativa e «notaio» dell'amministrazione, collabora con gli altri organi del Comune e li assiste sotto il profilo giuridico-amministrativo in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo Statuto ed ai Regolamenti. Assiste e cura la verbalizzazione delle sedute della Giunta e del Consiglio e svolge funzioni notarili rogando i contratti dell'amministrazione e autenticando gli atti nell'interesse dell'Ente. Altre funzioni, ad esempio quella di Direttore Generale, gli possono essere attribuite dallo Statuto Comunale e dai regolamenti o conferite dal Sindaco. Le funzioni del Segretario sono disciplinate dall'art. 68 della legge 127/97.

PROCEDIMENTI

Settore	SEGRETERIA – AFFARI GENERALI
Ufficio	ARCHIVIO AMMINISTRATIVO
Procedimento	ARCHIVIO CIVICO AMMINISTRATIVO
Informazioni	L'Archivio Civico Amministrativo conserva nei propri depositi i documenti dell'Amministrazione e provvede a: • tutelare, ordinare e classificare documenti • restituire documenti agli Uffici Comunali che ne fanno richiesta • supportare l'utenza nella ricerca e consultazione dei documenti storici • riprodurre in formato analogico o digitale documenti storici • effettuare periodiche operazioni di selezione di documenti con lo scarto di quelli che hanno concluso il ciclo di conservazione.
Come fare	Utilizzando l'apposito modulo la richiesta di accesso agli atti/archivi può essere presentata di persona in orario di apertura al pubblico dell'Ufficio oppure inviata a mezzo o fax o posta elettronica allegando copia di un documento di identità in corso di validità I documenti amministrativi dell'ente quali delibere, decreti, determinazioni, ordinanze, ecc successivi alla data del _____ possono essere consultati on line sul sito dell'ente
Annotazioni	Costi: • copia formato A4: Euro 0,10 • copia formato A3: Euro 0,20 • planimetrie in formato digitale: Euro 2,50 • costo di ricerca: Euro 25,00 all'ora
Tempi	Per i documenti on line : immediato Per documenti cartacei archiviati: da

	1 a 30 gg in base al tipo di ricerca da effettuare.
Documentazione necessaria	Richiesta di accesso agli atti.
Settore	SEGRETERIA – AFFARI GENERALI
Ufficio	NOTIFICHE E DEPOSITO ATTI
Procedimento	NOTIFICHE E DEPOSITO ATTI
Informazioni	Gli atti giudiziari e amministrativi per i quali non è stato possibile effettuare la notifica al destinatario, a causa della sua assenza o irreperibilità, sono depositati per il ritiro, previa affissione di un avviso all'indirizzo risultante sull'atto, presso la Casa comunale.
Come fare	Presentarsi all'Ufficio Deposito Atti Giudiziari con la seguente documentazione: - avviso ricevuto - documento d'identità personale valido
Settore	SERVIZI DEMOGRAFICI
Ufficio	ANAGRAFE
Procedimento	AUTENTICAZIONE DEGLI ATTI IN MATERIA DI PASSAGGI DI PROPRIETA' DI BENI MOBILI REGISTRATI
Informazioni	Autenticazione della firma del venditore per passaggio di proprietà di beni mobili. E' rivolto a tutti gli utenti maggiori di 18 anni proprietari di beni mobili che devono effettuare un passaggio di proprietà.
Come fare	Il venditore del bene deve presentarsi presso lo sportello anagrafe con un documento d'identità, certificato di proprietà compilato e n°1 marca da

	bollo da €. 16,00 per l'autenticazione della firma.
Annotazioni	-
Tempi	Immediato
Documentazione necessaria	documento d'identità certificato di proprietà compilato n°1 marca da bollo da €. 16,00
Settore	CONTABILITA' E FINANZE
Ufficio	RAGIONERIA
Procedimento	SERVIZIO FINANZIARIO - ACCESSO AGLI ATTI
Informazioni	è il diritto di prendere visione o richiedere una copia degli atti/documenti contabili consultabili del Comune Il servizio è rivolto a tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento contabile per il quale è richiesto l'accesso.
Come fare	Gli interessati possono compilare l'apposito modulo di richiesta e presentarlo all'ufficio protocollo oppure direttamente all'ufficio ragioneria del Comune. Il modulo è scaricabile dal sito del comune : _____ Alcuni documenti contabili sono disponibili nella sezione Ragioneria/personale del sito del Comune e quindi direttamente scaricabili. Se oltre a prendere visione dei documenti piuttosto che estrarne copia fosse necessario chiedere chiarimenti al responsabile, è necessario prendere appuntamento telefonico.

Annotazioni	MODALITA': verifica dell'esistenza di un interesse reale di chi presenta domanda di accesso agli atti. L'istanza viene protocollata dalla Ripartizione Segreteria ed Affari Generali ed evasa dall'ufficio Ragioneria.
Tempi	-
Settore	ATTIVITA' ECONOMICHE – COMMERCIO
Ufficio	COMMERCIO
Procedimento	OCCUPAZIONI TEMPORANEE SUOLO PUBBLICO PER L'INSTALLAZIONE ATTIVITÀ SPETTACOLI VIAGGIANTI
Informazioni	licenze, autorizzazioni, assegnazione postazioni , integrazioni , cancellazioni
Come fare	-
Annotazioni	-
Tempi	30 giorni
Documentazione necessaria	-
Settore	UFFICIO TECNICO
Ufficio	EDILIZIA PRIVATA
Procedimento	SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITA' (S.C.I.A.)
Informazioni	La Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) ha sostituito la D.I.A. in edilizia per interventi previsti dall'art.22 commi 1 e 2 del DPR 380/2001 e deve essere presentata per eseguire opere di: - recinzioni, muri di sostegno, impianti tecnologici. - varianti al permesso di costruire per opere che non incidono su parametri

	<p>urbanistici e volumetrie, non modificano destinazione d'uso e categoria edilizia, non alterano la sagoma dell'edificio e non violano le prescrizioni del permesso di costruire. Il servizio è rivolto a privati, imprese ed enti che dispongono di aree e di immobili e che hanno titolo a richiedere tale atto (proprietario, usufruttuario, superficiario, enfiteuta, concessionario di aree demaniali).</p>
Come fare	<p>E' necessario richiedere l'apposita modulistica disponibile presso l'ufficio tecnico- Edilizia privata o scaricabile dal sito del comune. La domanda deve essere presentata all'Ufficio Protocollo corredata da tutti i documenti e certificati previsti dalla normativa vigente ed indicati nel modulo.</p>
Annotazioni	<p>-</p>
Tempi	<p>è possibile iniziare i lavori nello stesso giorno in cui si presenta la SCIA. La segnalazione deve essere corredata dagli elaborati tecnici necessari per consentire le verifiche di competenza dell'amministrazione, che ha 60 giorni di tempo per fermare i lavori in presenza di carenza dei requisiti. In caso di rischio di danni gravi e irreparabili per il patrimonio artistico e culturale, l'ambiente, la salute e la sicurezza pubblica, il Comune può intervenire anche oltre i 60 giorni</p>
Settore	<p>UFFICIO TECNICO</p>
Ufficio	<p>LAVORI PUBBLICI</p>
Procedimento	<p>CONCESSIONE BENI COMUNALI IN USO</p>

Informazioni	Il servizio e' rivolto ad associazioni, onlus ecc. Dopo la fase dell'istruttoria l'ufficio emette un provvedimento autorizzatorio o di diniego. Le concessioni del bene, salvo casi eccezionali valutati dalla Giunta Comunale od accordi tra i vari richiedenti, seguiranno l'ordine cronologico di richiesta, per il quale farà fede il numero attribuito alla domanda dal protocollo comunale.
Come fare	Presentare richiesta presso l'ufficio.
Annotazioni	-
Tempi	L'autorizzazione è rilasciata entro 20 giorni dalla data di presentazione della domanda o dalla data di integrazione della documentazione mancante, e/o comunque sulla base del calendario di utilizzo. COSTI (PER L'UTENTE): in base al bene richiesto in uso, versamento della relativa tariffa
Documentazione necessaria	Istanza di concessione da parte dell'associazione.
Settore	UFFICIO TECNICO
Ufficio	URBANISTICA
Procedimento	CERTIFICATO DI DESTINAZIONE URBANISTICA (C.D.U.)
Informazioni	il Certificato di Destinazione Urbanistica (C.D.U.) individua le zone indicate nel P.R.G.C. e precisa l'esatta destinazione urbanistica di una determinata area.
Come fare	E' necessario utilizzare l'apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio tecnico – edilizia privata o reperibile sul sito del comune

Annotazioni

Il servizio è destinato a tutti coloro che hanno interesse a richiedere tale atto o che intendano stipulare un atto notarile di compravendita oppure intendano realizzare un'opera edile.

Tempi

Il C.D.U. è rilasciato entro 20 giorni dalla data di presentazione della domanda o dalla data di integrazione della documentazione mancante.
L'eventuale

***SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI GESTITI IN CONVENZIONE CON CISA DI TORTONA**

***SERVIZI SCOLASTICI NON PRESENTI NEL TERRITORIO COMUNALE.**

***CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE NON PRESENTE.**

***BIBLIOTECA COMUNALE NON PRESENTE.**

Monitoraggio dei
tempi
procedimentali
Procedimento

tempi

Tempo effettivo

Tempo medio

N.D.

N.D.

N.D.

N.D.