



COMUNE DI CIGLIANO

CARTA DEI SERVIZI

in vigore dal 2015

maggio 2015

INDICE

- 1. PREMESSA**
- 2. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 3. CRITERI DI VALUTAZIONE**
- 4. TRASPARENZA**
- 5. GUIDA AI SERVIZI COMUNALI**
- 6. SCHEDE DI REGOLAMENTAZIONE DEI SERVIZI**
- 7. SCHEDA SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI**

1. PREMESSA

L'Amministrazione comunale ha aggiornato la **CARTA DEI SERVIZI** per continuare a dare visibilità della propria azione amministrativa ai cittadini ed alle aziende presenti nel territorio.

La Carta dei Servizi è il documento che stabilisce le modalità di erogazione dei servizi comunali e gli impegni che l'Amministrazione comunale si assume nell'erogazione di tali servizi ai cittadini e alle imprese.

Lo scopo della sua pubblicazione è, da un lato, di formalizzare l'impegno a migliorare la qualità dei servizi prestati dall'Amministrazione Comunale, dall'altro di far partecipi i cittadini, le aziende e le associazioni all'attività amministrativa tutelandoli da eventuali disfunzioni e disservizi.

La Carta dei Servizi pertanto:

- definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino e alle imprese.
- fornisce una guida ai servizi erogati dall'Ente pubblico e da Enti convenzionati o operanti sul territorio comunale;
- assicura la partecipazione dei cittadini singoli o organizzati in associazioni alle scelte dell'Amministrazione Comunale e garantisce il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato;
- Informa sulle modalità e le tempistiche dell'erogazione dei servizi.

Struttura della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale e da singole "Schede di regolamentazione di ogni servizio erogato dal Comune".

Nella parte generale vengono presentati:

- i principi fondamentali dell'agire della Amministrazione comunale;
- i criteri di valutazione delle prestazioni dei servizi comunali e convenzionati;
- la guida alla fruizione dei servizi comunali.

Nella parte dedicata alle schede di regolamentazione dei singoli servizi sono descritti :

- 1 - **Cosa:** le caratteristiche del servizio
- 2 - **Quando:** rappresenta l'impegno in termini di scadenze e qualità del servizio fornito
- 3 - **Cosa serve.. per:** nel quale viene specificato cosa il cittadino deve fare per ottenere il servizio.

In questa seconda parte si potranno avere dei mutamenti nel periodo di vigenza del presente documento che verranno comunicati in modo tempestivo ai cittadini mediante il notiziario comunale o con altri strumenti.

Le azioni di miglioramento della qualità dei servizi del Comune

Dal 2004 l'Amministrazione comunale sta operando per migliorare il livello qualitativo dei servizi comunali, e in questi anni ha effettuato le seguenti azioni:

- riorganizzazione dei servizi comunali;
- realizzazione e attivazione di servizi on-line per il cittadino;
- snellimento dei procedimenti mediante l'informatizzazione dei processi;
- formazione del personale in funzione del miglioramento dei servizi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'operato della pubblica amministrazione locale si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dal Comune di Cigliano 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 ed opinioni politiche.

Solidarietà

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 e imparzialità

Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo 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 disservizi.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino e delle associazioni alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune o da fornitori incaricati, sia per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino.

Efficacia ed Efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

L'Amministrazione comunale in tutti i rapporti con i cittadini pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio al fine di consentire la maggior comprensione delle informazioni date e garantire la massima trasparenza nella comunicazione.

Miglioramento continuo della qualità dei servizi comunali offerti

Il comune ha attivato un attento sistema di monitoraggio relativo agli obiettivi prefissati dei servizi erogati ed alla soddisfazione di chi ne usufruisce.

Lo scopo è quello di migliorare continuamente la qualità dei servizi al fine di poter rispondere con piena efficacia alle richieste del cittadino.

Per questo motivo il comune di Cigliano promuove il dialogo e lo scambio di opinioni con gli abitanti in merito a tutte le materie giudicate di interesse della collettività e sui servizi erogati.

Infatti, presso la sede comunale, sono presenti le urne con i questionari che il cittadino può compilare per esprimere il proprio parere circa i servizi che il Comune gli ha erogato e proporre suggerimenti e migliorie.

3. CRITERI DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI

3.1. Standard di Qualità del servizio

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché, sia il Cittadino e le aziende che l'Amministrazione comunale abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard indicati nelle singole schede di regolamentazione costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia del servizio oltre che riferimento per la misura della soddisfazione del cittadino medesimo.

Il Comune di Cigliano considera i seguenti fattori determinanti della qualità dei servizi erogati al cittadino:

- **copertura dei servizi funzionale alle esigenze del territorio;**
- **continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;**
- **completezza e accessibilità alle informazioni da parte dei cittadini e delle aziende;**
- **rapporto trasparente con i cittadini utenti e con le aziende.**

3.1.1 Copertura dei servizi funzionale alle esigenze del territorio

Al fine di assicurare una copertura del territorio, funzionale alle esigenze dei cittadini, l'Amministrazione comunale definisce gli standard per ogni servizio a partire, là dove necessario, da una analisi delle esigenze rilevate attraverso un sistema di campionamento. Il cittadino esprime le proprie esigenze nelle forme e nei modi indicati nel presente documento e attraverso gli strumenti di monitoraggio periodico.

3.1.2 Continuità e regolarità del servizio

L'Amministrazione comunale di Cigliano si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano (vedi schede di regolamentazione dei singoli servizi).

Nell'erogazione dei servizi, l'Ente può avvalersi di struttura organizzativa propria o di fornitori esterni qualificati.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una programmazione degli interventi che l'Ente e/o i fornitori sono tenuti ad osservare;
- un albo dei fornitori;
- una programmazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio e la predisposizione di quanto necessario per la soluzione di eventuali anomalie.

In caso di situazioni anomale, l'intervento di recupero, avviene di norma nel più breve tempo possibile, tenendo conto della tipologia del servizio.

3.1.3 Completezza ed accessibilità alle informazioni

L'Amministrazione comunale di Cigliano comunica con il cittadino attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2 e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Periodicamente verranno effettuate delle indagini a campione per verificare il grado di completezza dei requisiti relativi ai servizi erogati rispetto alle possibili esigenze dei cittadini.

3.1.4 Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale dipendente come così pure dei fornitori e del personale esterno, è un veicolo importante dell'immagine dell'Ente; pertanto tali soggetti sono tenuti a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale interno è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, con l'apposito cartellino di riconoscimento o con la targhetta posta sulla scrivania, che nelle comunicazioni telefoniche.

3.2. Informazione al cittadino

L'Amministrazione comunale di Cigliano utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo.

L'Ente comunica con il cittadino mediante:

- a) L'Ufficio Relazione con il Pubblico (U.R.P.)
- b) Il sito internet istituzionale (www.cigliano.net)
- c) Il Notiziario Comunale (Cigliano Informa)
- d) La pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (opuscoli, bandi, avvisi, ecc...)
- e) Campagne informative condotte da mass-media a carattere locale
- f) Comunicazioni e confronto con associazioni, aziende e rappresentanze dei cittadini
- g) Informazioni nelle scuole

3.2.1 Suggerimenti e reclami

Il cittadino può comunicare in diversi modi con l'Amministrazione comunale:

- mediante il colloquio diretto con il Sindaco, gli Assessori e i singoli Amministratori
- fornendo suggerimenti mediante lettera o scheda allegata alla Carta dei servizi. (Il suggerimento è una segnalazione che il cittadino comunica all'Ente per migliorare i requisiti dei servizi erogati).
- mediante un reclamo. (Il reclamo è la segnalazione di una difformità tra quanto previsto nelle schede di regolamentazione dei servizi e quanto effettivamente erogato).

I reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dall'Ente devono pervenire direttamente all'ufficio U.R.P. in forma scritta.

I reclami, prima di essere accettati come tali, sono soggetti a valutazione (sulla fondatezza) da parte dell'ufficio U.R.P. successivamente vengono distribuiti agli uffici competenti i quali devono formalizzare risposta scritta entro 10 gg.

Il Comune mette a disposizione del cittadino apposita modulistica per la formalizzazione dei suggerimenti e reclami.

Tale modulistica è disponibile presso l'URP, sul sito internet, un fac-simile è allegato a questo documento.

Una volta compilato il cittadino può consegnarlo direttamente all'ufficio URP o inviarlo al medesimo ufficio tramite posta o posta elettronica.

3.3. Valutazione e monitoraggio dei servizi erogati

Per i servizi erogati e regolamentati dal presente documento, l'Amministrazione comunale si impegna ad effettuare periodicamente, una valutazione delle risposte ai questionari riguardanti "la soddisfazione degli utenti" e delle segnalazione e dei reclami ricevuti.

I risultati dell'analisi consentono all'Ente di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento e di farli diventare nuove mete di qualità dei servizi.

L'Amministrazione comunale garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative rese disponibili.

3.4. Validità della Carta dei Servizi

Questa edizione della Carta dei Servizi è valida dal maggio 2015 fino alla pubblicazione di una nuova versione. Quanto indicato nella Carta dei Servizi è valido in condizioni normali di esercizio e ad esclusione di situazioni straordinarie, quali fenomeni naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti e atti dell'autorità pubblica.

4. TRASPARENZA

La Carta dei Servizi prevede nel tempo la disciplina e la regolamentazione dei servizi a maggiore impatto sul cittadino e le imprese. In questo processo di crescita e di maturazione del “**rapporto contrattuale**” tra l’Ente Comune di Cigliano e Cittadino/Imprese viene garantita la trasparenza e il massimo coinvolgimento delle Associazioni e/o Rappresentanze dei cittadini.

5.GUIDA AI SERVIZI COMUNALI

Informazioni di carattere generale

<i>Municipio</i>	Sede	Piazza Martiri della Libertà 18		
	Orari apertura uffici	POLIZIA MUNICIPALE		
		Lunedì	10,30 – 12,00	-
		Martedì	10,30 – 12,00	-
		Mercoledì	10,30 – 12,00	-
		Giovedì	10,30 – 12,00	17,00 – 18,00
		Venerdì	10,30 – 12,00	-
		Sabato	10,30 – 12,00	-
		UFFICIO TECNICO		
		Lunedì	9,00 – 12,00	-
		Martedì	CHIUSO	-
		Mercoledì	9,00 – 12,00	-
		Giovedì	9,00 – 12,00	16,00 – 18,00
		Venerdì	CHIUSO	-
		Sabato	9,00 – 12,00	-
		UFFICIO TRIBUTI		
		Lunedì	9,00 – 12,00	-
		Martedì	9,00 – 12,00	-
		Mercoledì	9,00 – 12,00	-
		Giovedì	9,00 – 12,00	CHIUSO
		Venerdì	9,00 – 12,00	-
		Sabato	CHIUSO	-
		ALTRI SERVIZI		
		Lunedì	9,00 – 12,00	-
		Martedì	9,00 – 12,00	-
		Mercoledì	9,00 – 12,00	-
		Giovedì	9,00 – 12,00	16,00 – 18,00
		Venerdì	9,00 – 12,00	-
		Sabato	9,00 – 12,00	-
	Incontri con i cittadini	SINDACO E ASSESSORI		
	Sindaco Anna Rigazio	Lunedì	16,00- 18,00	
		Giovedì	9,00-12,00	
	Livio Autino - assessore Bilancio, Artigianato, Industria, Politiche energetiche, Organizzazione uffici comunali, Informatizzazione, E-Government, Personale	Sabato	11,00-12,30	
	Stefano Bertotto - assessore Agricoltura, Verde Pubblico, Patrimonio comunale, Turismo	Giovedì	10,30-12,00	
	Gianni Castelli - assessore Viabilità, Urbanistica, Lavori Pubblici, Ambiente	Giovedì	14,00-16,30	
	Bruna Filippi - assessore Sport, Tempo libero, Cultura, Istruzione, Commercio, Notiziario	Martedì	17,00-19,00	
		Mercoledì	10,00-11,30	
		Venerdì	10,00-11,30	

Numeri telefonici e indirizzi e-mail del Comune

	<i>Numeri telefonici del Comune</i>	0161423142 - 0161424056
	<i>Fax</i>	0161433988
	<i>Polizia Municipale</i>	0161423142 - 0161424056 int. 6
	<i>Emergenze</i>	3297504240
	<i>Fax</i>	0161423434
	<i>Sito web</i>	http://www.cigliano.net
	<i>e-mail</i>	<p>comune@cigliano.net per comunicazioni di carattere generale</p> <p>sindaco@cigliano.net per comunicare con il sindaco</p> <p>demografici@cigliano.net per comunicare con anagrafe e stato civile</p> <p>utcigliano@cigliano.net per comunicare con l'ufficio tecnico</p> <p>poliziamunicipale@cigliano.net per comunicare con la Polizia Municipale</p> <p>servizieconomici@cigliano.net per comunicare con l'Ufficio Attività Economiche e Tributi</p> <p>vc0016@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it per comunicare con la Biblioteca Civica</p>
	<i>PEC</i>	cigliano@cert.ruparpiemonte.it

SERVIZI COMUNALI	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI
<i>SERVIZI AL CITTADINO E U.R.P.</i>	-Stato civile -Elettorale -Anagrafe -Assistenza sociale -Protocollo -Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
<i>SERVIZI PER LA SICUREZZA DEL CITTADINO POLIZIA MUNICIPALE</i>	-Funzioni amministrative -Polizia amministrativa e giudiziaria e di sicurezza -Polizia, edilizia annonaria e tributaria -Polizia stradale e infortunistica stradale -Coordinamento protezione civile e volontariato per la sicurezza del cittadino
<i>SERVIZI PER L'EDILIZIA , URBANISTICA, AMBIENTE E LAVORI PUBBLICI</i>	-Lavori pubblici -Manutenzione e gestione patrimonio -Tutela ambientale -Urbanistica pubblica e privata
<i>SERVIZI ALLE IMPRESE, SERVIZI FINANZIARI E E.GOVERNMENT</i>	-Servizi alle imprese -Tasse e tributi -Servizi finanziari -Servizi on-line -Valorizzazione del patrimonio comunale
<i>SERVIZI GENERALI E PROMOZIONE CULTURALE</i>	-Atti amministrativi -Supporto agli amministratori e agli organi istituzionali -Servizi Scolastici -Promozione Culturale -Biblioteca civica -Università Popolare Ciglianese -Archivio storico -Rapporto con le Associazioni -Gestione contratti
<i>SEGRETARIO COMUNALE</i>	-Attività di consulenza e supporto all'Amministrazione -Gestione del personale -Rogito contratti -Protesti

SERVIZI EROGATI SUL TERRITORIO COMUNALE

SERVIZI EROGATI IN CONVENZIONE CON IL COMUNE			
SERVIZI	GESTORE	IDIRIZZO STRUTTURA	TEL
<i>SERVIZI ASSISTENZIALI E SOCIALI</i>	CISAS	Vicolo Garavoglia 5	0161 433093
<i>RESIDENZA SANITARIA ANZIANI (R.S.A.)</i>	Nuova Assistenza Soc. Cooperativa	Vicolo Corbetta	0161 433457
<i>MICRONIDO</i>	Cooperativa Silvabella	Corso D'Annunzio 2/4	Info 3339796530
<i>CENTRO SPORTIVO E PADIGLIONE POLIVALENTE-BAR</i>	A.S.D. Basket Cigliano	Via Moncrivello 6	3389334954
<i>CAMPO DA CALCIO</i>	ORIZZONTI UNITED A.S.D.	Via Moncrivello 15	0161423024
<i>RACCOLATA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI</i>	COVEVAR		800057577
<i>MENSA SCOLASTICA</i>	Ditta SODEXO		Info 0161423142
<i>AFFISSIONE MANIFESTI</i>	Tipografia Vercellotti	Via D. Sasso 15	0161423194
<i>ACQUEDOTTO E FOGNATURA</i>	Ditta ATENA	Corso Palestro N°126 Vercelli	0161 256863

SERVIZI EROGATI DA ENTI CHE OPERANO SUL TERRITORIO COMUNALE

SERVIZI	ENTI	INDIRIZZO	TEL
SCUOLA DELL'INFANZIA	ISTITUTO COMPRENSIVO DI CIGLIANO	Via Pasquale Bertazzi Cigliano	0161 423488
SCUOLA PRIMARIA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO	ISTITUTO COMPRENSIVO DI CIGLIANO	Piazza Martiri della Libertà 14/b Cigliano	0161 423223
<i>VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE E ANALISI (POLIAMBULATORIO)</i>	ASL VERCELLI	Vicolo Garavoglia	0161 433701
<i>VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE E ANALISI</i>	CENTRO DIAGNOSTICO CIGLIANESE	Piazza Ariotti 2	0161 423320
<i>FARMACIA</i>	FARMACIA ORILLIER	Via Salussolia 6	0161 424524
<i>PARAFARMACIA</i>	PARAFARMACIA SANT'EMILIANO	Corso Umberto 16	0161 433472
<i>GUARDIA MEDICA</i>	ASL VERCELLI	Vicolo Garavoglia	0161 424524
<i>SERVIZIO VETERINARIO</i>	ASL VERCELLI	Vicolo Garavoglia	0161 424109
<i>IRRIGAZIONE TERRENI</i>	CONSORZIO IRRIGUO (Cigliano-Moncrivello- Villareggia-Borgo d'Ale)	Via Garibaldi 5	0161 423134
<i>AUTOAMBULANZE</i>	V.A.P.C.	Piazza Cavour 4	0161 424757 0161 422029
<i>CARABINIERI</i>	CASERMA DI CIGLIANO	Via Roma	0161 423156

MODALITA' DI FRUIZIONE DEI SERVIZI AGLI SPORTELLI COMUNALI, ON-LINE O NELLE APPOSITE SEDI

SERVIZI DI SUPPORTO ALLE FAMIGLIE PER STUDIO		
Mensa scolastica	<i>Chi / quando</i>	Alunni che frequentano l'Istituto Comprensivo "Don E. Ferraris" di Cigliano che intendono fruire del pasto nei giorni in cui è previsto il rientro pomeridiano debbono compilare all'inizio dell'anno scolastico una apposita richiesta. Il servizio di mensa viene proposto dal lunedì al venerdì di ogni settimana
	<i>Dove rivolgersi</i>	<u>Per l'adesione al servizio:</u> Presso i Servizi al cittadino-URP del Comune di Cigliano - Piazza Martiri della Libertà 18 (piano terra) o sul sito istituzionale. <u>Per il ritiro dei buoni mensa:</u> <ul style="list-style-type: none"> • per i blocchetti (20 buoni) presso lo sportello della Tesoreria Comunale - Biverbanca - Agenzia di Cigliano - Corso Umberto 54 o • per i singoli buoni (minimo 5) presso i Servizi al cittadino-URP del Comune di Cigliano - Piazza Martiri della Libertà 18 (piano terreno) previo versamento c/c postale n. 11368131 intestato alla Tesoreria Comunale
	<i>Cosa serve</i>	Frequentare l'Istituto Comprensivo di Cigliano
	<i>Quanto costa</i>	Le tariffe vengono stabilite o confermate annualmente dall'Amministrazione Comunale e debitamente pubblicizzate.
	<i>Modulistica</i>	Da ritirare presso i Servizi al cittadino-URP al piano terreno dell'Edificio Comunale o da scaricare sul sito istituzionale
	Trasporto scolastico	<i>Chi / quando</i>
<i>Dove rivolgersi</i>		<u>Per l'adesione al servizio:</u> Presso i Servizi al cittadino-URP del Comune di Cigliano - Piazza Martiri della Libertà 18 (piano terra) o sul sito istituzionale. <u>Per il ritiro della tessera di abbonamento mensile:</u> Presso lo sportello della Tesoreria Comunale - Biverbanca - Agenzia di Cigliano - Corso Umberto 54 mediante pagamento dell'importo stabilito
<i>Cosa serve</i>		Frequentare le Scuole dell'obbligo ed essere residenti nel Comune fuori dal concentrico
<i>Quanto costa</i>		Le tariffe vengono stabilite o confermate annualmente dall'Amministrazione Comunale e debitamente pubblicizzate
<i>Modulistica</i>		Da ritirare presso i Servizi al cittadino-URP al piano terreno dell'Edificio Comunale o da scaricare sul sito istituzionale

Doposcuola	<i>Chi/quando</i>	Alunni frequentanti le Scuole Elementari presso l'Istituto Comprensivo "Don E. Ferraris con genitori che lavorano
	<i>Dove rivolgersi</i>	<u>Per l'adesione al servizio:</u> Presso i Servizi al cittadino-URP del Comune di Cigliano - Piazza Martiri della Libertà 18 (piano terra) o sul sito istituzionale. <u>Per il pagamento della tariffa mensile:</u> Presso lo sportello della Tesoreria Comunale - Biverbanca - Agenzia di Cigliano - Corso Umberto 54
	<i>Cosa serve</i>	Frequentare la Scuola Primaria di Cigliano
	<i>Quanto costa</i>	Le tariffe vengono stabilite o confermate annualmente dall'Amministrazione Comunale e debitamente pubblicizzate
	<i>Modulistica</i>	Da ritirare presso i Servizi al cittadino-URP al piano terreno. dell'Edificio Comunale o da scaricare sul sito istituzionale
Borse di studio e/o fornitura gratuita libri di testo agli alunni della scuola secondaria di primo grado	<i>Chi/quando</i>	Alunni che frequentano l'Istituto Comprensivo "Cigliano" in possesso dei requisiti che vengono stabiliti annualmente con apposita circolare regionale che norma la materia.
	<i>Dove rivolgersi</i>	Domanda on-line presentata direttamente dagli interessati. Presso i Servizi al cittadino-URP solo in caso di impossibilità a presentare la domanda on-line
	<i>Cosa serve</i>	Certificazione ISEE rilasciato dal C.A.F.
	<i>Quanto costa</i>	Servizio gratuito

SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI		
<p>Servizi assistenziali direttamente erogati dal Comune</p> <p>-pacco alimentare mensile -contributo affitto -mensa scolastica -prestito sull'onore -pulmino scolastico</p>	<i>Chi / quando</i>	Cittadinanza cigliane
	<i>Dove rivolgersi</i>	Servizi al cittadino - U.R.P.
	<i>Cosa serve</i>	Dichiarazione ISEE
	<i>Quanto costa</i>	SULLA BASE DELL'ISEE: -consegna mensile pacco alimentare -contributo affitto(sulla base dello stanziamento regionale) -mensa scolastica -dopo scuola -prestito sull'onore -pulmino scolastico
<p>Soggiorno marino e termale per anziani</p>	<i>Chi / quando</i>	Pensionati che per salute o per svago intendano fruire di un soggiorno marino Il luogo ed il periodo del soggiorno vengono stabiliti annualmente con provvedimento dell'Amministrazione Comunale
	<i>Dove rivolgersi</i>	Presso i Servizi al cittadino-URP del Comune di Cigliano (piano terreno) del Palazzo Municipale per l'iscrizione
	<i>Cosa serve</i>	Modulo di iscrizione in carta libera – acconto 50% al momento dell'iscrizione
	<i>Quanto costa</i>	L'importo è stabilito annualmente dalla Giunta comunale in base alla località e al numero dei partecipanti

SERVIZI VARI PER INCONTRI E RELAZIONI SOCIALI		
Utilizzo locali comunali (Centro di Incontro)	<i>Chi / quando</i>	Cittadini privati, enti, istituzioni o associazioni che intendono usufruire di locali comunali per riunioni, corsi, conferenze, meeting. La sala è gratuita per le Associazioni operanti in Cigliano e per i gruppi consiliari a pagamento per l'uso a scopi privatistici
	<i>Dove rivolgersi</i>	Presso i servizi al cittadino del Comune di Cigliano - Piazza Martiri della Libertà 18 in orario di apertura al pubblico almeno 7 giorni prima dell'utilizzo o sul sito istituzionale
	<i>Cosa serve</i>	Ritirare le chiavi il giorno antecedente all'utilizzo dei locali
	<i>Quanto costa</i>	Le tariffe di utilizzo vengono stabilite dall'Amministrazione Comunale con versamento presso la Tesoreria Comunale
	<i>Modulistica</i>	Da ritirare presso i Servizi al cittadino-URP o da scaricare sul sito istituzionale
Servizi Bibliotecari	<i>Chi / quando</i>	Prestito di libri per lo studio, lo svago e la ricerca, sale di lettura e consultazioni volumi, Sezione Ragazzi, prestito Interbibliotecario
	<i>Dove rivolgersi</i>	Biblioteca Comunale "G. Secreto" sita in Piazza Don Bruno Lorenzetti n. 3-4 in orario di apertura al pubblico; ovvero consultare il patrimonio librario alla sezione biblioteca del sito internet www.cigliano.net
	<i>Cosa serve</i>	Presentarsi alla Biblioteca Comunale di Cigliano con documento di identità valido
	<i>Quanto costa</i>	Le tariffe del prestito interbibliotecario vengono stabilite dalla amministrazione comunale
Università Popolare Ciglianese	<i>Chi / quando</i>	Persone di qualsiasi età che desiderano frequentare corsi di aggiornamento culturale e partecipare ad attività culturali di vario genere
	<i>Dove rivolgersi</i>	Biblioteca Comunale "G. Secreto" sita in Piazza Don Bruno Lorenzetti n. 3-4 in orario di apertura al pubblico
	<i>Cosa serve</i>	Iscrizione annuale
	<i>Quanto costa</i>	La quota di partecipazione viene stabilita dalla amministrazione comunale con versamento diretto presso la Biblioteca
	<i>Modulistica</i>	Da ritirare presso la Biblioteca Comunale

SERVIZI DI SUPPORTO ALLE ATTIVITA' ECONOMICHE		
Peso pubblico	<i>Chi / quando</i>	Chiunque abbia necessità di provvedere alla pesatura di grossi quantitativi di merci
Piazza Alleati	<i>Dove rivolgersi</i>	Per il ritiro dei gettoni necessari al funzionamento del Peso: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Tecnico del Comune di Cigliano - Piazza Martiri della Libertà 18 - secondo piano • Bar Italia Piazza Martiri della Libertà
Loc. Ronchi		Per funzionamento del Peso: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Tecnico del Comune di Cigliano - Piazza Martiri della Libertà 18 - secondo piano
	<i>Cosa serve</i>	gettoni da ritirare nei punti sopraindicati
	<i>Quanto costa</i>	il costo del gettone è di € 1,00

SERVIZI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEGLI ANIMALI		
Raccolta rifiuti Speciali (ingombranti e frigoriferi)	<i>Chi / quando</i>	Chiunque abbia necessità di smaltire rifiuti che non rientrano tra i rifiuti solidi urbani raccolti attraverso il servizio ordinario (in genere oggetti di medie e grandi dimensioni) e che sia iscritto nei ruoli della Tassa Raccolta Rifiuti del Comune di Cigliano
	<i>Dove rivolgersi</i>	AIMERI AMBIENTE – BIANZE'
	<i>Cosa serve</i>	Prenotazione la numero verde 800057577 (tutti gli estremi sono presenti sul calendario raccolta rifiuti)
	<i>Quanto costa</i>	Il servizio di smaltimento è gratuito
Anagrafe canina	<i>Chi / quando</i>	Possessori di cani ogni qualvolta smarriscono o cedono un animale (in quest'ultimo caso ancora identificato con tatuaggio)
	<i>Dove rivolgersi</i>	Ufficio di Polizia Municipale del Comune di Cigliano – Piazza Martiri della Libertà 18 - secondo piano
	<i>Cosa serve</i>	Presentarsi all'ufficio con i dati relativi al cane (data di nascita, razza, ecc.). In caso di denuncia di decesso o di smarrimento copia del certificato di tatuaggio già in possesso
	<i>Quanto costa</i>	Servizio gratuito
	<i>Modulistica</i>	A disposizione o da ritirare presso l'Ufficio competente (modulo di decesso - smarrimento)

SERVIZI ON-LINE

TRIBUTI

Dal 2015 il Comune di Cigliano invia al domicilio del contribuente l'avviso unico di pagamento contenente, oltre ai modelli F24 per il pagamento della TARI, anche i modelli F24 per il pagamento dell'IMU e della TASI, GIA' COMPILATI CON L'IMPORTO DA VERSARE.

Per il pagamento delle suddette imposte non è più pertanto necessario rivolgersi a commercialisti o C.A.F..

Il Comune ha messo a disposizione del Cittadino la possibilità di visionare e gestire in modo informatico la propria situazione tributaria, attraverso il Portale dei Tributi on line, denominato "CIGLIANO DIGITALE" e accessibile dal sito internet <http://www.comune.cigliano.net/>. Cliccando sul link "Cigliano Digitale", posto sulla home page del sito comunale. E' possibile quindi registrarsi autonomamente e ricevere le proprie credenziali di accesso. Da tale portale il Cittadino, in caso di smarrimento dei modelli F24 per il pagamento dei tributi potrà ristamparli semplicemente accedendo alla propria posizione personale.

ALBO FORNITORI ONLINE

Chi/quando	Le imprese che desiderano essere invitate alle gare per la fornitura di beni e servizi sotto soglia comunitaria.
Servizi forniti	Pre-iscrizione all'albo fornitori del Comune attraverso la compilazione di apposito form guidato;
Come accedere	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net
Cosa serve	Essere un'impresa erogatrice di beni e servizi e possedere i requisiti per partecipare a gare per la fornitura di beni e servizi alla Pubblica Amministrazione.
Quanto costa	Il servizio del Comune è gratuito.

TOSAP ONLINE

Chi/quando	Chiunque abbia necessità di occupare il suolo pubblico di Cigliano.
Servizi forniti	inoltro richiesta per l'occupazione del suolo pubblico e monitoraggio dell'intero iter della pratica
Come accedere	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net
Cosa serve	Possedere una casella email valida per ricevere comunicazioni.
Quanto costa	Il servizio del Comune è gratuito, è da corrispondere esclusivamente la tassa dovuta rapportata alla superficie, al periodo e alla tipologia di occupazione.

SERVIZI SCOLASTICI

Chi/quando	Chiunque abbia bambini che frequentano l'istituto scolastico comprensivo di Cigliano e voglia usufruire dei servizi comunali (mensa e trasporto scolastico, dopo scuola).
Servizi forniti	Iscrizione online ai servizi Comunali di mensa e trasporto scolastico, dopo scuola e monitoraggio dell'intero iter della pratica
Come accedere	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net
Cosa serve	Compilare il modulo specifico direttamente on-line.
Quanto costa	Il servizio del Comune è gratuito, è da corrispondere esclusivamente la tariffa relativa al servizio cui è richiesta l'iscrizione.

PRENOTAZIONE SALONE INCONTRI

Chi/quando	Chiunque voglia utilizzare il salone polivalente di Piazza Don Bruno Lorenzetti.
Servizi forniti	Situazione aggiornata sulla disponibilità del salone e possibilità di inoltrare richiesta prenotazione direttamente on-line
Come accedere	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net
Cosa serve	Compilare il modulo specifico e possedere un casella e.mail valida per ricevere comunicazioni.
Quanto costa	Il servizio del Comune è gratuito, è eventualmente a pagamento, secondo le tariffe in vigore l'utilizzo del salone.

ALBO PRETORIO ONLINE

Chi/quando	Chiunque voglia consultare gli atti pubblicati dal Comune di Cigliano.
Servizi forniti	Pubblicazione di copia di tutti gli atti pubblici del Comune di Cigliano perché i cittadini possano prenderne visione.
Come accedere	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net
Cosa serve	Consultare la sezione specifica del sito internet.
Quanto costa	Il servizio del Comune è gratuito.

6-SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito vengono presentate le schede che regolamentano i Servizi erogati dal Comune, in esse sono evidenziati:

COSA

Descrizione del servizio fornito ai cittadini

QUANDO

E' indicato l'impegno che il Servizio assume nei confronti dei cittadini e delle imprese in termini di tempistiche di fornitura e qualità del servizio stesso, questa colonna è suddivisa in due parti:

-in una compaiono i termini di legge, che rappresentano termini inderogabili

-nella seconda vengono indicati gli impegni di riduzione dei tempi che l'Amministrazione comunale si assume nei confronti dei cittadini

COSA SERVE...PER

Vengono fornite indicazioni e specificato che cosa il cittadino deve fare o procurare per ottenere il servizio richiesto

6.1- SERVIZI AL CITTADINO E U.R.P.

I servizi al cittadino sono finalizzati a fornire informazioni e ad espletare pratiche che interessano le singole persone e le famiglie, in particolare in questo ambito vengono erogati:

- Stato civile
- Elettorale
- Anagrafe
- Assistenza sociale
- Informazioni sulle attività del Comune(Ufficio Relazioni con il Pubblico)

I servizi al cittadino e l'URP sono il punto di contatto tra Amministrazione comunale e cittadinanza e rappresentando il primo strumento per "tastare il polso" dello stato di soddisfazione degli utenti circa il proprio operato.

L'Amministrazione comunale, in linea con i principi della certificazione di Qualità conseguita, vaglierà periodicamente le osservazioni pervenute e cercherà, per quanto possibile, di tradurle in politiche che abbiano una ricaduta positiva per l'intera collettività Ciglianese.

Stato Civile

Con questo servizio viene effettuata la registrazione dei più importanti eventi della vita di un cittadino (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte). Vengono trascritte anche le adozioni, i cambiamenti di nomi o cognomi, le separazioni legali, i divorzi.

COSA . . .	Termini di legge	QUANDO (obiettivo del comune) . . .	COSA SERVE . . .
Denuncia di nascita		immediata	attestazione di nascita dichiarazione dei genitori
Certificato di morte		immediato	Iscrizione o trascrizione atto di morte (se perviene dall'estero o da un altro comune)
Pratiche funerarie		Dopo 24 ore dal decesso	richiesta familiari domanda impresa onoranze funebri (per il trasporto)
Pubblicazioni di matrimonio		1 settimana circa	stato libero non consanguineità occorre celebrare il matrimonio entro 180 gg dalla data delle pubblicazioni
Acquisto cittadinanza per nati da genitori stranieri e residenti in Italia fino i 18 anni		20 gg. per l'istruttoria (salvo complicazioni) 2 mesi per l'attestazione della cittadinanza	domanda con allegati altre casistiche di richiesta cittadinanza sono gestite dalla Prefettura
Trascrizione atti di stato civile dall'estero	30 giorni	20 giorni (salvo casi particolarmente complessi)	Richiesta diretta del cittadino, previa regolarità dell'atto in termini di legalizzazioni o apostille Richiesta del Consolato (atto inviato via PEC)

Elettorale

Scopo di questo Servizio è garantire ad ogni cittadino il diritto al voto, mantenendo aggiornate le liste degli aventi diritto, rilasciando la nuova "tessera elettorale" e predisponendo il funzionamento dei seggi in occasione delle consultazioni elettorali.

COSA ...	QUANDO ...	COSA SERVE ...
certificazione di iscrizione nelle liste elettorali	immediatamente (se singolo elettore) 24 ore (se sostenitore di lista)	richiesta verbale (per singolo elettore) richiesta scritta (se lista)
rilascio tessera elettorale	20 giorni dall'iscrizione nelle liste elettorali	compimento 18° anno trasferimento riacquisizione diritti elettorali
rilascio tessera elettorale (duplicato)	Immediato nei 3 giorni precedenti alla giornata elettorale	dichiarazione di smarrimento
inserimento albo scrutatori	30/11 di ogni anno	domanda titolo di studio: scuola dell'obbligo
inserimento albo presidenti di seggio	31/10 di ogni anno	domanda titolo di studio: scuola media superiore

Anagrafe

Si occupa della raccolta e aggiornamento del Registro della popolazione residente, suddiviso in schede individuali ed in schede di famiglia. L'Anagrafe della popolazione è aggiornata, oltre che ogni qualvolta intervengono variazioni nella vita del cittadino, anche ogni dieci anni, in occasione del censimento. L'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.) riveste un'importanza fondamentale per la garanzia e la conservazione dei diritti dei cittadini italiani emigrati.

L'ufficio Anagrafe rilascia le carte di identità e i certificati, provvede alle autentiche di firme e documenti e fornisce indicazioni e modulistica per l'autocertificazione.

COSA ...	QUANDO ...	COSA SERVE ...
Rilascio carte d'identità	Immediato (per residenti) 2 gg. (per i non residenti, previo nulla osta del Comune di residenza)	richiesta del cittadino

Richiesta passaporto	Immediata per l'autenticazione della fotografia e la ricevuta per l'appuntamento in Questura per impronte digitali Consegna dei documenti in questura a carico del cittadino 15 gg per il ritiro del documento	Da 0-3 anni validità 3 anni Da 3-18 anni validità 5 anni Oltre 18 anni validità 10 anni Impronte digitali richieste per età pari o maggiori di 12 anni
Rilascio certificazioni varie	immediato	richiesta cittadino richiesta enti
Variazioni di indirizzo	2 giorni lavorativi	richiesta del cittadino
Iscrizione anagrafica	2 giorni lavorativi	Compilazione modulo, firmato e completo della copia del documento d'identità
Cancellazione anagrafe	5 gg.	comunicazione altri comuni comunicazione uff. anagrafe comunicazione questure
Iscrizioni, cancellazioni e trasferimenti AIRE	Iscrizione a seguito di atto pervenuto dal Consolato e trascritto sui registri di stato civile: immediata Cancellazioni e variazioni di indirizzo: 1 settimana	Richiesta del cittadino al Consolato
Autocertificazione (informazioni e modulistica)	immediate	richiesta del cittadino
Autentiche di copie e di firme	immediate	richiesta del cittadino

Assistenza Sociale

Si occupa della gestione degli aiuti alle famiglie e alle persone in difficoltà che l'Amministrazione comunale stabilisce con appositi atti, opera in stretto rapporto con il C.I.S.A.S. (Consorzio Intercomunale Servizi Assistenziali e Sociali).

COSA ...	QUANDO ...	COSA SERVE ...
Contributo affitto	Fissato dalla regione con bando	Modulo di richiesta Attestazione ISEE Contratto di affitto registrato all'Agenzia delle Entrate Ricevute di pagamento affitto
Pacco alimentare	Fissato da comune con bando	Modulo di richiesta Attestazione ISEE 8.000 €
Contributo per trasporto visite mediche o cure specialistiche	Si può richiedere in qualsiasi momento. Da rinnovare ogni anno a gennaio.	Modulo di richiesta Attestazione ISEE 35.000 € Dichiarazione medica che attesta la gravità della malattia e la necessità di cure

Bonus ENEL	Immediato Rinnovabile annualmente in qualsiasi periodo dell'anno.	Fattura energia elettrica Attestazione ISEE 7.500 € Modulo di richiesta
Bonus GAS	Immediato Rinnovabile annualmente in qualsiasi periodo dell'anno.	Fattura energia elettrica e gas Attestazione ISEE 7.500 € Modulo di richiesta
Prestito sull'onore	Pagamento diretto delle utenze entro 30 gg. dalla domanda	Concesso da un minimo di 250 € fino a 1.500 € solo per le utenze di luce, gas, acqua e riscaldamento. Modulo di richiesta Attestazione ISEE 12.000 €
Borse di studio Contributo libri di testo Legge regionale 28	Tempistiche definite nel bando regionale (in genere 1 anno)	Attestazione ISEE Modulo da compilare on-line da parte dell'interessato Assistenza alle persone sprovviste di pc o collegamento Internet presso lo sportello
Assegno di maternità	Domanda da presentare entro 5 mesi dal parto Rilasciato entro 40 gg dalla spedizione della domanda	Stato di disoccupazione Attestazione ISEE Modulo di richiesta
Assegno per il nucleo familiare	Domanda da presentare entro il 31/1 di ogni anno Rilasciato entro 40 gg dalla spedizione della domanda	Avere almeno tre figli Attestazione ISEE Modulo di richiesta
Soggiorno marino per gli anziani	Definiti nel bando comunale pubblicato ogni anno	Modulo di richiesta Versamento quota di partecipazione presso tesoreria comunale

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. è a disposizione di cittadini, famiglie, imprese, enti e associazioni per accompagnarli all'incontro con il Comune per quanto riguarda l'informazione, la trasparenza, l'ascolto delle esigenze e dei problemi della cittadinanza.

Si occupa in particolare di:

- erogare informazioni generali sul funzionamento dei servizi comunali;
- ricevere segnalazioni, proposte e suggerimenti per migliorare il rapporto tra l'amministrazione comunale e i cittadini;
- promuovere informazioni sulle attività e le funzioni comunali;
- favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa, diffondendo la modulistica per l'accesso agli atti;
- rispondere alle richieste e segnalazioni pervenute in posta elettronica;
- protocollare e registrare gli atti e la corrispondenza in entrata;
- gestire il centralino telefonico;
- gestire le richieste di utilizzo delle sale comunali;

- fornire informazioni e copia dei bandi di concorso, indetti anche da altre amministrazioni, in pubblicazione all'Albo Pretorio;
- fornire informazioni sui bandi di gara e appalti pubblici;
- monitorare la qualità dei servizi erogati dal comune
- raccogliere segnalazioni, suggerimenti e reclami gestendoli con il supporto dei servizi competenti

COSA ...	QUANDO ... (termini di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE ...
richieste informative semplici	immediato		richiesta verbale
richieste informative complesse	20 gg.	15 gg.	Richiesta verbale
ricevimento segnalazioni e reclami	immediato		comunicazione verbale o scritta
risposte ai cittadini in posta elettronica	5 gg.		Messaggio di posta elettronica
accesso agli atti	30 gg.	20 gg.	Richiesta verbale/scritta
informazioni dirette sui servizi, sugli uffici e sulle iniziative comunali	tempo reale		richiesta verbale
rilascio copie atti amministrativi emessi dagli organi del comune	30 gg	20 gg.	istanza scritta e firmata.
protocollo generale in entrata	in giornata entro il giorno feriale successivo all'arrivo		richiesta utente a mezzo lettera, fax, e-mail
Ricezione di segnalazioni e reclami e trasmissione ai servizi interessati	-	1 gg	Compilazione del modulo di segnalazione/reclamo

- Il Centro d'incontro

La sala soprastante la biblioteca è luogo destinato ad incontri, conferenze, riunioni e iniziative varie, indirizzate allo svolgimento di attività civiche, culturali, didattiche e politico-amministrative.

L'utilizzo della sala potrà avvenire sulla base di puntuali prenotazioni e dichiarazione degli scopi e dei programmi delle attività che si intendono svolgere.

COSA.....	QUANDO (termini di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE.....
Utilizzo sala del Cento d' incontro		7 gg	Richiesta scritta su apposito modulo o richiesta on-line

6.2 - SERVIZI PER LA SICUREZZA DEL CITTADINO (POLIZIA MUNICIPALE)

La polizia municipale svolge sul territorio del comune di Cigliano innanzi tutto attività di controllo, prevenzione e repressione di natura prevalentemente amministrativa. Inoltre, grazie alla costante presenza sul territorio gli agenti della polizia municipale rappresentano una vera e propria estensione "sul campo" dell'amministrazione comunale recependo richieste ed istanze da parte del cittadino e fornendo utili informazioni per una prima gestione.

Svolge quindi funzioni di:

- polizia locale (polizia edilizia, annonaria, ambientale, amministrativa e quant'altro relativo alle competenze trasferite dallo Stato);
- polizia giudiziaria in forza del Codice di procedura penale;
- polizia stradale ai sensi del "nuovo codice della strada";
- funzioni ausiliarie di Pubblica Sicurezza in collaborazione con le altre forze dell'ordine (Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, ecc.).

La polizia municipale rilascia anche:

- le autorizzazioni per il transito e la sosta per portatori di handicap;
- a richiesta degli interessati, copia delle relazioni di rilevamento degli incidenti stradali;
- riscuote direttamente le sanzioni amministrative e riceve i relativi ricorsi.

I procedimenti di maggiore interesse per il cittadino sono i seguenti:

Funzioni amministrative

COSA ...	QUANDO (termini di Legge)	QUANDO (impegno Ammin comunale)	COSA SERVE ...
pagamento sanzioni amministrative per violazione del c.d.s. e regolamenti	immediati		contanti
ricorsi per sanzioni amministrative	60 gg dall'accertamento 30/60 gg. per il ricorso al Giudice di Pace, al Prefetto o ad altre autorità		ricorso in forma scritta (se ricorso al Prefetto) ricorso presso la Cancelleria del Giudice di Pace
restituzione del veicolo o dei documenti di guida ritirati	immediata, scaduti i termini previsti		violazione del codice della strada
sopralluoghi per esposti	una settimana (a seconda di urgenza)		richiesta scritta

ordinanze di regolazione circolazione stradale	almeno 7 giorni prima dell'evento	5 gg.	richiesta di cittadini e/o altri enti
organizzazione e gestione corsi di educazione stradale			richiesta scuole
rilascio permesso provvisorio di guida al fine del rilascio del duplicato di patente o carta di circolazione smarrite, sottratte, deteriorate o distrutte	Immediato, se documento duplicabile		denuncia di furto, smarrimento o sottrazione da parte dell'interessato
Macellazione di bovini e suini	5 gg.		Richiesta
Rilascio autorizzazione passi carrai e fornitura relativo cartello	30 gg.	10 gg.	Richiesta in carta legale con fotografie e/o progetto per passi carrai già esistenti Richiesta in carta legale con progetto, unitamente alla pratica edilizia, per passi carrai di nuova realizzazione
Rilascio permesso per veicoli al servizio di persone invalide	30 gg.	10 gg. 3 gg. per rinnovi	Certificato medico dell'ASL per nuovi rilasci o rinnovi a tempo determinato Certificato del medico curante per rinnovi a tempo indeterminato

Polizia Amministrativa

COSA ...	QUANDO (termini di Legge)	QUANDO (impegno Amminist comunale)	COSA SERVE ...
rilascio autorizzazioni spettacoli viaggianti ai residenti	45 gg	30 gg.	richiesta in carta legale
rilascio autorizzazioni spettacoli viaggianti temporanee	10 gg.		richiesta in carta legale - autorizzazione comune di residenza - certificazione tecnica dell'attrazione
rilascio iscrizione registro mestieri girovaghi e venditori ambulanti e altre autorizzazioni di p.s. non codificate	60 gg	45 gg.	richiesta scritta
rilascio iscrizione registro portieri e custodi	60 gg	45 gg.	richiesta scritta
rilascio autorizzazione posizionamento segnaletica passi carrai	30 gg	15 gg.	richiesta scritta
licenze per esercizio di spettacoli e trattenimenti	30 gg.		domanda
licenza per spettacoli viaggianti	30 gg.		domanda
D.I.A. di somministrazione e/o vendita temporanea in occasione di fiere, feste o mercati (festival, manifestazioni) – su aree pubbliche e rilascio autorizzazione	30 gg.		domanda
Manifestazioni sportive non aventi finalità di lucro, quando non assumono carattere di spettacolo o trattenimento	3 gg.		comunicazione
Manifestazioni sportive con carattere di spettacolo o trattenimento	30 gg.		domanda

tombole e pesche di beneficenza	30 gg.		comunicazione
rilasci autorizzazioni di tipo A nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, subentro, trasferimento, autorizzazioni per fiere	90 gg.	60 gg.	domanda
rilascio autorizzazioni di tipo B nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, conversioni, subingressi, variazioni in autorizzazioni	90 gg.	60 gg.	domanda

Polizia Ambientale ed edilizia

COSA ...	QUANDO (termini di Legge)	QUANDO (impegno Amminist comunale)	COSA SERVE ...
attività di controllo sul territorio	una settimana	Immediata a seconda gravità	esposto scritto del cittadino segnalazione ufficio tecnico – urp
sopralluoghi per violazioni in materia ambientale	una settimana	Immediata a seconda gravità	relazione di servizio

Polizia Commerciale, Annonaria e Tributaria

COSA ...	QUANDO (termini di Legge)	QUANDO (impegno Amminist comunale)	COSA SERVE ...
attività di vigilanza presso: <ul style="list-style-type: none"> • esercizi commerciali • esercizi pubblici • commercio su a.p. • attività ricettive • agricoltori/artigiani 	7 gg 24 h 14 gg		segnalazioni di cittadini di iniziativa su richiesta
emanazione sanzioni e provvedimenti conseguenti	30 gg 5 gg entro le 24 h		verbali di contestazione di illeciti amministrativi rapporti di polizia
ricorsi e ingiunzioni di pagamento	ex lege 5 anni d'uff. entro 120 gg.		ricorso contro il verbale di contestazione comunicazione organo accertatore di mancata conciliazione nei termini

Infortunistica stradale e circolazione stradale

COSA ...	QUANDO (termini di Legge)	QUANDO (impegno Amministrativo comunale)	COSA SERVE ...
infortunistica stradale: <ul style="list-style-type: none"> • rilievo • rilascio copie rilievo • comunicazione dati dei coinvolti 	con feriti: dopo n.o. Procura (immediata per i dati) senza feriti: 7 gg. (immediata per i dati)		richiesta
sopralluoghi per adozione misure di viabilità	7 giorni		richieste di intervento

Coordinamento protezione civile e volontari per la sicurezza del cittadino

COSA ...	QUANDO (termini di Legge)	QUANDO (impegno Amministrativo comunale)	COSA SERVE ...
Attività di controllo del territorio: <ul style="list-style-type: none"> • Protezione civile • Servizio civico volontario (vigilanza del territorio) 	In caso di calamità Quotidianamente In occasione di manifestazioni		richiesta verbale o fax Prefettura/Coordinamento provinciale di Protezione civile/Carabinieri/Polizia Municipale/Regione Piemonte

6.3- SERVIZI PER L'EDILIZIA, L'URBANISTICA, L' AMBIENTE E LAVORI PUBBLICI

Le attività svolte dai servizi per l'edilizia, l'urbanistica, l'ambiente ed i lavori pubblici sono per l'amministrazione comunale di primaria importanza nel trasmettere al cittadino una sensazione di benessere e di vivibilità del Comune.

La cura dell'arredo urbano e del patrimonio edilizio/stradale trasmettono una sensazione di "Qualità percepita" che vuole essere lo specchio dell'altrettanto attenta e puntuale attività politico/amministrativa portata avanti dall'amministrazione comunale.

Da sempre, ed a maggior ragione con l'adozione del sistema di gestione per la qualità del comune, tali attività sono svolte nel pieno rispetto della normativa vigente e sono sottoposte a verifiche e controlli da parte di personale competente ed attentamente selezionato.

Compito del Servizio è di curare la progettazione, la realizzazione, la manutenzione straordinaria e ordinaria del patrimonio comunale (immobili, strade, verde, altre aree, ecc.) e dei Servizi, di emettere pareri sugli aspetti tecnici riguardanti gli interventi di altri sul patrimonio comunale; alle autorizzazioni per gli interventi in sede stradale. Il Servizio inoltre:

- Collabora all'espletamento delle procedure per l'indizione di gare relative alle opere pubbliche e tutti i successivi adempimenti fino alla stipulazione dei contratti;
- segue i cantieri pubblici e cura la realizzazione dell'opera;
- cura i contatti con altri enti per l'ottenimento di autorizzazioni e rilasciano pareri per interventi sul patrimonio comunale;
- fornisce assistenza alle manifestazioni pubbliche.

Lavori pubblici

COSA.....	QUANDO.... (Termini di legge)	QUANDO (impegno Amministr. Comunale)	COSA SERVE
sopralluoghi sul territorio		7 gg Immediato in caso di urgenze	richiesta scritta

Servizi generali

COSA....	QUANDO..... (Termini di legge)	QUANDO (impegno Amministr. Comunale)	COSA SERVE
manutenzione e gestione patrimonio comunale con risorse interne		12 ore per emergenze 15 giorni per int. ordinari	segnalazione richiesta scritta per interventi ordinari
manutenzione e gestione patrimonio comunale con risorse esterne		12 ore per emergenze 15 giorni per int. ordinari	segnalazione richiesta scritta
gestione bagni pubblici		controllo settimanale	Segnalazione di eventuali disservizi /danni

manutenzioni cimiteriali		Svolto settimanalmente	Segnalazione di eventuali disservizi /danni
--------------------------	--	------------------------	---

Tutela Ambientale

In applicazione della normativa in materia di ambiente si occupa della tutela dell'ambiente nelle diverse componenti: aria, acqua, suolo e rifiuti.

In coerenza con gli obiettivi di tutela dell'ambiente si occupa inoltre di:

- verifica e riduzione dell'inquinamento acustico;
- raccolta rifiuti: tutte le segnalazioni relative ad anomalie / disservizi dovranno essere comunicate alla Ditta Aimeri Ambiente al numero verde 800057577;

l'ufficio tecnico provvede alla distribuzione dei sacchi della raccolta differenziata nei seguenti giorni:

GIOVEDI' 9,00 - 12,00 e 16,00 - 18,00

SABATO 9,00 - 12,00

- raccolta segnalazioni di guasti/disservizi inerenti l'erogazione del servizio idrico (acquedotto, fognatura - gestore del servizio è la Ditta Atena di Vercelli).

Urbanistica, Edilizia Pubblica e Privata

L'Ufficio svolge funzioni autorizzative, di concessione, di controllo e sanzionatorie rispetto alle attività di edilizia privata, rilasciando attestati, certificazioni e copie in materia. Ha il compito di gestire le pratiche connesse al permesso di costruire e alle destinazioni d'uso degli immobili. Svolge funzioni amministrative in materia urbanistica, anche in relazione alla pianificazione e all'assetto del territorio: rilascia certificazioni, esamina progetti, istanze e contenziosi, emette pareri.

Urbanistica

COSA.....	QUANDO... (Termini di legge)	QUANDO (impegno Amministr. Comunale)	COSA SERVE....
1. approvazione di strumenti urbanistici di programmazione del territorio: <ul style="list-style-type: none"> • piano regolatore generale (PRG) • revisione generale del PRG • varianti ordinarie e parziali del PRG 	previsti dalla legge regionale 56/77 e s.m.i.		Il PRG è lo strumento generale di programmazione e governo del territorio, ed è promosso direttamente dall'amministrazione comunale. le revisioni e le varianti sono anch'esse promosse dall'amministrazione comunale, nell'ambito dei suoi programmi, per adeguare e aggiornare le previsioni.

<p>1. approvazione di strumenti urbanistici di attuazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • piani particolareggiati • piani di recupero 	<p>in caso di iniziativa privata</p> <ul style="list-style-type: none"> • viene predisposta l'istruttoria entro 90 gg.; • nei successivi 60 giorni si pronuncia la Giunta Comunale 		<p>Sono strumenti di concreta attuazione delle previsioni contenute nel PRG.</p> <p>possono essere anche di iniziativa privata.</p>
---	--	--	---

Edilizia Privata

COSA.....	QUANDO.... (Termini di legge)	QUANDO (impegno Amministr. Comunale)	COSA SERVE.....
permesso di costruire	60 gg. dalla presentazione della domanda fatte salve interruzione dei termine per eventuale richiesta di integrazioni	60 gg.	<p>Richiesta in bollo del cittadino di permesso di costruire su apposita modulistica predisposta dall' ufficio corredata di documentazione completa disponibile sul sito internet.</p> <p>Per il ritiro del pdc dovranno essere versati € 80,00 di diritti di segreteria e 1 marca da bollo da € 16,00</p>
Segnalazione di Inizio Attività (S.C.I.A.)	<p>30 gg. D.P.R. 380 del 06/06/2001</p> <p>Inizio lavori contestuale alla presentazione della pratica fatte salve la verifica di conformità dei lavori.</p>		<p>richiesta del cittadino di permesso di costruire su apposita modulistica corredata di documentazione completa</p> <p>alla consegna dovranno essere versati € 50,00 diritti di segreteria</p>
CIL e CILA	Inizio lavori contestuale alla presentazione della pratica		<p>Presentazione di apposita modulistica unificata disponibile sul sito comunale</p> <p>Pratica gratuita</p>
nulla-osta per manomissione suolo pubblico	30 gg.	10 gg.	richiesta del cittadino/ Ditta corredata di documentazione completa
comunicazione inizio/fine lavori	previsti per legge salvo richiesta proroga		comunicazione del cittadino

agibilità	30 gg. D.P.R. 380 del 06/06/2001 nel caso di rilascio certificato 60 gg. D.P.R. 380 del 06/06/2001 in caso di autodichiarazione con silenzio assenso		Richiesta in bollo del cittadino corredata di documentazione completa La richiesta deve essere presentata entro 15 gg. all'ultimazione lavori
controllo sull'attività edilizia	previsti per legge		<ul style="list-style-type: none"> • denuncia del cittadino; • vigilanza urbana; • controlli d'ufficio.
rilascio certificazioni varie	30 gg.	10 gg. 10 gg. 20 gg.	<ul style="list-style-type: none"> • richiesta certificato di destinazione urbanistica; <p>servono: in caso di compra vendita 2 marche da bollo da € 16 e versamento di € 20 diritti segreteria</p> <p>in caso di successione o IAPC (con apposita dichiarazione) solo versamento diritti di € 20.00</p> <ul style="list-style-type: none"> • richiesta zona non metanizzata • richieste varie
attività di deposito	48 ore frazionamenti	48 ore frazionamenti	<ul style="list-style-type: none"> • frazionamento terreni;
Richiesta di accesso agli atti	30gg	10 gg fatte salve ricerche presso archivio storico	Istanza del cittadino completa di tutti i riferimenti

6.4-SERVIZI ALLE IMPRESE, SERVIZI FINANZIARI ED E.GOVERNMENT

Si Articola nei seguenti ambiti:

- servizi alle imprese
- tasse e tributi
- servizi finanziari
- servizi on-line

Servizi alle imprese

Svolge funzioni amministrative e di programmazione delle attività commerciali e produttive. Si occupa delle verifiche e degli accertamenti necessari per il rilascio delle autorizzazioni per l'esercizio, il subingresso, il trasferimento, l'ampliamento delle attività economiche di:

- commercio al minuto in sede fissa (negozi);
- somministrazione al pubblico di alimenti e bevande (bar, ristoranti, pizzerie, discoteche);
- attività ricettive (alberghi, campeggi, affittacamere);
- attività agrituristiche;
- distributori carburanti;
- parrucchieri ed estetisti.

Questo Ufficio che si occupa anche di tutto quanto concerne i tributi comunali (determinazione tariffe, verifica pagamenti, informazioni agli utenti, ecc.). I tributi comunali sono gestiti direttamente dal Comune.

Le modalità, i termini di avvio e chiusura dei procedimenti sono dettagliatamente indicati nel sito informatico www.impresaingiorno.gov.it al quale il contribuente deve accedere per poter espletare l'iter amministrativo inerente l'attività che intende espletare.

Servizi finanziari

Si occupa della programmazione e gestione finanziaria del Comune, predisponendo tra l'altro i bilanci di previsione annuale e triennale ed il Piano Esecutivo di Gestione (PEG). Attraverso questi strumenti, approvati rispettivamente dal Consiglio e dalla Giunta comunale, l'Amministrazione definisce gli obiettivi che intende raggiungere, scegliendo le modalità più adatte a conseguirli e individuando le risorse e le direttive per ogni unità organizzativa.

Al termine di ogni anno viene redatto il rendiconto dell'attività finanziaria svolta che si compone del Conto del bilancio, della relazione al rendiconto della Giunta Comunale e del Conto del patrimonio.

L'ufficio si occupa anche del coordinamento e sviluppo delle attività connesse al controllo di gestione.

COSA . . .	QUANDO... Termini di legge	QUANDO . . . Impegno Amministr. comunale	COSA SERVE . . .
emissione mandati di pagamento		A scadenza	atto di liquidazione
regolarizzazione entrate senza ordinativo di riscossione		Convenzione con il servizio di tesoreria	elenco del tesoriere
caricamento fatture		7 gg	fattura

Servizi on-line

L'attività dei Sistemi Informativi si svolge su tre aree fondamentali che riguardano:

- l'informatica comunale, che si occupa del funzionamento specifico dell'Ente (hardware, applicativi gestionali, assistenza agli utenti)
- Rete Civica, che è lo strumento operativo per far dialogare i cittadini fra loro e con le istituzioni.
- l'innovazione interna, che punta a costruire le condizioni tecnologiche ed organizzative rispondenti alle nuove disposizioni di legge in materia di telematica applicata alla pubblica amministrazione.

I procedimenti di maggiore interesse per il cittadino sono i seguenti:

COSA . . .	QUANDO... Termini di legge	QUANDO . . . Impegno Amministr comunale	COSA SERVE . . .
Gestione dei servizi on-line		Far riferimento alle tempistiche indicate nei specifici servizi	Far riferimento alla sezione "descrizione dei servizi on line"
gestione ed aggiornamento contenuti portale internet www.cigliano.net		secondo necessita', almento ogni 15 giorni	d'ufficio richiesta da parte di: altri uffici assessori regolamenti comunali iniziative culturali/sociali/turistiche

6.5-SERVIZI GENERALI E PROMOZIONE CULTURALE:

Gestiscono:

- **Atti amministrativi**
- **Supporto agli Amministratori e agli Organi Istituzionali**
- **Servizi scolastici**
- **Promozione Culturale**
- **Biblioteca civica**
- **Università Popolare Ciglianese**
- **L'Archivio storico**
- **Il rapporto con le Associazioni**
- **Gestione contratti**

Le attività svolte si articolano nel modo di seguito descritto.

- **Gli atti amministrativi**

La gestione degli atti amministrativi consiste nella redazione, archiviazione e gestione di atti del Consiglio comunale e delle deliberazioni di Giunta, determinazioni del servizio.

Questi atti sono consultabili sul sito internet del Comune ma possono essere consultati anche presso questo Servizio.

COSA.....	QUANDO (termini di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE.....
Consultazione atti amministrativi	30 gg	25 gg	Richiesta scritta su apposito modulo

- **Servizi scolastici**

Sono servizi erogati alla popolazione scolastica e sono finalizzati ad agevolare e supportare la frequenza scolastica.

COSA.....	QUANDO (termini di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE.....
Iscrizione al servizio mensa scolastica		Immediato previa verifica domanda di riduzione	Richiesta scritta su apposito modulo o on-line
Servizio scuolabus		Immediato previa verifica domanda di riduzione	Richiesta scritta su apposito modulo o on
Servizio doposcuola		Immediato previa verifica domanda di riduzione	Richiesta scritta su apposito modulo o on

- Biblioteca comunale

La Biblioteca Comunale G. Secreto e gli Istituti annessi, siti in Piazza Don Bruno Lorenzetti, sono un organismo culturale che opera sul territorio al servizio di tutti i cittadini.

In particolare la Biblioteca:

- garantisce il servizio della pubblica lettura e del prestito a domicilio e del prestito interbibliotecario;
- opera come centro di stimolo di iniziative culturali anche in collaborazione con altri Enti, Associazioni, Scuole;
- assicura la tutela ed il godimento pubblico del materiale bibliografico e documentario facente parte del suo patrimonio, impegnandosi nell'incrementarlo;
- cura, in relazione ai fini suoi specifici, attraverso una sezione speciale, l'aggiornamento bibliografico del materiale relativo ad argomenti locali, accrescendo, in questo modo, la conoscenza della storia, delle tradizioni, della lingua e dei costumi locali;
- svolge attività di diffusione e promozione della lettura per l'infanzia, offrendo stimoli culturali ed educativi, partecipando a progetti integrativi con le altre agenzie educative e culturali, presenti nel territorio. Offre ai genitori, agli insegnanti ed agli educatori la propria consulenza circa il materiale bibliografico e multimediale di cui dispone;
- fornisce gli strumenti, non solo tecnologici, ma anche culturali, per un processo di alfabetizzazione informatica che consenta un uso ottimale delle nuove risorse disponibili;
- attua forme di collegamento e cooperazione con altre Biblioteche, in particolar modo con la Biblioteca Centro Rete del Sistema Bibliotecario di appartenenza.
- E' supportata da una commissione consultiva nominata dal Sindaco

COSA . . .	QUANDO . . . (termini di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE . . .
prestito librario		immediato/su prenotazione	richiesta verbale
prestito pubblicazioni periodiche		immediato/su prenotazione salvo ultimi numeri (solo in consultazione)	richiesta verbale
consultazione in sede opere escluse dal prestito		immediato	richiesta verbale
acquisto libri		mensile	d'ufficio e secondo le richieste degli utenti e le disponibilità finanziarie.
abbonamento periodici		annuale	d'ufficio e secondo le richieste degli utenti e le disponibilità finanziarie.
servizio prenotazione libri		immediato	richiesta verbale
iscrizione a corsi vari		secondo calendario	Secondo le indicazioni del comunicato
Prestito interbibliotecario		immediato	Su richiesta scritta dell'utente

- Università Popolare Ciglianese

Il programma di corsi culturali denominato "Apprendere Insieme: Università Popolare Ciglianese" rappresenta un servizio culturale che il Comune di Cigliano intende offrire in un quadro di educazione degli adulti ed è rivolto a persone di qualsiasi età che desiderano frequentare corsi di aggiornamento culturale, partecipare ad attività culturali di vario genere, mettendo anche a disposizione la propria preparazione e esperienza specialistica nei vari settori.

COSA.....	QUANDO (termini di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE.....
Iscrizione annuale ai corsi		Immediato	Richiesta scritta su apposito modulo o on-line

- L'archivio storico

L'ordinamento dell'archivio comunale si articola in più parti, in relazione agli anni ai quali si riferiscono le carte conservate. La sezione separata di archivio comprende gli atti relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni ed è situata nel Centro Polivalente di Piazza Don Bruno Lorenzetti.

L'archivio costituisce la raccolta ordinata degli atti del Comune, sorti nel corso degli anni in seguito all'attività esplicata dall'Ente stesso e in seguito ai rapporti sociali e ai fatti verificatisi nella comunità. L'Ente locale ha l'obbligo di provvedere alla conservazione e all'ordinamento dell'archivio.

Le modalità di consultazione, di consegna, di riproduzione dei documenti, così come le operazioni di scarto, di versamento e di sorveglianza dell'archivio sono disciplinati nel regolamento comunale "Regolamento della Biblioteca comunale G. Secreto ed istituti annessi (Centro di incontro – archivio).

COSA.....	QUANDO (termini di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE.....
consultazione archivio storico comunale	15 gg	10 gg.	richiesta scritta

- Rapporto con le Associazioni

Le Associazioni che operano sul territorio sono un patrimonio importante che va supportato ed è tenuto in considerazione, l'Amministrazione comunale ha istituito un apposito albo dove le associazioni vengono registrate e fornisce l'utilizzo delle sedi in modo gratuito e eroga contributi annuali per co-finanziare progetti specifici.

COSA.....	QUANDO (termini di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE.....
Utilizzo dei locali comunali come sede dell'associazione		Secondo convenzione quinquennale	
Gestione domande di contributo		In funzione delle attività svolte	Domanda di contributo su apposito modulo

Iscrizione all'albo delle associazioni		Accoglimento domanda entro 7 gg Pubblicazione albo aggiornato sul sito internet del Comune	Domanda di contributo su apposito modulo
--	--	---	--

- **Gestione dei contratti dei servizi affidati all'esterno**

COSA.....	QUANDO (termini di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE.....
Preparazione avvisi pubblici e capitolati per bandi di gara per affidamento esterno dei servizi	In funzione del tipo di bando emesso		Per concorrere alla gestione dei servizi messi a bando occorre rispondere in tempi e con modalità sancite dai bandi
Stipulazione contratto	Non prima di 35 e non oltre 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva		Richiesta d'ufficio per verifica requisiti generali e richiesta alla ditta documenti specifici

**COMUNE DI
CIGLIANO**

SCHEDA SEGNALAZIONE e SUGGERIMENTI

n. _____

Gentile cittadino, se ha riscontrato dei problemi in uno dei servizi ricevuti dal Comune di Cigliano, o se vuole proporre dei suggerimenti per migliorarli, può utilizzare la presente scheda. Grazie per la collaborazione.

PROBLEMI RISCONTRATI – DESCRIVERE L’ANOMALIA O IL DISSERVIZIO

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono / e-mai _____

Data _____ Firma _____

reclami anonimi non verranno prese in considerazione. I dati personali saranno trattati secondo il decreto legislativo n.196 del 2003(Privacy).

PARTE RISERVATA AL COMUNE DI CIGLIANO

prot. ° _____ data _____

UFFICIO DESTINATARIO _____ TRASMESSA IL _____

SOLUZIONE ADOTTATA DAL SERVIZIO/UFFICIO _____

Risposta data al cittadino:

[] SI' Quale: _____

[] NO Perché: _____

Data _____ Responsabile ufficio interessato _____