



CERTIFICATE NO. 34552

Comune di Cigliano

NUOVA
Carta
dei
Servizi

2010



INDICE

1. PREMESSA	p. 3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	p. 5
3. CRITERI DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI	p. 7
4. TRASPARENZA	p. 11
5. GUIDA AI SERVIZI COMUNALI	p. 13
6. SCHEDE DI REGOLAMENTAZIONE DEI SERVIZI	p. 27
7. SCHEDA SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI	p. 53



CARTA dei SERVIZI

1.

Premessa

L'Amministrazione comunale ha aggiornato la **CARTA DEI SERVIZI** per 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, essa non è un obbligo burocratico ma un progetto in evoluzione che si ispira al principio di imparare dall'esperienza e dagli errori del passato per il migliorare nel tempo, anche con il coinvolgimento dei cittadini, i servizi che l'Ente pubblico eroga.

La Carta dei Servizi pertanto:

- Definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese.
- Fornisce una guida ai servizi erogati dall'Ente pubblico e da Enti convenzionati che operano 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 per favorire una maggiore consapevolezza di giudizio sull'operato.
- Informa sulle modalità e gli impegni che il Comune si assume nell'erogazione dei servizi.

La 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 dell’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 finalizzata a migliorare i servizi.
- Realizzazione e attivazione dei servizi on-line per il cittadino.
- Snellimento dei procedimenti mediante semplificazione delle procedure e l’informatizzazione dei processi.
- Formazione continua del personale in funzione del miglioramento dei servizi.
- Definizione del manuale della qualità dei servizi.
- Acquisizione della certificazione della qualità dei servizi comunali per il cittadino.



CARTA 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 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 disservizi.

Partecipazione

Viene sollecitata la partecipazione dei cittadini alla realizzazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune o da fornitori incaricati, che per favorire la collaborazione fra il Comune ed il Cittadino.

Efficacia ed Efficienza

L'Amministrazione comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, 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 di Cigliano ha conseguito nell'anno 2009 la certificazione UNI EN ISO 9001 per quanto attiene la qualità dei propri servizi di: sicurezza del cittadino, relazioni con il pubblico, promozione culturale, lavori pubblici ed edilizia, imprese ed *e.government*; un sistema di gestione finalizzato al miglioramento della propria organizzazione interna ed alla piena efficacia dei servizi erogati. Per questi ultimi il comune ha attivato un attento sistema di monitoraggio relativo agli obiettivi prefissati 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.



CARTA dei SERVIZI

3.

Criteria 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 uno strumento di verifica dell'efficienza e 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 della 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 certificato.
- 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.

Con il sistema della qualità dei servizi è attiva la raccolta dei questionari sulla soddisfazione dei fruitori dei servizi comunali che permette di monitorare nel tempo la condivisione dei servizi erogati.

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 di manifesti 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. e successivamente inviati agli uffici competenti i quali devono formalizzare risposta scritta entro 30 gg.

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

Tale modulistica è disponibile presso l'U.R.P., sul sito internet, un fac-simile è allegato a questo documento. Una volta compilato il cittadino può consegnarlo direttamente all'ufficio U.R.P. 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" del sistema di qualità e della segnalazione dei reclami.

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

L'Amministrazione comunale garantisce inoltre 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 2010 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.



CARTA dei SERVIZI

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.



CARTA dei SERVIZI

5.

Guida ai Servizi Comunali

Informazioni di carattere generale

MUNICIPIO



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	

Sede: Piazza Martiri della Libertà 18

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	

BIBLIOTECA

Lunedì	17,00 – 19,00	
Martedì	9,30 – 12,00	
Mercoledì	15,30 – 18,30	
Giovedì	9,30 – 12,00	15,30 – 18,30
Venerdì	Chiuso	
Sabato	9,30-12,00	

Incontri con i cittadini

SINDACO

Livio Autino

Assessore allo Sviluppo Economico

Stefano Bertotto

Assessore all'Agricoltura

Gianni Castelli

Assessore Sviluppo del Territorio

Bruna Filippi

*Assessore Qualità della Vita,
Sviluppo della Persona*

Valentino Nicolotti

*Assessore Organizzazione,
Personale, E. Government e Sanità*

Anna Rigazio

*Vicesindaco
Assessore alla Solidarietà e Assistenza*

SINDACO E ASSESSORI	
Lunedì	17,00 – 19,00
Giovedì	9,00 – 12,00
Sabato	11,00 – 12,30
Giovedì	10,30 – 12,00
Giovedì	14,00 – 17,00
Martedì	17,00 – 19,00
Giovedì	14,00 – 17,00
Giovedì	10,30 – 12,00

NUMERI TELEFONICI E INDIRIZZI E-MAIL DEL COMUNE

Numeri telefonici del Comune **0161 423142 – 0161 424056**

Fax **0161 433988**

Polizia Municipale Emergenze **329 7504240**

Sito web **<http://www.cigliano.net>**

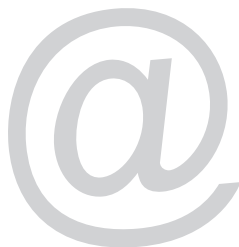
E-mail **comune@cigliano.net**
per comunicazioni di carattere generale

sindaco@cigliano.net per comunicare con il sindaco

demografici@cigliano.net
per comunicare con anagrafe e stato civile

utcigliano@cigliano.net per comunicare con l'ufficio tecnico

poliziamunicipale@cigliano.net
per comunicare con la Polizia Municipale



SERVIZI COMUNALI

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI COMUNALI	RESPONSABILE
<i>SERVIZI AL CITTADINO E U.R.P.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Stato Civile - Elettorale - Anagrafe - Assistenza Sociale - Ufficio Relazioni con il Pubblico 	Dr.ssa Clara Destro
<i>SERVIZI PER LA SICUREZZA DEL CITTADINO POLIZIA MUNICIPALE</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Funzioni amministrative - Polizia amministrativa, giudiziaria e di sicurezza - Polizia, edilizia annonaria e tributaria - Polizia stradale e infortunistica stradale - Coordinamento protezione civile e volontariato per la sicurezza del cittadino 	Vice Ispettore Claudio Milano
<i>SERVIZI PER L'EDILIZIA, URBANISTICA, AMBIENTE E LAVORI PUBBLICI</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Lavori pubblici - Servizi generali - Tutela ambientale - Urbanistica pubblica e privata 	Dr.ssa Clara Destro
<i>SERVIZI ALLE IMPRESE, SERVIZI FINANZIARI E E.GOVERNMENT</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi alle imprese - Tasse e tributi - Servizi finanziari - Servizi on-line - Valorizzazione del patrimonio comunale 	Rag. Alessandro Andreone
<i>SERVIZI GENERALI E PROMOZIONE CULTURALE</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Atti amministrativi - Supporto agli amministratori e agli organi istituzionali - Biblioteca civica - Centro d'incontro - Archivio storico - Rapporto con le Associazioni - Contratti dei servizi dati in gestione all'esterno 	Sig. Sabrina Barberis

**SERVIZI EROGATI SUL
TERRITORIO COMUNALE**

SERVIZI EROGATI IN CONVENZIONE CON IL COMUNE

SERVIZI	GESTORE	INDIRIZZO	TELEFONO
<i>SERVIZI ASSISTENZIALI E SOCIALI</i>	CISAS	Vicolo Garavoglia, 5 Cigliano	0161 433093
<i>RESIDENZA ANZIANI 1</i>	ASL Vercelli	Vicolo Garavoglia Cigliano	0161 433701
<i>RESIDENZA ANZIANI 2</i>	CISAS	Vicolo Corbetta Cigliano	0161 423012
<i>MICRONIDO</i>	COOPERATIVA VITA	C.so G. D'Annunzio 2/4 Cigliano	0161 486227
<i>CENTRO SPORTIVO E PADIGLIONE POLIVALENTE - BAR</i>		Via Moncrivello Cigliano	320 3523664
<i>RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI</i>	Fino al 31/12/2010 COMUNE DI CIGLIANO		0161 423142 0161 424056
<i>MENSA SCOLASTICA</i>	Ditta SODEXO	Via Chivasso, 15 Cascine Vica Rivoli (TO)	011 95047400
<i>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</i>	Ditta ENEL SOLE		800901050
<i>EROGAZIONE GAS METANO</i>	Ditta ITAL COGIM	Via Farini, 95 Cigliano	Servizio Clienti 800422422 Pronto Intervento 800905440
<i>AFFISSIONE MANIFESTI</i>	Ditta IRTEL sas	Corso Umberto, 10 Cigliano	340 5311974
<i>ACQUEDOTTO E FOGNATURA</i>	Ditta ATENA	Corso Palestro, 126 Vercelli	0161 256863

SERVIZI EROGATI DA ENTI CHE OPERANO SUL TERRITORIO COMUNALE

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

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

SERVIZI DI SUPPORTO ALLO 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. Il servizio di mensa viene proposto dal lunedì al giovedì di ogni settimana.
<i>Dove rivolgersi</i>	<u>Per l'adesione al servizio:</u> All'Istituto Comprensivo "Don E. Ferraris" di Cigliano all'atto dell'iscrizione scolastica per le classi prime o di conferma per le classi successive occorre compilare l'apposita scheda. <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 - Unicredit Banca - Agenzia di Cigliano - Piazza Don Evasio Ferraris o• per i singoli buoni (minimo 5) presso i Servizi al cittadino - URP del Comune di Cigliano - Piazza Martiri della Libertà 18 (piano terreno).
<i>Cosa serve</i>	C/C postale n. 11368131 intestato alla Tesoreria Comunale per il ritiro dei singoli buoni come indicato al punto precedente.
<i>Quanto costa</i>	Le tariffe vengono stabilite o confermate annualmente dall'Amministrazione Comunale e debitamente pubblicizzate.

TRASPORTO SCOLASTICO

<i>Chi / quando</i>	Alunni frequentanti le Scuole Elementari e Medie presso l'Istituto Comprensivo "Don E. Ferraris" residenti fuori dal concentrico. Possono usufruire del servizio per un intero anno scolastico o anche per periodi di più brevi comunque non inferiore ad un mese.
<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). <u>Per il ritiro della tessera di abbonamento mensile:</u> Presso lo sportello della Tesoreria Comunale - Unicredit Banca - Agenzia di Cigliano - Piazza Don Evasio Ferraris mediante pagamento dell'importo stabilito.
<i>Cosa serve</i>	Frequentare le Scuole dell'obbligo ed essere residenti nel Comune.
<i>Quanto costa</i>	Le tariffe vengono stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale e debitamente pubblicizzate.
<i>Modulistica</i>	Da ritirare presso i Servizi al cittadino - URP al piano terreno dell'Edificio Comunale.

DOPOSCUOLA

<i>Chi/quando</i>	Alunni frequentanti le Scuole Elementari e Medie presso l'Istituto Comprensivo "Don E. Ferraris" residenti a Cigliano con i due 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).
<i>Cosa serve</i>	Frequentare le Scuole dell'obbligo ed essere residenti nel Comune.
<i>Quanto costa</i>	Le tariffe vengono stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale e debitamente pubblicizzate.
<i>Modulistica</i>	Da ritirare presso i Servizi al cittadino - URP al piano terreno dell'Edificio Comunale.

**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 di "Cigliano" o la Sezione distaccata di Borgo d'Ale in possesso dei requisiti che vengono stabiliti annualmente con apposita circolare regionale che norma la materia. La richiesta può essere presentata nel corso dell'anno scolastico di riferimento.
<i>Dove rivolgersi</i>	Presso la Segreteria dell'Istituto Comprensivo "Don E. Ferraris" con sede in Cigliano Piazza Martiri della Libertà, 14/bis orario di apertura al pubblico.
<i>Cosa serve</i>	Certificazione ISEE rilasciato dai Servizi al cittadino - URP del Comune di Cigliano per gli alunni residenti, mentre per i non residenti la richiesta dovrà essere fatta al proprio Comune o ai C.A.F.
<i>Quanto costa</i>	Servizio gratuito.
<i>Modulistica</i>	A disposizione presso l'Istituto Comprensivo "Don E. Ferraris".

SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI

SERVIZIO INPS

<i>Chi / quando</i>	Chiunque voglia avere informazioni sulla propria situazione previdenziale.
<i>Dove rivolgersi</i>	presso il Servizi al cittadino - URP del Comune di Cigliano - (piano terreno).
<i>Cosa serve</i>	Codice fiscale e documento di identità valido.
<i>Quanto costa</i>	Servizio gratuito.

SERVIZI ASSISTENZIALI DIRETTAMENTE EROGATI DAL COMUNE:

- *Pacco alimentare fornito mensilmente*
- *Supporto alla ricerca del lavoro*
- *Contributo affitto*
- *Anticipazione cassa integrazione guadagni*
- *Mensa scolastica*
- *Prestito sull'onore*
- *Pulmino scolastico*

<i>Chi / quando</i>	Cittadinanza ciglianese.
<i>Cosa serve</i>	Dichiarazione ISEE.
<i>Quanto costa</i>	GRATUITI: <ul style="list-style-type: none">- Consegna mensile pacco alimentare.- Supporto per la ricerca del lavoro.- Contributo affitto (sulla base dello stanziamento regionale).- Anticipazione cassa integrazione guadagni. SULLA BASE DEL REDDITO <ul style="list-style-type: none">- Mensa scolastica.- Prestito sull'onore.- Pulmino scolastico.

SERVIZIO MARINO E TERMALE PER ANZIANI

<i>Chi / quando</i>	Pensionati che per salute o per svago intendano fruire di un soggiorno marino/ sono allo studio anche soggiorni alternativi.
<i>Per anziani</i>	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>	Certificato sanitario rilasciato dal proprio medico.
<i>Quanto costa</i>	L'importo è stabilito annualmente dalla Giunta comunale in base alla località e al numero dei partecipanti.

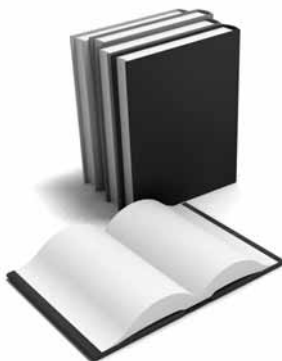
SERVIZI VARI PER INCONTRI E RELAZIONI SOCIALI

**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 - o presso la biblioteca comunale in orario di apertura al pubblico almeno 7 giorni prima dell'utilizzo.
<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.
<i>Modulistica</i>	Da ritirare presso i Servizi al cittadino - URP o presso la biblioteca.

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, disponibilità al pubblico di PC per redazione testi e navigazione Internet. INTERNET POINT: consente l'accesso alle risorse informative presenti sulla rete internet a tutti i cittadini.
<i>Dove rivolgersi</i>	Biblioteca Comunale "G. Secreto" sita in Piazza Don Bruno Lorenzetti ai nn: 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 vengono stabilite annualmente dalla amministrazione comunale.



SERVIZI DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ ECONOMICHE

PESO PUBBLICO PIAZZA ALLEATI - LOC. RONCHI

<i>Chi / quando</i>	Chiunque abbia necessità di provvedere alla pesatura di grossi quantitativi di merci.
<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.• Cigliano Forniture Ufficio - Corso Umberto I, 86.
<i>Cosa serve</i>	Gettoni da ritirare nei punti sopraindicati.
<i>Quanto costa</i>	Il costo del gettone è stabilito annualmente dall'amministrazione e debitamente pubblicizzato.

SERVIZI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEGLI ANIMALI

RACCOLTA RIFIUTI SPECIALI (INGOMBRANTI E FRIGORIFERI)

<i>Chi / quando</i>	Cittadinanza ciglianese.
<i>Dove rivolgersi</i>	Per la prenotazione dei servizi: presso Servizi per l'edilizia, urbanistica, ambiente e lavori pubblici del Comune di Cigliano - Piazza Martiri della Libertà, 18 - secondo piano - In orario di apertura al pubblico.
<i>Cosa serve</i>	La prenotazione presso l'Ufficio suddetto.
<i>Quanto costa</i>	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio di smaltimento dei rifiuti ingombranti è gratuito.• Il servizio di smaltimento dei frigoriferi è soggetto al versamento di una somma che stabilisce annualmente l'Amministrazione.

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

PAGAMENTO ICI

<i>Chi / quando</i>	Contribuenti proprietari di beni immobili soggetti ad imposta siti sul territorio del Comune di Cigliano.
<i>Servizi forniti</i>	Pagamento dell'imposta comunale sugli immobili tramite versamento sul bollettino on-line delle poste italiane.
<i>Come accedere</i>	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net .
<i>Cosa serve</i>	Essere abilitati ad effettuare le operazioni sul sito delle poste italiane.
<i>Quanto costa</i>	Il servizio del Comune è gratuito. È a pagamento l'operazione effettuata tramite il sito delle poste.

SITUAZIONE E CALCOLO ICI

<i>Chi / quando</i>	Contribuenti proprietari di beni immobili soggetti ad imposta siti sul territorio del Comune di Cigliano.
<i>Servizi forniti</i>	Invio a domicilio (tramite e-mail) della situazione immobiliare ai fini ICI e della relativa imposta da pagare per l'anno.
<i>Come accedere</i>	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net .
<i>Cosa serve</i>	Compilare il modulo on-line in ogni sua parte.
<i>Quanto costa</i>	Il servizio del Comune è gratuito.

SEGNALAZIONE RIFIUTI INGOMBRANTI DA SMALTIRE

<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>Servizi forniti</i>	Inoltro richiesta per usufruire dei servizi o di raccolta e smaltimento, porta a porta, dei rifiuti ingombranti e segnalazione via email della data di svolgimento del servizio.
<i>Come accedere</i>	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net .
<i>Cosa serve</i>	Essere iscritti nei ruoli della Tarsu del Comune di Cigliano e possedere una casella e-mail per ricevere comunicazioni.
<i>Quanto costa</i>	Il servizio del Comune è gratuito.

ALBO FORNITORI ON-LINE

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

TOSAP ON-LINE

<i>Chi / quando</i>	Chiunque abbia necessità di occupare il suolo pubblico di Cigliano.
<i>Servizi forniti</i>	Inoltre richiesta per l'occupazione del suolo pubblico e monitoraggio dell'intero iter della pratica.
<i>Come accedere</i>	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net .
<i>Cosa serve</i>	Possedere una casella email valida per ricevere comunicazioni.
<i>Quanto costa</i>	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

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

SIMULAZIONE TARSU

<i>Chi / quando</i>	Chiunque voglia simulare l'ipotetico ammontare della tassa raccolta rifiuti solidi urbani dovuta.
<i>Servizi forniti</i>	Conteggio della tarsu in base ai parametri di riferimento alle tariffe in vigore.
<i>Come accedere</i>	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net .
<i>Cosa serve</i>	Compilare il modulo specifico direttamente online indicando la superficie, le persone occupanti ed eventuali riduzioni di cui si beneficia.
<i>Quanto costa</i>	Il servizio del Comune è gratuito.

PRENOTAZIONE SALONE INCONTRI

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

BACHECA OFFERTE DI LAVORO

<i>Chi / quando</i>	Chiunque voglia consultare una bacheca di offerte proveniente da diversi centri per l'impiego del Piemonte e da banche dati che operano a livello nazionale e internazionale.
<i>Servizi forniti</i>	Presentazione in tempo reale delle offerte di lavoro provenienti da diversi centri per l'impiego del Piemonte e da banche dati che operano a livello nazionale e internazionale. Possibilità di inoltrare automatico di autocandidatura per alcuni siti e banche dati operanti a livello regionale, nazionale e internazionale.
<i>Come accedere</i>	Attraverso il sito internet del Comune: www.cigliano.net
<i>Cosa serve</i>	Consultare la sezione specifica del sito internet.
<i>Quanto costa</i>	Il servizio del Comune è gratuito.

ALBO PRETORIO ON-LINE

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



CARTA dei SERVIZI

6.

Schede 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

È 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'U.R.P. 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

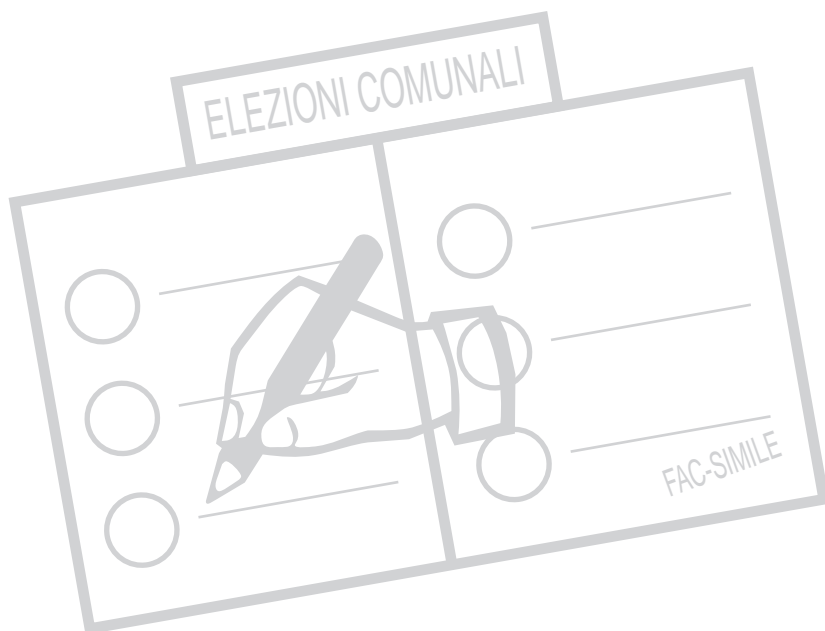
Con questo servizio viene effettuata la registrazione dei più importanti eventi della vita di un cittadino (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte). Vengono trascritte anche le adozioni, i cambiamenti di nomi o cognomi, le separazioni legali, i divorzi.

COSA...	TERMINI DI LEGGE	QUANDO... (obiettivo del Comune)	COSA SERVE...
Denuncia di nascita		Immediata	Attestazione di nascita Dichiarazione dei genitori (se da ASL)
Certificato di morte		Immediato	Iscrizione o trascrizione dell'atto di morte comunicato dal sanitario
Servizi funerari		Dopo 24 ore dal decesso	Richiesta familiari Domanda impresa (per il trasporto)
Matrimonio		10 gg. per la pubblicazione	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 ai 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

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 Ri-acquisizione 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)	Richiesta del cittadino
Richiesta passaporto	Immediata per l'autenticazione della fotografia 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
Richiesta lasciapassare per i minori	Dalla richiesta presso gli uffici 15 gg.	
Rilascio certificazioni varie	Immediato	Richiesta cittadino Richiesta enti
Variazioni di indirizzo	20 gg.	Richiesta del cittadino
Iscrizione anagrafe	5 gg. dalla ricezione della pratica dal comune di provenienza	Richiesta Documento di identità Codice fiscale Patente di guida Libretti di circolazione veicoli della famiglia Cancellazione dal comune di provenienza (in genere entro 60 gg.)
Cancellazione anagrafe	5 gg.	Comunicazione altri comuni Comunicazione uff. anagrafe Comunicazione questure
Iscrizioni, cancellazioni e trasferimenti aire	Iscrizione: 20 gg. Cancellazione: 10 gg.	Richiesta del cittadino
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 Redditi dell'anno precedente Contratto di affitto registrato
Banco alimentare	Fissato da comune con bando	Modulo di richiesta Dichiarazione ISEE
Bonus ENEL	Verifica dei requisiti da parte del gestore (60 gg.) Rinnovabile annualmente in qualsiasi periodo dell'anno	Fattura energia elettrica Attestazione ISEE 7.500 € Modulo di richiesta
Bonus GAS	Verifica dei requisiti da parte del gestore (60 gg.) 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 N. 28	Tempistiche definite nel bando regionale (in genere 1 anno)	Attestazione ISEE tra 0 - 32.000 € Modulo di richiesta
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 terzo figlio	Domanda da presentare entro il 31/01 di ogni anno Rilasciato entro 40 gg. dalla spedizione della domanda	Avere tre figli Modulo di richiesta Attestazione ISEE
Soggiorno marino per gli anziani	Definiti nel bando comunale pubblicato ogni anno	Modulo di richiesta Certificato sanitario rilasciato dal proprio medico

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 registrazione degli atti e della corrispondenza in entrata.
- Gestire il centralino telefonico.
- Gestire le richieste di utilizzo delle sale comunali.
- Gestire la consultazione della Gazzetta Ufficiale, del B.U.R. e della Gazzetta Ufficiale Concorsi ed Esami.
- 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... (termine 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.	25 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.	25 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/reclami

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... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Utilizzo sala del Centro d'incontro		7 gg.	Richiesta scritta su apposito modulo

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



La polizia municipale svolge sul territorio del comune di Cigliano innanzitutto 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.

Anche le attività della polizia municipale sono state inserite nel sistema di gestione per la qualità adottato dal Comune con un costante monitoraggio degli indicatori e dei risultati conseguiti.

La Polizia Municipale svolge 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... (termine 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 5 giorni prima dell'evento	3 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 indet.

POLIZIA AMMINISTRATIVA

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. 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

POLIZIA AMBIENTALE ED EDILIZIA

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. 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... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Attività di vigilanza presso: • esercizi commerciali • esercizi pubblici • commercio su a.p. • attività ricettive • agricoltori/artigiani	Da caso a caso: una settimana A entro le 24 h due settimane		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'ufficio entro 120 gg.		Ricorso contro il verbale di contestazione Comunicazione organo accertatore di mancata conciliazione nei termini

INFORTUNISTICA STRADALE E CIRCOLAZIONE STRADALE

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Infortunistica stradale: • 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... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Attività di controllo del territorio: • Protezione civile • Servizio civico anziani (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 danno il senso di "Qualità dei servizi comunali sul territorio" che vuole essere lo specchio dell'altrettanto attenta e puntuale attività politico/amministrativa portata avanti dall'Amministrazione comunale.

Per rendere più tempestivo l'intervento in caso di anomalie sul territorio (buche nelle strade, caduta alberi, alterazione marciapiedi, rifiuti abbandonati) gli operatori e gli Amministratori comunali possono segnalare via internet all'ufficio preposto la necessità di intervento di ripristino.

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.
- Controlla 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... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Sopralluoghi sul territorio		7 gg. Immediato in caso di urgenze	Richiesta scritta
Gestione impianti illuminazione pubblica	Secondo necessità	24 ore	Segnalazioni scritte

SERVIZI GENERALI

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Manutenzione e gestione patrimonio comunale con risorse interne		12 ore per emergenze 15 giorni per int. ordinari	Richiesta scritta per interventi ordinari
Manutenzione e gestione patrimonio comunale con risorse esterne		12 ore per emergenze 15 giorni per int. ordinari	Richiesta scritta
Servizio di protezione civile	Entro 6 ore dalla chiamata		Richiesta verbale o fax prefettura / carabinieri
Gestione bagni pubblici		Controllo settimanale	Fattori contingenti al servizio
Manutenzioni cimiteriali	Svolto giornalmente	12 ore	Su richiesta in caso di anomalie riscontrate

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:

- Verificare e ridurre l'inquinamento acustico.
- Raccogliere denunce di acque prelevate da pozzi privati, ed al rilascio di pareri per l'infissione di pozzi e la ricerca di acque sotterranee.
- Disporre i controlli sulla gestione del servizio di acquedotto e fognatura, nonché sulla gestione del servizio rifiuti.

Si occupa inoltre della gestione degli ascensori secondo le disposizioni previste dal D.P.R. 162/99. Per eventuali controlli da parte dell'utente, inerenti l'erogazione del servizio idrico (acquedotto, fognatura).

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Tutela ambiente aria / acqua / rifiuti / suolo		12 ore	Segnalazione scritta
Gestione ascensori		2 ore	Contratto annuale

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, al nulla osta all'installazione di tende ed insegne pubblicitarie per gli esercizi commerciali. 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... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
<p>Approvazione di strumenti urbanistici di programmazione del territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • piano regolatore generale (PRG) • revisione generale del PRG • varianti ordinarie e parziali del PRG • varianti semplificate 	<p>Previsti dalla legge regionale 56/77 e s.m.i.</p>		<p>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>
<p>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 il consiglio comunale 		<p>Sono strumenti di concreta attuazione delle previsioni contenute nel PRG. Possono essere anche di iniziativa privata</p>

EDILIZIA PUBBLICA

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
P.E.E.P. (Piano Edilizia Economico Popolare)			Il Piano di Edilizia Economico Popolare è promosso dall'amministrazione comunale per individuare aree che vengono acquisite dal comune e cedute attrezzate per la costruzione di edilizia agevolata convenzionata
P.I.P. (Piano Insediamenti Produttivi)			Il Piano Insediamenti Produttivi è promosso dall'amministrazione comunale per individuare aree che vengono acquisite dal comune e cedute attrezzate per la costruzione di capannoni per attività produttive
Assegnazione area nel P.E.E.P. e nel P.I.P.	Gli operatori interessati possono presentare domanda nei tempi fissati dal comune con la documentazione prevista nei bandi stessi		Il comune stabilisce criteri e requisiti per l'assegnazione delle aree
Controllo requisiti degli assegnatari	30 gg. dalla presentazione dei documenti dalle parti interessate		Il comune controlla i requisiti degli assegnatari delle aree nonché quelli dei singoli alloggi/edifici costruiti sia in sede di prima assegnazione che di successiva assegnazione
Controllo requisiti successive vendite	30 gg. dalla presentazione dei documenti dalle parti interessate		Comunicazione al comune di vendita alloggio e comunicazione requisiti acquirente

EDILIZIA PRIVATA

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Permesso di costruire	75 gg. 60+15 gg.	60+15 gg.	Richiesta del cittadino di permesso di costruire su apposita modulistica predisposta dall'ufficio corredata di documentazione completa
Denuncia di Inizio Attività (D.I.A.)	30 gg. D.P.R. 380 del 06/06/2001		Richiesta del cittadino di permesso di costruire su apposita modulistica predisposta dall'ufficio corredata di documentazione completa
Nulla-osta per manomissione suolo pubblico	30 gg.	15 gg.	Richiesta del cittadino corredata di documentazione completa
Comunicazione inizio/fine lavori	Previsti per legge (3 anni dalla data dell'inizio lavori)		Comunicazione del cittadino
Agibilità	30 gg. D.P.R. 380 del 06/06/2001		Richiesta del cittadino corredata di documentazione completa
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.	30 gg.	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta certificato di destinazione urbanistica. • Richiesta di destinazione d'uso. • Richieste varie.
Attività di deposito	48 ore Frazionamenti	48 ore Frazionamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Frazionamento terreni. • Atti notarili.

6.4 - SERVIZI ALLE IMPRESE, 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).
- Commercio al minuto su aree pubbliche con posteggio o in forma itinerante.
- Somministrazione al pubblico di alimenti e bevande (bar, ristoranti, pizzerie, discoteche).
- Attività ricettive (alberghi, campeggi, affittacamere).
- Attività agrituristiche.
- Distributori carburanti.
- Parrucchieri ed estetisti.

Presso l'Ufficio possono essere assunte informazioni e può essere ritirata la modulistica relativa ad ogni singolo procedimento amministrativo.

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; alcune fasi, come ad esempio la riscossione, possono essere affidate ad altre aziende o istituzioni.

Il Comune di Cigliano gestisce direttamente i seguenti tributi:

- I.C.I. - Imposta Comunale sugli Immobili.
- T.O.S.A.P. - Tassa per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche.

L'ufficio provvede non solo alla gestione della TOSAP, ma anche al rilascio delle autorizzazioni di occupazione.

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
<i>materia turistico alberghiera</i>			
D.I.A. per esercizio di aziende alberghiere	Immediata		D.I.A.
Denuncia di classificazione ad un albergo	Immediata		D.I.A.
D.I.A. attività di affittacamere	Immediata		D.I.A.
D.I.A. attività di bed and breakfast	Immediata		D.I.A.
D.I.A. strutture ricettive extralberghiere (case per ferie, ostelli per la gioventù, case e appartamenti per vacanze)	Immediata		D.I.A.
D.I.A. complessi turistici all'aria aperta (campeggi, villaggi turistici)	Immediata		D.I.A.

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
materia di polizia amministrativa			
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
Licenza di agibilità per teatri o luoghi di pubblico spettacolo	30 gg.		Domanda
Dichiarazione di commercio, di cose antiche o usate	30 gg.		Dichiarazione
Licenza per sale giochi (rilascio, rinnovo)	30 gg.		Domanda
Licenza per sale biliardi	30 gg.		Domanda
Agenzia d'affari	Immediata		Denuncia
Licenza per piscina	30 gg.		Domanda
Licenza per fuochi d'artificio	30 gg.		Domanda
Licenza per esercizio taxi	30 gg.		Domanda
Autorizzazione per noleggio veicoli con conducente	30 gg.		Domanda
D.I.A. per noleggio veicoli senza conducente	Immediata (5 gg. per la trasmissione al Prefetto)		Denuncia
Rimessa di veicoli	Immediata (5 gg. per la trasmissione al Prefetto)		Denuncia
Nulla osta per uso collaudo c/o motorizzazione civile per variazione auto, licenza noleggio c.c., noleggio s.c., taxi	30 gg.	15 gg.	Domanda
D.I.A. per agenzia di viaggio	Immediato	Immediato	Denuncia

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
materia di pubblici esercizi di somministrazione			
D.I.A. di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) aderenti ad Enti od Organizzazioni riconosciuti aventi finalità assistenziali	Immediato		Denuncia
D.I.A. di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) non aderenti ad Enti od Organizzazioni riconosciuti aventi finalità assistenziali	Immediato		Denuncia
D.I.A. somministrazione di cui all'art. 3 c. 6 l. 287/91 (ad esempio: al domicilio del committente, aree di servizio autostradali, nelle scuole, negli ospedali)	Immediato		Denuncia
Concessione di occupazione di suolo pubblico ai p.e. di somministrazione	30 gg.		Domanda
Autorizzazione all'anticipazione dell'orario di apertura e alla protrazione dell'orario di chiusura di un pubblico esercizio, comunicazione per variazione dell'orario di apertura/chiusura	30 gg.	15 gg.	Domanda
D.I.A. attività accessorie all'attività di somministrazione: – tv, radio, juke box (solo se in apposite sale tali da assicurare spettacolo) – apparecchi da gioco – giochi leciti	Immediato		Denuncia
Apertura e trasferimento esercizi pubblici	30 gg.		Domanda
D.I.A. per i pubblici esercizi tipologia 1, 2, 3, 4: subentro, reinstatazione, variazioni e cessazioni	Immediato		Denuncia
D.I.A. pubblici esercizi: riduzione della superficie dell'esercizio o ampliamento	Immediato		Denuncia
produttori agricoli			
D.I.A. di vendita dei produttori agricoli	Immediato		Denuncia
barbieri - parrucchieri - estetiste			
D.I.A. rilascio licenza per barbieri, parrucchieri: inizio attività, trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni sospensioni	Immediato		Denuncia
D.I.A. rilascio licenze per estetiste: inizio attività, trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni sospensioni	Immediato		Denuncia

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
commercio su aree pubbliche			
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
edicole - giornali - riviste			
Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di giornali: nuovo rilascio, trasferimento subentro	60 gg.		Domanda
commercio al dettaglio			
D.I.A. esercizio di vicinato: apertura, trasferimento di sede, ampliamento della superficie, subentro, cessazione, concentrazione, riduzione, variazione (art. 7)	Immediato		Denuncia
Medie strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, subingresso, cessazione (art. 8)	90 gg.		Domanda Comunicazione
Grandi strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, estensione di superficie, riduzione settore merceologico, subingresso, cessazione (art. 9)	120 giorni dalla convoca- zione della conferenza di servizi		Domanda Comunicazione
D.I.A. forme speciali di vendita: spacci interni (art. 16)	Immediata		Denuncia
D.I.A. forme speciali di vendita: apparecchi automatici	Immediata		Denuncia
D.I.A. forme speciali di vendita: vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione (art. 18)	Immediata		Denuncia
D.I.A. forme speciali di vendita: vendite effettuate presso il domicilio dei consumatori (art.19)	Immediata		Denuncia
certificazione commerciale varia			
Rilascio certificati di inizio, cessazione, sospensione, trasferimento, modifiche, variazioni inerenti ad attività economiche e attestazioni di varia natura	30 gg.	20 gg.	Domanda

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
distributori di carburante			
Rilascio autorizzazione distributori di carburante – autorizzazioni uso pubblico e privato: rinnovo, modifica impianto, potenziamento, trasferimento, trasferimento titolarità, decadenza, revoca	90 gg.		Domanda
Distributore di carburante: autorizzazione alla sospensione temporanea dell'esercizio dagli impianti	30 gg.		Domanda
Distributori di carburante pubblici e privati: collaudo	30 gg.		Domanda
ascensori			
Presa d'atto messa in esercizio ascensori/montacarichi in servizio privato con assegnazione del numero di matricola	30 gg. dalla comunicaz.	25 gg.	Comunicazione
Apposizione sigilli agli impianti ascensore per mancanza requisiti tecnici e/o dissigillo degli stessi	Prontamente		Comunicazione esito controllo impianto
agriturismo			
D.I.A. all'esercizio di attività agrituristica	Immediata		Denuncia
Autorizzazione all'esercizio di attività agrituristica: rinnovo annuale	Immediata		Comunicazione
autorizzazioni sanitarie			
D.I.A. ai fini sanitari	Immediata		Denuncia
D.I.A. ai fini sanitari differita	30 gg.		Denuncia

TASSE E TRIBUTI

COSA...	QUANDO... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
ICI - scadenza pagamenti	- Acconto entro il 16 giugno - Saldo entro il 16 dicembre		Bollettino C/C postale o mod. F 24
TOSAP permanente	60 giorni	45 giorni	Domanda
TOSAP temporanee	5 giorni		Domanda

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... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. 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
Pagamento fatture		Entro la scadenza contrattuale	Fattura lter procedurale di spesa completo

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... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Gestione dei servizi on-line		Far riferimento alle tempistiche indicate negli specifici servizi	Far riferimento alla sezione "descrizione dei servizi on-line"
Gestione ed aggiornamento contenuti portale internet www.cigliano.net		Secondo necessità, almeno 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
- Biblioteca civica
- L'Archivio storico
- Il rapporto con le Associazioni
- I contratti dei servizi dati in gestione all'esterno

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 dei responsabili dei Servizi.

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

COSA...	QUANDO... (termine 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... (termine di legge)	QUANDO... (impegno Ammin. Comunale)	COSA SERVE...
Iscrizione al servizio mensa scolastica		Immediato previa verifica domanda di riduzione	
Servizio scuolabus		Immediato previa verifica domanda di riduzione	
Servizio doposcuola		Immediato	

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.
- 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.
- È supportata da una commissione consultiva nominata dal Sindaco.

COSA...	QUANDO... (termine 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

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... (termine 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... (termine 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	
Iscrizione all'albo delle associazioni		Accoglimento domanda entro 7 gg. Pubblicazione albo aggiornato sul sito internet del Comune	

GESTIONE DEI CONTRATTI DEI SERVIZI AFFIDATI ALL'ESTERNO

COSA...	QUANDO... (termine 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 30 e non oltre 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva		Richiesta d'ufficio per verifica requisiti generali e richiesta alla ditta documenti specifici





CARTA dei SERVIZI

7.

*Scheda
Suggerimenti
e Segnalazioni*

SCHEDA SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI 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-mail

Data Firma

reclami anonimi non verranno presi 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:

[] SÌ Quale:

[] NO Perché:

Data Responsabile ufficio interessato

