

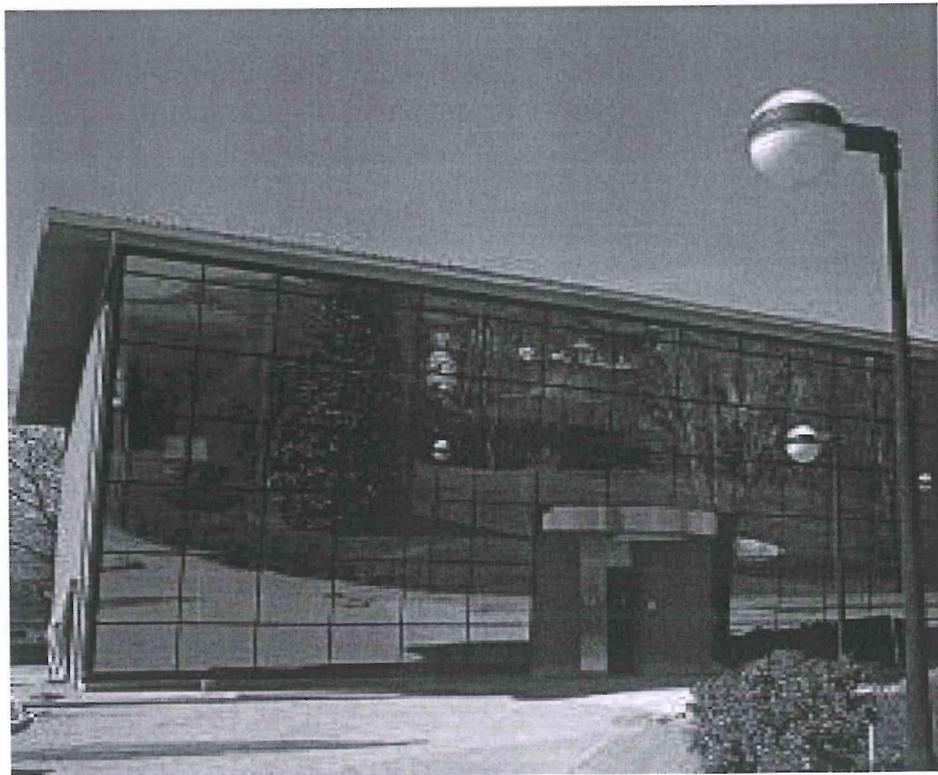


# COMUNE DI MATHI

Provincia di Torino

\*\*\*

# Carta dei Servizi



Allegato alla deliberazione  
del S.G.C. n° 12 del 22/8/2014  
IL SEGRETARIO COMUNALE

IL SEGRETARIO COMUNALE  
dott. G. D'ALESSANDRO

F.TO

IL SINDACO  
F.TO (Ing. Tommaso TURINETTI)

## PREMESSE

Le Carte dei Servizi del Comune di Mathi si ispirano ai principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- a) **Uguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica;
- b) **Imparzialità:** il comportamento nei confronti del cittadino è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- c) **Continuità:** l'erogazione dei servizi è assicurata con continuità e regolarità;
- d) **Partecipazione:** il Comune favorisce la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi;
- e) **Efficienza ed efficacia:** il Comune, eroga i servizi al cittadino ispirandosi a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

Ai sensi delle vigenti Direttive e Linee Guida, le carte dei servizi sono emanate ovvero sulle indicazione delle delibere CiVIT n. 88/2010 e n. 3/2012. Sono distribuite presso le sedi di ciascun ufficio e scaricabili via web.

### Elenco delle Carte dei servizi

Area di riferimento	Carta dei servizi
Area Amministrativa - Culturale	Servizi demografici, scolastici, biblioteca, sociali
Area Custodia - Vigilanza	Polizia locale
Area Economico - Finanziaria	Attività economico-finanziaria, tributi, personale
Area Tecnica - Manutentiva	Edilizia pubblica, privata, centrale di committenza

I contenuti delle carte dei servizi sono stati suddivisi in 3 macroaree:

- Finalità, missione e caratteristiche del servizio
- Standard di qualità
- Rapporti con i cittadini

**COMUNE DI MATHI**

**AREA AMMINISTRATIVA -  
CULTURALE**

# Carta dei Servizi



## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati dall'area Amministrativa-Demografica, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e quali sono le procedure per usufruirne; è quindi uno strumento di comunicazione tra il Comune di Mathi ed i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi.

L'organigramma seguente evidenzia quali e quanti servizi sono gestiti dall'Area Amministrativa-Demografica; si tratta, nella quasi totalità, di servizi "alla persona" e ne accompagnano il percorso in tutto l'arco della vita.

Con questa Carta dei Servizi vengono descritti i servizi erogati ai cittadini. L'Amministrazione Comunale:

- Presenta ai cittadini tutte le opportunità ed i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione
- Fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto

Individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La "Carta dei Servizi" descrive tutti i servizi erogati dall'Area Amministrativa Culturale e si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza:** dev'essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti, indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.
- **Imparzialità:** il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono: va assicurata la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.
- **Continuità:** va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, nel caso dovessero verificarsi, i tempi di disservizio devono essere minimi.
- **Partecipazione:** dev'essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- **Chiarezza e trasparenza:** all'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti ed alle opportunità di cui può godere.

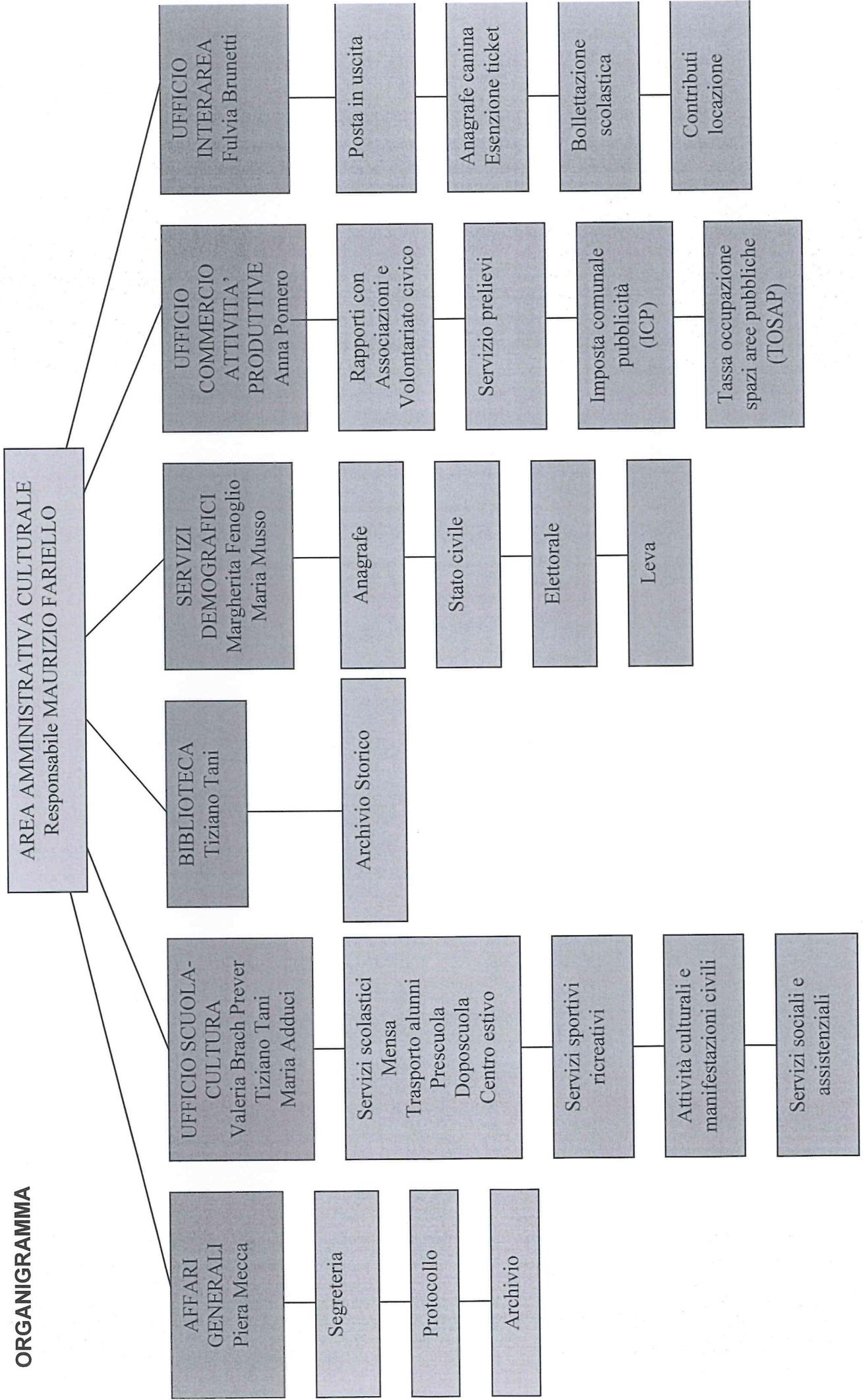
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio deve essere reso in modo da garantirne l'efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi".

# ORGANIGRAMMA



**COMUNE DI MATHI**

**AREA AMMINISTRATIVA -  
CULTURALE**

**UFFICIO SEGRETERIA  
E  
AFFARI GENERALI**



**Responsabile: Maurizio FARIELLO  
Personale Preposto: Piera MECCA**

**Tel. 0119261601  
Fax 0119261617  
Email: [ufficio.segreteria@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.segreteria@comune.mathi.to.it)  
[info@comune.mathi.to.it](mailto:info@comune.mathi.to.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.mathi.to.it](mailto:protocollo@pec.comune.mathi.to.it)**

L'ufficio Segreteria - Affari Generali si occupa di attività amministrative per la maggior parte interne al Comune, suddivise nei tre settori sotto indicati:

- **Segreteria Organi:** svolge attività di supporto al Segretario Comunale; cura la convocazione degli organi collegiali e delle commissioni consiliari, appronta, registra, pubblica e successivamente archivia gli atti deliberativi emanati dalla Giunta e dal Consiglio Comunale, cura la tenuta del registro delle ordinanze emanate dal Sindaco.
- **Protocollo e Archivio:** si occupa del ricevimento del pubblico e degli utenti fornendo loro informazioni utili per la gestione dei loro rapporti con l'Amministrazione; riceve, effettua e smista le chiamate telefoniche in entrata e in uscita dagli uffici; gestisce la protocollazione e lo smistamento della corrispondenza in arrivo anche mediante posta certificata e in partenza; provvede alla notificazione degli atti comunali e di altri enti; archivia la corrispondenza in arrivo; provvede alle pubblicazioni all'albo pretorio on-line.
- **Accesso agli atti amministrativi:** il servizio ha il compito di favorire il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo la legge n. 241/90 e s.m.i., a chiunque vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. E' rivolto a tutti i cittadini che hanno necessità di conoscere atti o documenti amministrativi: l'interessato può presentare istanza formale di accesso ai documenti amministrativi sia se finalizzata al solo esame degli atti che per ottenerne copia (il modello per la richiesta di accesso può essere richiesto presso l'ufficio).

Tutti i servizi del Comune attivano rapporti funzionali con gli Affari Generali e Istituzionali, con riferimento alle opere pubbliche, agli espropri, agli atti deliberativi e al contenzioso. Esiste inoltre un costante rapporto con i cittadini:

- L'ufficio segreteria fornisce informazioni in merito agli atti deliberativi;
- L'ufficio protocollo riceve e registra la corrispondenza dei cittadini;
- L'ufficio rappresenta un punto quotidiano di incontro con i cittadini che necessitano di informazioni per la gestione delle proprie attività o rapporti con l'Amministrazione.

Per il rilascio delle copie conformi degli atti deliberativi e di altri atti comunali occorre presentare richiesta scritta all'ufficio segreteria.

L'Ufficio Segreteria ha il seguente orario di apertura al pubblico:

	ORARI	
Lunedì	10,00 – 12,30	
Martedì	10,00 – 12,30	15,00 – 17,30
Mercoledì	10,00 – 12,30	
Giovedì	09,00 - 13,00	
Venerdì	10,00 – 12,30	

L'ufficio Segreteria è collocato nel Palazzo Municipale in Via D. Borla 21.

Di seguito sono riportati i recapiti telefonici, accessibili negli orari di apertura al pubblico:

- Segreteria 0119261601
  - Fax 0119261617
- L'indirizzo e-mail è: [ufficio.segreteria@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.segreteria@comune.mathi.to.it)

## Posta Elettronica Certificata (PEC)

La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio) e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le "spedizioni tradizionali" a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, mentre la posta elettronica certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Comune di Mathi possono usare l'indirizzo PEC [protocollo@pec.comune.mathi.to.it](mailto:protocollo@pec.comune.mathi.to.it)

## STANDARD DI QUALITA'

<b>Servizio</b>	<b>Standard generico</b>	<b>Standard specifico</b>
Tempo necessario per affiggere all'albo le deliberazioni della Giunta Comunale	Entro 15 giorni dalla seduta della Giunta	Entro 10 giorni dalla seduta della Giunta
Tempo necessario per affiggere all'albo le deliberazioni del Consiglio Comunale	Entro 20 giorni dalla seduta del Consiglio	Entro 15 giorni dalla seduta del Consiglio

**COMUNE DI MATHI**

**AREA AMMINISTRATIVA -  
CULTURALE**

**SERVIZI DEMOGRAFICI**



**Responsabile: Maurizio FARIELLO**  
**Personale Preposto: Margherita FENOGLIO**  
**Maria MUSSO**

**Tel. 0119261613 – 0119261614**  
**Fax 0119261635**  
**Email: [ufficio.anagrafe@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.anagrafe@comune.mathi.to.it)**

## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Non a tutti i cittadini è noto che alcuni dei servizi da loro più richiesti sono, in realtà, di competenza statale, affidati ai Comuni perché, vista la loro vicinanza con le popolazioni amministrare, sono in grado di garantire una miglior gestione: sono i cosiddetti “servizi demografici” che si occupano delle attività relative all’anagrafe, all’elettorale, alla leva, alla statistica, attività direttamente conseguenti alle funzioni che il Sindaco riveste quale Ufficiale di governo.

Nel nostro ordinamento, infatti, il Sindaco espleta due funzioni ben distinte e separate: l’una quella di Capo dell’amministrazione Comunale, l’altra quella di Ufficiale di Governo; in questa seconda veste il Sindaco si rende garante dell’applicazione uniforme di leggi dello Stato che, necessariamente, non possono essere lasciate alla potestà legislativa e regolamentare delle Regioni e dei Comuni.

Nella sua espressa qualità di ufficiale di governo e quindi quale organo periferico dello Stato, il Sindaco è Ufficiale di anagrafe e di Stato Civile e sovrintende alla tenuta dei registri di stato civile e di popolazione, oltre che vigilare sui servizi elettorali e di leva militare.

**IL SERVIZIO ANAGRAFE:** ha la funzione di registrare:

- Nominativamente i cittadini che hanno la loro dimora abituale nel Comune, sia come singoli mediante lo schedario individuale, sia come componenti di una famiglia mediante le schede di famiglia, sia come componenti di una convivenza, con l’iscrizione nelle schede di convivenza;
- Tutti i mutamenti dovuti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione;
- Tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. matrimonio, cambiamento di cittadinanza, di nome, etc.).

E’ compito del servizio rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, autenticare le firme, legalizzare le foto.

Le principali norme che disciplinano il servizio anagrafe sono:

- La Legge 24 dicembre 1954 “Ordinamento delle anagrafi della Popolazione residente”
- Il D.P.R. 30 maggio 1989 n. 223 “Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della Popolazione residente”.

I servizi offerti ai cittadini sono:

### **Carta d’identità – documento cartaceo**

- **Modalità di rilascio e rinnovo:** il rilascio o rinnovo della Carta d’identità avviene contestualmente alla domanda del cittadino residente; il rinnovo può essere richiesto a partire da 6 mesi prima della scadenza del documento.
- **Documenti da presentare:** n. 3 fototessera recenti su sfondo chiaro e uniforme, uguali tra loro, senza copricapo, lo stesso è ammesso solo per i cittadini che professino culti religiosi che ne obbligano l’uso.

I cittadini stranieri devono presentare un documento di identità del paese di origine ed il permesso di soggiorno/carta di soggiorno o, per i soli cittadini comunitari, l’attestazione di regolarità di soggiorno dalla Questura.

In caso di rinnovo occorre presentare anche la Carta d’identità scaduta. In caso di furto o smarrimento è necessario consegnare la denuncia presentata al Commissariato di Polizia o ai Carabinieri.

Se si richiede un duplicato della Carta in corso di validità perché deteriorata, occorre presentarsi allo sportello con un altro documento valido che consenta il riconoscimento.

Per le proroghe delle carte d’identità cartacee rilasciate tra il 25/06/2003 e il 25/06/2008 (data di pubblicazione del Decreto Legge convertito in legge) il cittadino dovrà recarsi in Comune per l’apposizione del timbro con la nuova data di scadenza del documento.

La carta d'identità è un documento valido per l'espatrio nei paesi dell'Unione Europea ed in altri stati con i quali sono in vigore apposite convenzioni.

*Tempi:* rilascio in tempo reale

*Validità del documento:* 10 anni dalla data di rilascio

*Costi:* 5,42 Euro.

### **Carta d'identità per minori da 0 a 18 anni**

- **Modalità di rilascio:** il rilascio della carta d'identità per i minori da 0 a 18 anni segue le stesse modalità già illustrate precedentemente.

Il minore deve presentarsi accompagnato da un genitore convivente, munito di un proprio documento di riconoscimento.

- **Convalida per l'espatrio:** per ottenere la validità all'espatrio della carta è necessaria la firma contestuale di entrambi i genitori o di chi esercita la potestà parentale. In caso di impossibilità di uno dei due genitori a recarsi personalmente allo sportello è sufficiente produrre una dichiarazione in carta semplice di assenso all'espatrio firmato dal genitore assente, corredato da fotocopia del suo documento di identità in corso di validità.

La carta di identità per i minori da 0 a 3 anni ha validità 3 anni

La carta di identità per i minori da 4 a 18 anni ha validità 5 anni

Il costo è identico a quello delle carte per gli adulti.

### **Certificati anagrafici**

Nei casi in cui non sia possibile avvalersi dell'autocertificazione, il cittadino può richiedere presso gli sportelli anagrafici dell'Anagrafe i certificati di competenza; fra i più richiesti ci sono:

- Stato di famiglia
- Residenza
- Cumulativo contenente residenza, cittadinanza, stato di famiglia
- Stato libero.

*Costi:* 16 Euro per marca da bollo se prevista.

### **Iscrizione all'AIRE (Anagrafe italiani residenti all'Estero)**

L'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero comprende tutti i cittadini italiani residenti all'estero e consente di accertare i movimenti anagrafici effettuati dagli stessi, all'estero e in Italia.

Il Comune di Mathi iscrive nella propria AIRE, cancellandoli contemporaneamente dall'anagrafe della popolazione residente:

- I cittadini di Mathi
- I cittadini nati fuori del territorio nazionale, il cui atto di nascita è stato trascritto a Mathi
- Coloro che acquisiscono la cittadinanza continuando a risiedere all'estero.

Iscriversi all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero e dichiarare eventuali cambi di residenza o di abitazione consente:

- Di fruire dei servizi consolari
- Di ottenere certificati dal Comune di iscrizione e dal Consolato nella cui circoscrizione si è residenti
- Di esercitare con regolarità il diritto di voto

Il cittadino che intende iscriversi all'AIRE deve fare richiesta all'Ufficio consolare di riferimento che provvederà ad inviare al Comune di ultima residenza in Italia il modello CONS01.

L'ufficio Anagrafe provvederà ad informare il cittadino dell'avvenuta iscrizione tramite il Consolato di residenza.

Il cittadino iscritto all'AIRE ha l'obbligo di comunicare gli eventuali cambi di indirizzo all'interno del medesimo Stato o il trasferimento in altro Stato estero sempre tramite l'Ufficio consolare di competenza.

## **Cambi di abitazione – Trasferimento residenza all'interno del Comune**

Il cambio di indirizzo è lo spostamento della propria dimora abituale all'interno del Comune ove si è già residenti. E' possibile richiedere il cambio di indirizzo presso la sede dell'Anagrafe.

L'evasione della pratica del cambio di indirizzo nel Comune di Mathi prevede anche l'accertamento del messo comunale presso l'indirizzo indicato dal richiedente.

Il cittadino ottiene, senza ulteriori richieste, l'aggiornamento dei dati relativi al cambio di indirizzo contenuti sui seguenti documenti:

- Libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e patente dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo
- Tessere elettorali degli elettori componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo.

Il cambio di indirizzo non comporta invece la necessità di aggiornare la Carta di identità, che resta valida comunque fino alla sua naturale scadenza.

Grazie ai collegamenti informatici esistenti, l'Anagrafe comunale fornisce l'informazione delle variazioni di indirizzo agli altri servizi comunali.

### **Documenti da presentare:**

- Modulo di richiesta
- Documento di identità del richiedente il cambio di indirizzo
- Copia dei libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e della patente dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo
- Fotocopia modulo presentato all'ufficio Tributi per la Tassa Rifiuti

Viene inoltre richiesto un recapito telefonico.

### **Tempi**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento presso l'indirizzo indicato dal richiedente avviene entro 45 giorni.

L'operatore conclude la pratica in media dopo 8 giorni dal ricevimento del verbale del messo comunale.

Il tagliando da apporre sulla patente e sul libretto di circolazione viene inviato a domicilio, a cura della Motorizzazione Civile di Roma, di norma entro 180 giorni dalla data di chiusura della pratica.

Il tagliando da apporre sulla tessera elettorale viene inviato a domicilio, di norma entro 180 giorni dalla data di chiusura della pratica, e comunque prima della consultazione elettorale più imminente.

Se la richiesta di cambio di indirizzo viene respinta, il cittadino riceve tutte le informazioni utili per l'invio di una nuova domanda o per l'eventuale ricorso al prefetto.

**Costi** : Nessun costo.

## **Cambi di residenza – Immigrazione**

Il cambio di residenza rappresenta la volontà del cittadino di stabilire la propria dimora abituale in un Comune diverso da quello di provenienza.

L'iscrizione all'Anagrafe del Comune di Mathi è subordinato all'accertamento positivo da parte del messo comunale presso l'indirizzo indicato dal richiedente ed alla conclusione della pratica di cancellazione da parte del Comune di provenienza.

### **Documenti da presentare**

- Modulo di richiesta per iscrizione anagrafica compilato
- Codice fiscale dei componenti il nucleo familiare interessati al cambio di residenza
- Documento di identità e, per gli stranieri non comunitari, passaporto e permesso o carta di soggiorno in originale in corso di validità per ogni componente il nucleo familiare
- Copia dei libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e della patente dei componenti il nucleo familiare interessati al cambio di residenza
- Fotocopia modulo presentato all'ufficio Tributi per la Tassa Rifiuti.

Viene inoltre richiesto un recapito telefonico. Il cambio di residenza non comporta la necessità di aggiornare la Carta d'identità che resta valida comunque fino alla sua naturale scadenza.

### **Tempi**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento presso l'indirizzo indicato dal richiedente avviene normalmente entro 45 giorni.

L'operatore, a seguito dell'accertamento, conclude la pratica di media entro 8 giorni dal ricevimento del verbale positivo del messo comunale.

Il tagliando da apporre sulla patente e sul libretto di circolazione viene inviato a domicilio, a cura della motorizzazione Civile di Roma, di norma entro 180 giorni dalla data di chiusura della pratica.

Se la richiesta di cambio di residenza viene respinta, il cittadino riceve tutte le informazioni utili per l'inoltro di una nuova domanda o per l'eventuale ricorso al Prefetto.

**Costi** : Nessun costo.

Il cittadino straniero che risiede in modo stabile sul territorio del Comune di Mathi per un periodo superiore ai tre mesi, proveniente da altro Comune o dall'estero, è tenuto a richiedere all'Ufficiale d'Anagrafe l'iscrizione anagrafica per sé e per i propri familiari conviventi. Tale iscrizione è subordinata all'accertamento positivo da parte del messo comunale all'indirizzo indicato dal richiedente.

### **Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari**

#### **Documenti da presentare**

Se il cittadino comunitario proviene da un altro Comune italiano dovrà presentare la seguente documentazione:

- Documento di identità
- Attestazione di regolarità di soggiorno
- Codice fiscale.

La documentazione viene richiesta per tutti i componenti del nucleo familiare per cui si chiede la residenza.

Se il cittadino proviene dal paese d'origine dovrà riferirsi alla normativa prevista dal Decreto Legislativo n. 30/2007, che prevede che il cittadino comunitario abbia un lavoro regolare in Italia oppure possa mantenersi, esibendo in entrambi i casi la documentazione in originale richiesta.

#### **Tempi**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento avviene da parte del messo comunale presso l'indirizzo indicato dal richiedente, di norma entro 45 giorni.

### **Iscrizioni anagrafiche dei cittadini extra comunitari**

#### **Documenti da presentare**

- Passaporto in corso di validità o documento di identificazione equipollente rilasciato dal paese di origine
- Permesso o carta di soggiorno
- Codice fiscale di ogni componente il nucleo familiare

Se il cittadino proviene dal paese di origine dovrà presentare anche i documenti rilasciati dalla Prefettura sia nel caso di arrivo in Italia per motivi di lavoro che per ricongiungimento familiare.

#### **Tempi**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento avviene da parte del messo comunale presso l'indirizzo indicato dal richiedente, di norma entro 45 giorni.

### **L'anagrafe al telefono**

Telefonando è possibile ottenere informazioni su:

- Procedure anagrafiche
- Modalità di richiesta invio dei certificati
- Modalità di richiesta servizi speciali per anziani e disabili; per le persone impossibilitate a recarsi allo sportello anagrafico per difficoltà motorie o per grave stato di salute è infatti possibile il rilascio della Carta di identità o l'autentica di firma a domicilio.

### **Accesso ai documenti anagrafici**

In caso di situazioni giuridicamente rilevanti (contenziosi e ricorsi avverso provvedimenti dell'ufficiale d'Anagrafe, etc.) il cittadino può accedere agli atti amministrativi inerenti le pratiche anagrafiche.

#### ***Documenti da presentare***

Istanza di accesso ai documenti anagrafici indirizzata al responsabile dell'Area

**Tempi** : Massimo 30 giorni

**Costi** : Quelli dell'eventuale riproduzione degli atti.

### **Imposta di bollo su certificazioni anagrafiche**

I costi delle certificazioni anagrafiche possono variare in funzione dell'applicazione o meno dell'imposta di bollo.

Il D.P.R. 642/72 "Disciplina dell'imposta di bollo" alla tabella B "Atti, documenti e registri esenti dall'imposta di bollo in modo assoluto" ed altri provvedimenti di Legge prevedono diversi casi di esenzione: è pertanto importante spiegare dettagliatamente allo sportello la finalità del documento che si richiede.

In linea generale, le certificazioni anagrafiche sono soggette all'applicazione della marca da bollo di 16 Euro, ad eccezione dei casi di esenzione espressamente previsti dalla Legge.

E' diritto avvalersi dell'autocertificazione se i certificati vengono richiesti dalla Pubblica Amministrazione, che ha l'obbligo di accettarla con la sola eccezione dell'Amministrazione giudiziaria.

**IL SERVIZIO STATO CIVILE:** ha la funzione principale di registrare e certificare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, il matrimonio, la morte e la cittadinanza. Gli atti di stato civile fanno prova, fino a querela di falso, degli eventi registrati dall'Ufficiale dello Stato Civile.

Allo stato civile spetta di conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati e rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni.

La materia è stata innovata dal nuovo ordinamento di Stato Civile, approvato con il D.P.R. 3 novembre 2000 n. 396 che ha dato concreta attuazione alla volontà di rivedere e semplificare l'ordinamento di stato civile del 1939 eliminando, riducendo e semplificando gli adempimenti richiesti al cittadino, riducendo i termini per la conclusione dei provvedimenti e mirando alla progressiva informatizzazione delle procedure e degli atti.

I servizi offerti ai cittadini sono:

#### **Variazione di dati anagrafici – Regolarizzazione di nomi**

Il recente Regolamento di Stato Civile ha riconosciuto la possibilità di regolarizzare la posizione di coloro che hanno più nomi, utilizzati in modo non omogeneo nei documenti (codice fiscale, stato civile, documenti di identità, altro).

Gli interessati possono rivolgersi all'Ufficio di Stato Civile che valuterà, caso per caso, la risoluzione del problema e poi trasmetterà la variazione agli uffici competenti.

#### ***Documenti da presentare***

Documento di identità

Documentazione comprovante la difformità dei dati.

#### ***Tempi***

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

Con documentazione completa l'aggiornamento dei dati avviene entro 2 giorni.

#### **Cambiamento di nome o cognome – trascrizione degli atti**

Il recente Regolamento di Stato Civile ha riconosciuto la possibilità di cambiare il proprio nome o cognome, o aggiungere altro nome o cognome al proprio.

L'istanza, con la relativa motivazione, va indirizzata alla Prefettura di Torino che provvede all'inoltro al ministero dell'interno il quale, se ritiene validi i motivi, emette un decreto definitivo di cambiamento.

La competenza del Comune è quella di trascrivere il decreto definitivo e provvedere alle relative variazioni sui documenti di Stato Civile e d'Anagrafe.

**Documenti da presentare**

Decreto definitivo (in originale) rilasciato dal Ministero dell'Interno

**Tempi**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'aggiornamento dei dati avviene entro 2 giorni.

**Estratti e copie integrali degli atti di stato civile**

E' possibile richiedere, presso gli sportelli di Stato Civile, gli estratti e copie di: nascita, morte, matrimonio, cittadinanza aggiornati con le relative annotazioni a margine.

**Documenti da presentare**

Documento di identità

**Denuncia di nascita**

La denuncia di nascita può essere fatta:

- o Entro 3 giorni al Direttore sanitario della struttura dove è avvenuta la nascita oppure
- o Entro 10 giorni all'ufficio di Stato Civile del Comune di nascita o di residenza dei genitori o, se residenti in comuni diversi, in quello della madre, salvo diverso accordo.

In entrambi i casi la dichiarazione è resa da uno solo dei genitori, o loro delegato, se coniugati, personalmente da entrambi i genitori se non coniugati.

Il bambino è cittadino italiano se uno dei genitori è italiano.

**Documenti da presentare**

- o Documento di identità del genitore o del delegato che presenta la dichiarazione
- o Documento di identità di entrambi i genitori se non coniugati
- o Attestato di nascita rilasciato dall'ospedale.

Il rilascio del codice fiscale avviene solo da parte dell'Agenzia delle Entrate che, di norma, lo spedisce ai genitori; se i genitori ne hanno urgenza, lo possono richiedere direttamente presso lo sportello dell'Agenzia delle Entrate di Ciriè.

**Tempi**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

**Costi** : Nessun costo.

**Denuncia di morte**

La denuncia di morte deve essere effettuata entro 24 ore dal decesso da:

- o Persona incaricata dell'ospedale o Casa di Cura, in caso di decesso presso una di queste strutture
- o Da un familiare del defunto, o suo incaricato, se il decesso è avvenuto presso l'abitazione.

Nella generalità dei casi, di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo, si occupano le imprese di Onoranze Funebri incaricate dai familiari.

Per la denuncia occorre produrre all'ufficiale di Stato Civile:

- o Scheda ISTAT
- o Certificato necroscopico
- o Nulla osta dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte accidentale o sospetta.

Il seppellimento può avvenire trascorse 24 ore dal decesso, salvo diversa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

Per procedere alla cremazione occorre:

- o L'iscrizione ad una società che abbia tra i propri fini quello della cremazione del cadavere degli iscritti
- oppure

- o Il testamento olografo (scritto a mano, datato e firmato dal defunto) dal quale risulti la volontà dello stesso di essere cremato

oppure

- Una dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in mancanza, dai parenti più prossimi del defunto (in questo caso occorre la dichiarazione di tutti i parenti dello stesso grado).

Inoltre

- Certificato medico attestante l'esclusione di causa di morte dovuta a reato
- In caso di morte accidentale o sospetta, nulla osta dell'Autorità Giudiziaria alla cremazione.

Per informazioni circa l'affidamento ai famigliari delle ceneri del defunto e la possibilità di effettuare la dispersione delle ceneri in natura, si invita a rivolgersi direttamente all'Ufficio di Stato Civile.

### **Acquisire la cittadinanza italiana – atti di cittadinanza**

L'acquisizione della cittadinanza italiana può avvenire in seguito a:

- Decreto Ministeriale o Presidenziale di concessione della cittadinanza a stranieri residenti
- Dichiarazione di acquisizione per cittadini stranieri tra il 18° ed il 19° anno di età, nati e residenti ininterrottamente in Italia
- Riconoscimento di origini italiane di un cittadino straniero
- Riacquisto in seguito a precedente perdita.

#### **Documenti da presentare**

- Documento di identità
- Documenti, rilasciati da autorità italiane o estere, attestanti la situazione di idoneità all'avvio della pratica di acquisizione della cittadinanza.

#### **Tempi**

L'ufficiale di Stato Civile avvia la pratica allo sportello in tempo reale. Successivamente l'ufficio provvede a completare la pratica con i relativi documenti e accertamenti, concordando gli appuntamenti con l'interessato ogni qualvolta sia necessario.

Il tempo occorrente per le verifiche può variare, da un minimo di 40 giorni dall'avvio della pratica in caso di acquisizione per decreto, fino a 70 giorni in caso di riacquisizione della cittadinanza. Per la ricostruzione dell'ascendenza italiana presso i Consolati i tempi variano a seconda delle risposte consolari.

Al termine della procedura il cittadino viene contattato per concordare l'appuntamento per la cerimonia del giuramento di fedeltà alla repubblica italiana.

**Costi** : Nessun costo.

### **Domanda di matrimonio**

La domanda di matrimonio sia con rito civile che religioso deve essere presentata all'ufficio di Stato Civile. Per le pubblicazioni gli interessati, o persona da loro incaricata, devono presentarsi all'ufficio di Stato Civile, preferibilmente 90 giorni prima della data prevista per il matrimonio.

In tempo reale le pubblicazioni vengono fatte firmare dai futuri sposi e l'ufficio provvede alle verifiche e alla produzione dei documenti necessari.

Le pubblicazioni rimangono affisse per 8 giorni.

Alla scadenza dell'affissione e di ulteriori 3 giorni previsti per eventuali ricorsi di terze persone in tribunale, viene rilasciato il nulla osta alla cerimonia.

Il matrimonio in ogni caso deve svolgersi entro 180 giorni dalla data di pubblicazione.

#### **Tempi**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

#### **Costi**

- 1 marca da bollo (da 16 euro) se i futuri sposi sono entrambi residenti a Mathi
- 2 marche da bollo se solo uno dei futuri sposi è residente a Mathi.

### **Matrimonio tra un cittadino italiano ed uno straniero**

Qualora il matrimonio venga celebrato in Italia, il cittadino straniero è tenuto a presentare un documento attestante il nulla osta al matrimonio, rilasciato dall'autorità competente del paese di origine in Italia (Consolato).

## **Annotazione della sentenza di divorzio**

La sentenza di divorzio emessa in Italia viene trasmessa d'ufficio dal tribunale competente per essere annotata sugli atti di Stato Civile.

**Tempi:** 5 giorni dall'arrivo della sentenza

**Costi:** Nessun costo.

## **Trascrizione delle sentenze di divorzio**

La sentenza di divorzio emessa da autorità straniera e concernente un cittadino italiano viene trasmessa e trascritta d'ufficio tramite i Consolati italiani.

Il cittadino può richiedere direttamente la trascrizione della sentenza di divorzio producendone personalmente la documentazione presso l'Ufficio di Stato Civile.

La redazione dell'atto di divorzio è subordinata alle verifiche presso i Consolati italiani all'estero.

### **Tempi**

5 giorni dall'arrivo della sentenza.

**Costi:** Nessun costo.

## **Certificati di stato civile**

Nei casi in cui non è possibile avvalersi dell'autocertificazione, il cittadino può richiedere presso gli sportelli anagrafici dello Stato Civile i certificati di:

- nascita
- matrimonio
- morte
- pubblicazione di matrimonio
- cittadinanza

### **Tempi**

I certificati vengono rilasciati in tempo reale.

**Costi:** Nessun costo.

## **Lo Stato Civile al telefono**

Telefonando è possibile richiedere gli estratti e copie di atti di Stato Civile.

L'operatore, nel corso della telefonata, invita il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta via fax o mail recante l'indicazione dell'indirizzo, nel caso desideri la spedizione dei documenti richiesti.

**IL SERVIZIO ELETTORALE:** ha la funzione di provvedere alla tenuta e aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Mathi, di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale. Provvede anche all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello. L'ufficio rilascia inoltre le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali.

**IL SERVIZIO LEVA:** ha lo scopo di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva ed i ruoli matricolari dei militari posti in congedo, ne assicura la regolare consegna e, in caso di smarrimento, l'assistenza per ottenere copia del foglio matricolare per il conteggio degli anni prestati ai fini pensionistici.

Il servizio di leva obbligatoria è stato sospeso a tempo indeterminato e non abrogato. La normativa prevede quindi che tutti i giovani, di qualsiasi nazionalità, residenti nel territorio comunale, vengano iscritti nelle liste di leva al compimento del diciassettesimo anno di età.

La possibilità di essere richiamati in servizio di leva decade al compimento del quarantacinquesimo anno.

## **Compilazione liste di leva e gestione ruoli matricolari**

### **Sospensione del servizio di leva obbligatorio**

Le disposizioni normative (Legge 331/2000 D.Lgs. 215/2001, Legge 226/2004) hanno sospeso l'obbligo di leva a partire dal 1° gennaio 2005. poiché trattasi di semplice sospensione, e non di abolizione, l'Ufficio Leva comunale continua:

- A provvedere alla formazione della lista di leva e alla conseguente pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune dell'elenco delle iscrizioni dei diciassettenni
- Ad aggiornare d'ufficio i ruoli matricolari comunali, sulla base delle comunicazioni che intercorrono fra Comuni in seguito ai movimenti migratori della popolazione maschile.

### ***Foglio di congedo militare***

Fino all'esaurimento degli effetti della leva obbligatoria il congedato dovrà rivolgersi all'Ufficio Leva comunale per richiedere la firma del sindaco (o suo delegato) sul foglio di congedo rilasciato dall'autorità militare.

#### ***Tempi***

Se il cittadino presenta il congedo direttamente all'ufficio Leva il rilascio è assicurato entro un giorno lavorativo. Nel caso i congedi pervengano direttamente dall'Autorità Militare, l'Ufficio Leva provvede alla registrazione e gli interessati vengono invitati al ritiro presso lo sportello.

### **Certificazioni di leva**

Sono previste le seguenti tipologie di certificazione, da richiedere presso l'ufficio Leva:

- Iscrizione alle liste di leva
- Esiti di leva

#### ***Documenti da presentare***

Documento di identità

#### ***Tempi***

Il rilascio del certificato, per la parte di competenza dell'Ufficio Leva, è immediato

**Costi** : Nessun costo.

### **Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà**

Il cittadino può presentare dichiarazioni e richieste sottoscritte alle pubbliche amministrazioni e ai gestori di servizi pubblici (ad esempio Enel, Poste, etc.) senza necessità di autenticarle e senza presentare i relativi certificati.

L'autocertificazione sostituisce un elenco di certificati dettagliati dalla Legge, attestanti stati, fatti e qualità personali quali:

- Data e luogo di nascita
- Residenza
- Cittadinanza
- Godimento dei diritti civili e politici
- Stato libero/coniugato/vedovanza
- Stato di famiglia
- Esistenza in vita
- Nascita del figlio, decesso del coniuge, dell'ascendente o del discendente
- Iscrizione in albi, in elenchi tenuti da pubbliche amministrazioni
- Appartenenza a ordini professionali
- Titolo di studio, esami sostenuti
- Qualifica professionale posseduta, titolo di specializzazione, abilitazione, formazione, aggiornamento e qualifica tecnica
- Situazione reddituale o economica anche ai fini della concessione dei benefici di qualsiasi tipo previsti da leggi speciali
- Assolvimento di specifici obblighi contributivi con l'indicazione dell'ammontare corrisposto
- Possesso e numero del codice fiscale, della partita IVA e di qualsiasi dato presente nell'archivio dell'anagrafe tributaria
- Stato di disoccupazione
- Qualità di pensionato e categoria di pensione
- Qualità di studente
- Qualità di legale rappresentante di persone fisiche o giuridiche, di tutore, di curatore e simili
- Iscrizione presso associazioni o formazioni sociali di qualsiasi tipo

- Tutte le situazioni relative all'adempimento degli obblighi militari, ivi comprese quelle attestate nel foglio matricolare dello stato di servizio
- Di non aver riportato condanne penali e di non essere destinatario e/o sottoposto a provvedimenti penali, civili e amministrativi iscritti nel casellario giudiziale ai sensi della vigente normativa
- Qualità di vivenza a carico ai fini fiscali
- Di non trovarsi nello stato di liquidazione o di fallimento e di non aver presentato domanda di concordato
- Tutti i dati a diretta conoscenza dell'interessato contenuti dei registri dello stato civile.

Le autocertificazioni possono essere sottoscritte dall'interessato:

- In presenza del personale allo sportello dell'ente richiedente
- Inviata tramite fax o servizio postale all'ente richiedente, con allegata fotocopia della Carta di identità.

Le irregolarità o le omissioni emerse dal controllo delle dichiarazioni rilasciate, se non costituiscono falsità, comportano la sospensione del procedimento, per il quale la dichiarazione è stata fornita, fino alla loro rettifica o integrazione.

La non veridicità delle dichiarazioni rilasciate dal cittadino produce l'immediato decadimento dei benefici conseguiti e l'applicazione delle sanzioni penali previste dalla Legge.

Non è consentito sostituire mediante l'autocertificazione:

- Certificati medici, sanitari e veterinari
- Attestati di origine e conformità
- Marchi e brevetti

**Tempi** : In tempo reale.

### **Autenticazione di firme, copie di documenti, fotografie**

L'autenticazione della firma è possibile per:

- Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, rese e sottoscritte dal cittadino per attestare stati, fatti e qualità personali di cui sia a diretta conoscenza, riguardanti se stesso o altri, non autocertificabili perché non compresi dalla relativa Legge sull'autocertificazione
- Istanze rivolte a soggetti diversi dagli organi della Pubblica Amministrazione e gestori di pubblici servizi
- Domande di riscossione di benefici economici (ad esempio pensioni, contributi) da parte di terze persone.

L'autenticazione di documenti è possibile per:

- Copie conformi all'originale
- Fotografie, esclusivamente per il rilascio di documenti personali

Su richiesta degli interessati, alle persone impossibilitate a muoversi, viene garantito il servizio di autentica a domicilio.

#### **Documenti da presentare**

- Documento di identità
- Documenti originali e copie da autenticare
- Fotografie da legalizzare esclusivamente per il rilascio di documenti personali.

#### **Tempi**

L'autenticazione della firma e legalizzazione delle fotografie, così come l'autenticazione di firma su dichiarazione sostitutiva di atto notorio avvengono in tempo reale.

Viene garantito entro un tempo massimo di 3 giorni il servizio di autenticazione della firma a domicilio.

**Costi** : Marca da bollo da 16 Euro, ad eccezione delle esenzioni previste dalla Legge.

### **Fattori, indicatori, standard di qualità ed obiettivi di miglioramento**

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei Servizi Demografici, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

### **Fattori di qualità**

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità dei Servizi Demografici individuati in questa prima Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Tempi dell'erogazione dei servizi

### **Indicatori e standard di qualità**

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore

#### **Livello di ricettività**

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei Servizi Demografici è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Lo standard di qualità che l'ufficio Servizi Demografici intende rispettare è il seguente:

Anagrafe	19,5 ore settimanali
Stato Civile	
Elettorale	
Leva	

#### **Tempi nell'erogazione dei servizi**

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato due tipologie di standard di riferimento: standard generici e standard specifici.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire; per ciascuna attività sono indicati:

- L'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- Gli standard di qualità (generici e specifici) che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Carta d'identità	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Autenticazioni di copia e di firma	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione non occupata da altra famiglia esistente)	Immediato	Immediato
Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione occupata da altra famiglia)	Immediato	Immediato
	N° sopralluoghi per verifica dimora abituale	n. 1	n. 1
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI PROVENIENTI DA ALTRO COMUNE: tempo di invio della richiesta di cancellazione all'anagrafe del Comune	48 ore	48 ore
	CITTADINI PROVENIENTI DALL'ESTERO: tempo di registrazione della nuova residenza	48 ore	48 ore
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI COMUNITARI: tempo di invio della richiesta di cancellazione all'Anagrafe del Comune	48 ore	48 ore
	Numero di sopralluoghi per verifica dimora abituale	n. 1	n. 1
Cancellazioni anagrafiche (per emigrazione all'estero o ad altro Comune)	Tempo di svolgimento del procedimento dalla comunicazione del Comune di nuova residenza	5 giorni	5 giorni
Variazioni anagrafiche (la durata dipende dal tipo di variazione)	Tempo di registrazione della variazione	7 giorni	7 giorni
Certificati di Stato Civile (Certificato di nascita, matrimonio, cittadinanza e morte. Estratti per riassunto di atti di nascita, matrimonio e morte)	Tempo di rilascio di Certificati/Estratti	Immediato	Immediato

Dichiarazione di morte	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
Dichiarazione di nascita	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
Pubblicazione e organizzazione matrimoni civili	Tempo di rilascio del certificato di avvenuta pubblicazione	11 giorni	11 giorni
	Tempo di validità del certificato di avvenuta pubblicazione dalla data di rilascio	180 giorni	180 giorni

### Informazioni e segnalazioni

Il Comune di Mathi ha elaborato una procedura, che sarà al più presto informatizzata, per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in modo sistematico le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi. Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, le segnalazioni che possono essere inoltrate:

- In forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli dei servizi demografici
- In forma verbale diretta agli addetti
- In forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

### Suggerimenti e proposte

E' stata predisposta un'apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti: i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

### Soddisfazione dei cittadini

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Nella reciproca collaborazione ed interazione il personale:

- Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza alcuna discriminazione
- Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Dal canto suo, l'utente:

- Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare
- È cortese, corretto, preciso e disponibile a fornire al personale tutte le informazioni richieste.

Si ricorda inoltre che:

- Se si è informati sulle procedure e sui documenti necessari ci si può presentare direttamente allo sportello
- Se si porta con sé tutta la documentazione necessaria si evita di dover tornare e si è in grado di fornire informazioni esatte.

I recapiti sono:

Tel. 0119261613 - 011261614

E-mail: [ufficio.anagrafe@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.anagrafe@comune.mathi.to.it)

	ORARI	
Lunedì	10,00 – 12,30	
Martedì	10,00 – 12,30	15,00 – 17,30
Mercoledì	10,00 – 12,30	
Giovedì	9,00 - 13,00	
Venerdì	10,00 – 12,30	
Sabato	10,00 – 12,00	

Il Comune di Mathi sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

### **Servizi via computer: il sito WEB**

Dal portale del Comune di Mathi ([www.comune.mathi.to.it](http://www.comune.mathi.to.it)) è possibile ottenere informazioni riguardanti:

- Elettorale, leva
- Certificati anagrafici e atti di Stato civile
- Autocertificazione
- Cambiamento di residenza in tempo reale

### **I servizi via e-mail**

Scrivendo alle caselle di posta elettronica:

[ufficio.anagrafe@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.anagrafe@comune.mathi.to.it)

è possibile ottenere informazioni sulle procedure di rispettiva competenza, richiedere l'invio di certificati e informarsi sullo stato della propria pratica.

**COMUNE DI MATHI**

**AREA AMMINISTRATIVA -  
CULTURALE**

**BIBLIOTECA  
E  
ARCHIVIO STORICO**



**Responsabile: Maurizio FARIELLO**

**Personale Preposto: Tiziano TANI**

**Tel. 0119261621**

**Fax 0119261635**

**Email: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)**

## **Carta dei Servizi Biblioteca Comunale di Mathi**

La Carta dei Servizi della biblioteca Comunale di Mathi descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca e rappresenta l'impegno scritto che la Biblioteca prende con i suoi utenti.

La Carta dei Servizi è stata predisposta come:

- Strumento di informazione agli utenti
- Documento con il quale la Biblioteca dichiara il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità, i cui risultati possono essere verificati da parte di tutti gli interessati.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- Presentazione della biblioteca e delle risorse disponibili
- Descrizione dei diritti e doveri degli utenti
- Divulgazione dei principali servizi offerti
- Definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni e impegno al miglioramento.

E' possibile consultare e avere una copia della Carta dei servizi facendone richiesta al personale della Biblioteca; il testo è inoltre accessibile sul sito web della biblioteca. Una copia verrà consegnata al momento dell'iscrizione dell'utente ai servizi della Biblioteca.

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

### **Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione**

La biblioteca Comunale di Mathi è una Biblioteca di pubblica lettura. Ha sede dal 1994 nei locali dell'ex cinema Capella, costituito da due piani.

### **La Biblioteca in cifre**

- 110 metri quadri di superficie accessibile al pubblico
- 12 posti a sedere per consultazione, lettura o studio
- 1 postazione internet, per videoscrittura e consultazione del catalogo
- stampante bianco/nero (formato A4).

### **Le sezioni della Biblioteca**

- Sezione ragazzi
- Mediateca
- Sezione locale
- Sezione generale
  - Sezione saggistica
  - Sezione narrativa
- Sezione fumetti.

### **Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale**

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, riviste, cd-rom e video su VHS e DVD.

I libri sono collocati a scaffale aperto organizzati per materia (secondo la Classificazione Decimale Dewey) e sono direttamente accessibili al pubblico. Una piccola parte del patrimonio è conservata in magazzino non liberamente accessibile, la cui consultazione e prestito è possibile su richiesta.

La Biblioteca conserva, cataloga e mette a disposizione dei suoi utenti circa:

- 31000 volumi a stampa (di cui circa 9000 per ragazzi)
- 570 documenti multimediali (DVD, VHS, CD audio, CD-ROM...)

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dai bibliotecari.

La biblioteca accetta donazioni di documenti da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel suo patrimonio o di destinarle ad altri enti, o a metterle a disposizione di quanti lo desiderassero, nel caso in cui tali pubblicazioni siano già in possesso della Biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte.

(Non si accettano in dono enciclopedie, stampa periodica, testi scolastici).

## I nostri servizi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	STANDARD	
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca	20 ore	
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura	
Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito e al servizio Internet	Max 10 minuti	
Consultazione, lettura e studio in sede	Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio	Immediata, accesso libero  Max 12 posti a sedere	
Disponibilità documenti	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservati in sede</li> <li>• Conservati in magazzino</li> </ul>	Immediata Max 2 giorni lavorativi	
	Tempo trascorso tra l'arrivo in Biblioteca di un documento e la sua fruizione da parte del pubblico di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodici</li> <li>• Documenti rientrati dal prestito</li> </ul>	Giorno stesso Immediato	
Consulenza bibliografica e Reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento	Immediata fino a un max di 30 minuti	
Reference avanzato e/o elaborazione di bibliografie	Ricerche di particolare complessità o specialistiche. Ricerca assistita tramite utilizzo di banche dati specialistiche, elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con fornitura di documenti	Max 5 giorni lavorativi	
Reference on-line	Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta	Max 3 giorni lavorativi	
Documentazione normativa e legislativa	Ricerca semplice di leggi e regolamenti Ricerche di particolare complessità	Immediata Max 3 giorni lavorativi	
Prestito locale	Può accedere al servizio chi è iscritto alla Biblioteca (sono esclusi dal prestito i materiali di sola consultazione, banche dati e cd-rom, ed i documenti audio-visivi per i quali non sia trascorso il tempo prestabilito dalle vigenti disposizioni di legge)		
	Durata del prestito e quantità documenti	Durata	Quantità
	Libri narrativa	30 giorni	Max 3 (2 se dello stesso autore)
	Saggistica	30 giorni	3 documenti (2 se dello stesso argomento o autore)
	Guide turistiche	30 giorni	3
	Documenti audio-visivi (film,	10 giorni	2

	documentari...)		
	Documenti audio (cd musicali...)	10 giorni	2
	Riviste mensili: trascorsi almeno 2 mesi dalla loro pubblicazione; settimanali: trascorse almeno 2 settimane; quotidiani esclusi dal prestito	10 giorni	2
Prenotazione	Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti	Illimitato	
Prestito a domicilio (Libri per Casa)	Servizio rivolto alle persone residenti nel Comune che, per impedimenti fisici, siano impossibilitate a recarsi direttamente presso la sede della Biblioteca.		
	Tempi di fornitura dei documenti dalla richiesta	Mediamente entro 3 giorni lavorativi	
Prestito interbibliotecario all'interno del Sistema Bibliotecario di Ivrea	Prestito interbibliotecario tra le biblioteche del Sistema		
	Ricerca in catalogo e invio della richiesta Tempo trascorso tra la richiesta e il ricevimento del documento da un'altra biblioteca Durata del prestito Il materiale multimediale è escluso dal prestito interbibliotecario Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da un'altra Biblioteca e invio del documento (se disponibile)	Immediata  Mediamente 7 giorni lavorativi (le transazioni sono effettuate per posta) Dipende dalle regole della Biblioteca prestante (in genere 30 giorni dalla spedizione) Giorno successivo	
Prestito interbibliotecario extra sistema	Prestito interbibliotecario tra biblioteche dell'intero territorio nazionale (il servizio è a pagamento per rimborso spese postali)		
	Documenti richiesti a biblioteche extra sistema	Tariffa spedizione postale	
	Documenti prestati a biblioteche extra sistema. Il materiale multimediale è escluso dal prestito interbibliotecario	Tariffa spedizione postale	
Document Delivery	Richiesta e invio della riproduzione di un documento, generalmente articoli o capitoli di libri, in fotocopia (servizio interbibliotecario sul territorio nazionale)		
	Richiesta ad altre biblioteche (la richiesta deve essere fatta di persona dall'interessato, presso il banco del servizio informazioni)		
	Tempi dalla richiesta all'arrivo dei documenti Tariffe	Mediamente 7 giorni lavorativi  I costi dipendono dalla Biblioteca fornitrice	
	Fornitura e invio ad altre biblioteche (la richiesta da parte della Biblioteca richiedente può essere effettuata telefonicamente, via fax o per posta elettronica)		
	Tempi dalla richiesta all'invio dei documenti	Max 3 giorni lavorativi	
	Tariffe	Foglio formato A4 0,11€ A3 0,22€ + spese di spedizione	
Riproduzione e stampa documenti	Servizio a pagamento: si eseguono fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla biblioteca. Si rende noto che le vigenti leggi sul diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili		
	Tariffe	Foglio A4 B/N Foglio A3 B/N	0,11€ 0,22€

		Utilizzo libero e gratuito	
Postazioni per la videoscrittura	Postazioni disponibili	1	
Postazioni Audio-Video		Utilizzo su richiesta (non self service)	
Internet (postazione fissa)	Per l'utilizzo della postazione è necessario essere iscritti alla Biblioteca e registrati al servizio internet		
	Modalità di registrazione	Minori 18 anni	Altri
		Necessaria la presenza di un genitore per l'autorizzazione (con un proprio documento di identità)	Necessario un documento di identità
	Navigazione	Gratuita	Gratuita con limite temporale
	Durata navigazione	Max 30 minuti	Max 2 ore
	Postazioni disponibili	1	
Ipo vedenti e non vedenti	Informazioni sui servizi dedicati alle persone ipo vedenti e non vedenti	Immediata	
	Audiolibri, libri a grandi caratteri	Disponibilità immediata	
Alfabetizzazione informativa	Avvio e assistenza consultazione catalogo on-line	Immediata	
Corsi di alfabetizzazione informativa	Corsi di alfabetizzazione informativa: come affrontare una ricerca, quali strumenti utilizzare, (rivolti alle scuole e a gruppi di utenti interessati)	A richiesta (su appuntamento)	

### Gli impegni della Biblioteca

La Biblioteca Comunale di Mathi si impegna a:

- Mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione, ed a curarne l'aggiornamento
- Rispettare leggi, norme e regolamenti
- Monitorare i servizi e rendere visibili i risultati
- Rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I nostri servizi"
- Cooperare con altre biblioteche e centri di documentazione della Provincia di Torino e della Regione Piemonte, con particolare riferimento al Sistema Bibliotecario di Ivrea
- Curare la preparazione del personale
- Mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza.

### Rapporto con gli utenti

Durante il servizio, nelle comunicazioni telefoniche, il personale si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

### Tutela e riservatezza dei dati

La Biblioteca garantisce:

- Che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi
- Ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei propri prestiti in corso.

## **Forme di partecipazione**

Gli utenti possono proporre suggerimenti per l'acquisto del materiale bibliografico. Possono altresì presentare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi. I suggerimenti devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente ed essere inviati per iscritto (via fax, e-mail, posta ordinaria o utilizzando il modulo presente sul sito della biblioteca alla voce informazioni>modulistica).

E' possibile aderire all'associazione del "Volontariato Civico" che collabora con la Biblioteca per la realizzazione di eventi, iniziative di promozione della lettura, corsi di alfabetizzazione informatica e informativa.

## **Reclami**

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta via fax, posta ordinaria, e-mail (all'indirizzo biblioteca@comune.mathi.to.it) o utilizzando il modulo presente sul sito della biblioteca alla voce informazioni>modulistica, indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni dal ricevimento.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

## **I diritti e i doveri dell'utente**

I diritti e i doveri dell'utente sono fissati, oltre che da questa "Carta", anche dai regolamenti (della biblioteca e del servizio internet) che stabiliscono le norme di funzionamento della Biblioteca stessa, derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato.

L'erogazione dei servizi bibliotecari deve essere ispirata ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", indicati dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, già descritti nell'introduzione alla "Carta dei Servizi".

### **I diritti dell'utente:**

#### **- alla tutela della propria persona**

Ogni utente ha diritto alla riservatezza dei dati personali e delle ricerche effettuate.

#### **- di essere informato**

La biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.

#### **- all'accesso ai servizi**

Gli utenti hanno diritto a usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.

#### **- alla continuità del servizio**

E' diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

#### **- di conoscere lo stato del proprio rapporto con la Biblioteca**

Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.

#### **- di proporre suggerimenti**

Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi.

#### **- di segnalare non conformità o disservizi**

Gli utenti possono presentare reclami per iscritto utilizzando l'apposito modulo che è possibile ritirare presso il banco del prestito, presso il banco informazioni o compilando il modulo on-line sul sito della Biblioteca.

### **I dovere dell'utente:**

#### **- del rispetto per l'istituzione**

L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella "i nostri servizi" (standard di funzionamento).

#### **- del rispetto verso gli altri utenti**

Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.

#### **- del rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca**

La Biblioteca di Mathi, riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a internet. Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

#### **- del rispetto per il patrimonio librario, multimediale e documentale della Biblioteca**

I documenti della Biblioteca affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.

#### **- dell'utilizzo responsabile delle strutture ed attrezzature messe a disposizione per la fruizione dei servizi**

Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti.

### **Orari e modalità di accesso**

	<b>ORARIO</b>	
Lunedì	Chiuso	Chiuso
Martedì	10,00 – 12,00	14,30 – 18,00
Mercoledì	Chiuso	14,30 – 18,00
Giovedì	10,00 – 12,00	14,30 – 18,00
Venerdì	Chiuso	14,30 – 18,00
Sabato	10,00 – 12,00	Chiuso

Ore settimanali di apertura al pubblico: 20

Verrà data ampia e tempestiva comunicazione agli utenti per ogni chiusura straordinaria, variazione di orario o eventuale limitazione temporanea o permanente dei servizi.

### **Informazioni utili**

- L'accesso alla Biblioteca è consentito a tutti, senza alcuna discriminazione
- Per accedere ai servizi di prestito, utilizzo degli strumenti di riproduzione audio/video, corsi di informatica, è necessario essere iscritti alla Biblioteca
- Per accedere al servizio internet è necessario essere iscritti alla Biblioteca

Indirizzo: Biblioteca Comunale di Mathi - ex Cinema Capella - Piazza CLN – 10075 MATHI

Telefono: 0119261621

Fax: 0119261635

E-MAIL: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)

Sito Internet: [www.comune.mathi.to.it](http://www.comune.mathi.to.it)

Catalogo: [www.ivrea.erasmo.it](http://www.ivrea.erasmo.it)

**BIBLIOTECA COMUNALE "PASQUALE CANTONE"**  
Piazza CLN – 10075 MATHI (TO)

Tel. 0119261621 e-mail biblioteca@comune.mathi.to.it

Questionario di valutazione del servizio da parte dell'utenza

Lo scopo della Biblioteca Comunale è quello di mettere a disposizione dei suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione.

**Come migliorare il servizio?**

I reclami ed i suggerimenti degli utenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi offerti dalla biblioteca. Pertanto, Le chiediamo di rispondere a questo breve questionario, al fine di apportare i miglioramenti che saranno ritenuti opportuni e aggiornare, eventualmente, la Carta dei Servizi.

**1. La dotazione libraria è:**

- Sufficiente
- Insufficiente
- Di qualità
- Carente nei settori \_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

**2. Che tipo di libri preferisce leggere?**

- Narrativa (non un genere particolare)
- Poesia
- Saggistica
- Libri di viaggio
- Gialli e thriller
- Romanzi di avventura
- Romanzi rosa
- Libri storici
- Storie vere
- Biografie
- Altro \_\_\_\_\_

**3. Da dove trae principalmente spunto nella scelta delle letture?**

- Televisione
- Pubblicità
- Bollettino mensile con le novità della Biblioteca
- Articoli di giornale
- Consigli da parte di conoscenti
- Consigli da parte del personale di Biblioteca
- Internet
- Altro \_\_\_\_\_

**4. I documenti multimediali (CD ROM, DVD, VHS), documentari e film sono di suo interesse?**

- Sì
- No, perché \_\_\_\_\_

5. **Si ritiene soddisfatto del servizio bibliotecario che le offriamo?**

La invitiamo ad esprimere un parere riguardo alle seguenti caratteristiche del servizio:

**a. Trova che il servizio di prestito sia:**

- Molto buono
- Buono
- Discreto
- Insoddisfacente perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

**b. Il servizio interbibliotecario lo ritiene:**

- Molto buono
- Buono
- Discreto
- Insoddisfacente perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

**c. Il servizio prenotazione lo valuta:**

- Molto buono
- Buono
- Discreto
- Insoddisfacente perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

**d. Il servizio "desiderata" (consiglio di libri e altri documenti mancanti in Biblioteca da parte degli utenti) lo ritiene:**

- Molto buono
- Buono
- Discreto
- Insoddisfacente perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

**e. Come valuta la cortesia del personale di Biblioteca?**

- Molto buono
- Buono
- Discreto
- Insoddisfacente perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

**f. Il servizio di reference (informazione, assistenza, ricerca bibliografica, consigli di Lettura) risponde alle sue necessità?**

- Sì
- No, perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

○ Altro \_\_\_\_\_

**g. Ritiene che l'assistenza per le ricerche sia competente e professionale?**

- Sì
- No, perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

○ Altro \_\_\_\_\_

**h. Il servizio di accesso ad Internet va incontro alle sue esigenze?**

- Sì
- No, perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

○ Altro \_\_\_\_\_

**i. Gli orari di apertura sono sufficienti?**

- Sì
- No, perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

○ Suggerimenti \_\_\_\_\_

**j. La segnaletica è chiara e l'ambiente è confortevole?**

- Sì
- No, perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

○ Altro \_\_\_\_\_

**k. Se la Biblioteca offrisse la possibilità di leggere quotidiani locali o di concedere in prestito periodici, usufruirebbe del servizio?**

- Sì
- No, perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

○ Altro \_\_\_\_\_

**Se sì, quali riviste riscuoterebbero maggiormente il suo interesse?**

- Riviste di cucina
- Periodici sui viaggi
- Riviste di attualità
- Periodici su arte o cinema
- Altro \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**

## ARCHIVIO STORICO

L'Amministrazione Comunale di Mathi individua nell'Archivio storico il principale istituto culturale preposto alla trasmissione della memoria storica e al soddisfacimento del diritto di tutti i cittadini alla trasparenza nell'informazione, nonché allo sviluppo della ricerca, dell'istruzione e della conoscenza.

Già ai tempi dei Longobardi Mathi dava il nome alle odierne Valli di Lanzo; infatti Fredegario e Aimoino, parlando dell'occupazione dei Longobardi, le chiamano Vallem Amategis, e nelle carte antiche le valli di Lanzo sono segnate Vallem Amategis, Valles de Mathie o de Mathigo, Valle Mategasca.

Nei secoli X e XI Mathi era denominata Amatis, Matigis ed anche Matigum e Matiga nel testamento del vescovo Landolfo.

Resta il fatto che ancora oggi non si conosce il vero significato di questo nome.

Nel 576 il paese di Mathi con le sue valli passò per conquista dai Longobardi ai Borgognoni. La sua importanza andò, in seguito, scemando, tanto da essere considerato, nei secoli XII e XIII, come un annesso al feudo di Balangero. Fu feudo dei Savoia e degli Acaia fra il XV e il XVI secolo. Nel 1584 venne separato da Balangero e nel 1609 fu eretto in contado a favore di un certo Gian Tommaso Mignatta. Nel 1706 fu saccheggiato e distrutto dai Francesi.

Con deliberazione podestarile del 10 febbraio 1937 n. 8, dietro suggerimento della Prefettura di Torino, si modificò la denominazione del Comune da MATHI a MATI. Questo restò in vigore fino al 10 agosto 1945, momento in cui, per volere della popolazione, considerato che l'antica denominazione non era di origine straniera ma locale, fu inoltrata la proposta alla Superiore Autorità per il ripristino della denominazione: MATHI.

Nello svolgimento della propria attività istituzionale, l'archivio Storico Comunale si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: uguaglianza ed imparzialità; tiene altresì conto del Codice internazionale di deontologia degli archivisti, approvato dall'Assemblea generale del Consiglio Internazionale degli Archivi a Pechino il 6 settembre 1996 e del Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici (Provvedimento n. 8/P/2001, pubblicato sulla G.U. n. 80 del 5 aprile 2001).

### **Uguaglianza e imparzialità**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, condizioni personali o sociali. L'Archivio si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

L'Archivio garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

### **Partecipazione**

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

### **Efficienza ed efficacia**

Il personale della Biblioteca, che si occupa anche dell'Archivio Storico, persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

L'Archivio Storico Comunale ha il compito di raccogliere, conservare, ordinare, promuovere e valorizzare il patrimonio documentario e la documentazione dei propri archivi; garantire la pubblica fruizione e l'accesso, incentivare la ricerca storica, la salvaguardia e l'acquisizione di documenti ed archivi di particolare interesse, attivare corrette procedure di selezione e scarto, nonché promuovere modalità, sistemi informatici e collegamenti a reti che facilitino l'accesso alle informazioni archivistiche.

L'Archivio Storico Comunale di Mathi è costituito da 383 unità che comprendono documenti dal 1482<sup>1</sup> al 1956. E' in fase di inventariazione il periodo dal 1957 al 1973.

L'Archivio Storico del Comune comprende inoltre i seguenti archivi aggregati:

- Congregazione di Carità, composto da 12 unità archivistiche dal 1719 al 1937
- Ente Comunale di Assistenza (E.C.A.) - costituito con Legge del 3 giugno 1937 – composto da 21 unità archivistiche dal 1937 al 1978 (con registro protocollo dal 1893 e documenti contabili dal 1925)
- Opera Pia Berta – fondata dal teologo Ottavio Berta per testamento del 18 gennaio 1829 rogato Benzo, la cui amministrazione passò alla Congregazione di Carità nel 1868 – composto da 3 unità archivistiche dal 1698 al 1863
- Asilo Infantile Varetto – nel 1880 fu fondata da Clotilde Varetto Berta, per testamento, una Scuola infantile eretta in Ente Morale con regio Decreto del 24 luglio 1885, che in seguito venne trasformata in Asilo Infantile, con regio Decreto del 27 settembre 1890, che ne approvò pure lo Statuto – composto da 1 unità archivistica dal 1911 al 1955
- Ufficio di Conciliazione – estinto nel 1994 – composto da 6 unità archivistiche dal 1865 al 1965.

L'Archivio occupa una superficie complessiva di circa 80 mq. suddivisa in tre ambienti/depositi. In particolare l'Archivio Storico è dislocato come segue:

- Secondo piano sede municipale ("Municipio vecchio")
- Piano interrato sede municipale ("Municipio nuovo")
- Magazzino sito in via Santa Lucia 96 – Mathi

L'Archivio Storico è preposto a compiti di tutela e valorizzazione del patrimonio archivistico comunale ed anche di quello pubblico e privato – che ha acquisito o acquisisce a diverso titolo (per acquisto, donazione, lascito testamentario, deposito). Con progetti scientifici e tecnici, l'Archivio interviene sul patrimonio che conserva, lo riordina e lo descrive in inventari ed in altri strumenti di guida alla consultazione.

L'istituto elabora un'offerta culturale e didattica legata alla peculiarità dei fondi e del patrimonio in esso conservati.

L'Archivio Storico offre al pubblico i seguenti servizi:

- Informazioni e consulenze archivistiche e amministrative in sede e per corrispondenza
- Attività didattica e visite guidate
- Servizio di riproduzione

Per consultare la documentazione contenuta nell'Archivio Storico (previo appuntamento con il personale addetto alla Biblioteca) è necessario presentare apposita richiesta scritta, in carta libera, corredata dalla fotocopia di un documento di identità in corso di validità.

Le richieste di unità archivistiche sono garantite con tempi di attesa mediamente di 30/60 minuti; tale tempistica è vincolata alla difficoltà ed ai problemi logistici della ricerca nei depositi.

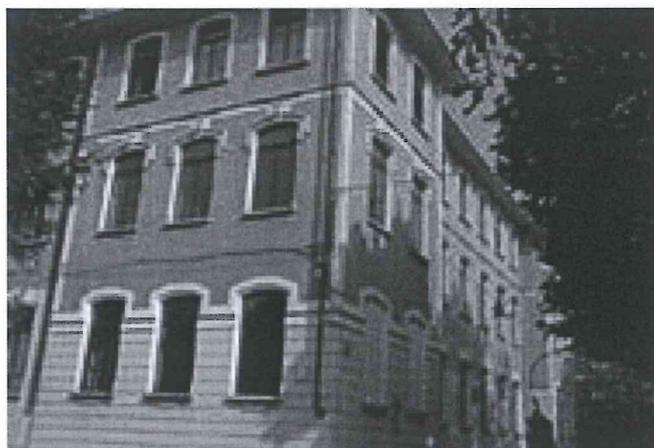
---

<sup>1</sup> Atto notarile pergameneo per suddivisione beni

**COMUNE DI MATHI**

**AREA AMMINISTRATIVA -  
CULTURALE**

**UFFICIO SCUOLA-CULTURA  
SERVIZI SCOLASTICI**



**Responsabile: Maurizio FARIELLO**

**Personale Preposto: Valeria BRACH PREVER  
Tiziano TANI  
Maria ADDUCI  
Fulvia BRUNETTI**

**Tel. 0119261634 – 0119261621**

**Fax 0119261635**

**Email: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)**

**PEC: [scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it](mailto:scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it)**

La presente Carta ha lo scopo di sintetizzare, a beneficio degli alunni e delle loro famiglie, l'organizzazione e il funzionamento dei servizi comunali a supporto delle attività scolastiche.

## MENSA

Il servizio è svolto con affidamento a soggetti esterni, attualmente la ditta ALL FOODS con centro di cottura a San Maurizio. La ditta impiega propri mezzi tecnici ed autoveicoli, nonché proprio personale. Al Comune di Mathi rimangono la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe.

Il servizio viene fornito a tutti gli alunni iscritti alla scuola primaria e secondaria di 1° grado di Mathi che lo richiedano. Durante lo svolgimento annuale del servizio sono previsti un menù invernale e uno estivo, elaborati e controllati da professionisti della ditta appaltatrice e visti per approvazione dal SIAN dell'ASL TO4, secondo le linee guida emanate in materia dalla Regione Piemonte.

I genitori possono chiedere, per far fronte a particolari patologie degli alunni, l'erogazione di diete speciali. Le richieste devono essere corredate da opportuna certificazione medica con validità annuale, solo per patologie croniche non è richiesto il rinnovo del certificato.

Il pagamento è relativo ai pasti effettivamente consumati e può essere effettuato esclusivamente utilizzando l'apposito bollettino di c/c postale nominativo e precompilato, oppure tramite RID.

Con l'anno scolastico 2014/2015 sarà attivato il nuovo **sistema pre-pagato (School card)** che permetterà di gestire, con le tecnologie informatiche, la prenotazione giornaliera dei pasti nelle scuole, di effettuare i pagamenti e di informare in tempo reale le famiglie.

Ad ogni alunno iscritto al servizio verrà assegnato un codice personale di identificazione (**codice PAN**). **Il codice resterà valido per l'intero ciclo di frequenza scolastica.**

I pasti dovranno essere pagati anticipatamente secondo le tariffe stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale.

Sarà possibile effettuare la ricarica con diverse modalità:

- 1) **Carta Bancomat** presso gli sportelli automatici (ATM), abilitati ai servizi di pagamento pay, della rete nazionale del gruppo bancario Intesa San Paolo. Per effettuare la ricarica basterà digitare il **codice personale ATM dell'alunno** (diverso dal codice PAN).
- 2) **Carta di credito su internet:** collegandosi al sito internet del Comune il genitore troverà un link che lo indirizzerà direttamente alla propria pagina personale (modulo Web genitori) accessibile con login e password. Da questa pagina sarà possibile visionare il conto pasti del proprio figlio (pasti consumati e ricariche effettuate) e potrà decidere di ricaricare con carta di credito (circuiti Visa, Mastercard).

I genitori potranno verificare, direttamente ed in qualunque momento, il conto-mensa dei propri figli, collegandosi al sito Internet del comune di Mathi ([www.comune.mathi.to.it](http://www.comune.mathi.to.it)), e cliccando sul link "servizi scolastici", entrando nel modulo Web Genitori.. Per accedere, tramite il sito Internet del Comune, al Modulo Web Genitori, e consultare il conto pasti del proprio figlio ci si dovrà registrare e creare in tal modo il proprio profilo di accesso (username e password).

## LIVELLO DI RICETTIVITA'

Il servizio garantisce l'accoglimento di tutte le richieste di attivazione dello stesso in coerenza con quanto previsto dalla programmazione cittadina di offerta di tempo scuola, adoperandosi per individuare soluzioni organizzative adeguate.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Richieste di attivazione del servizio di Ristorazione Scolastica delle singole scuole	% accoglimento delle richieste, se previste dai piani di programmazione della rete scolastica	100%
Richieste di diete speciali (validate dal SIAN)	% di accoglimento delle richieste	100%

## TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per misurare il tempo di erogazione si è considerato, essendo il servizio in appalto, l'indicatore di riferimento previsto dal contratto di servizio con la ditta aggiudicataria.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Tempi di erogazione del pasto	Tempo di disponibilità al consumo dal confezionamento	2 ore
Tempi di erogazione delle diete speciali per motivi sanitari (validate dal SIAN)	Tempi di attivazione della dieta dalla presentazione del certificato medico specialistico all'ufficio	2 giorni
Tempi di erogazione delle diete per motivi etico-religiosi	Tempi di attivazione della dieta dall'arrivo dell'autocertificazione all'ufficio	Settimana successiva alla richiesta

## COMPOSIZIONE MENU E QUALITA' DEGLI ALIMENTI IMPIEGATI

In conformità alle linee guida per una sana alimentazione, come richiesto dal SIAN, il Comune investe sulla qualità della Ristorazione Scolastica prestando attenzione a tutti gli elementi che concorrono alla qualificazione del pranzo, in particolare al menu. A tale proposito, presso l'ufficio scuola del Comune, è possibile consultare il capitolato speciale d'appalto, in particolare gli articoli 18 - 19 - 20 - 21 riguardanti i menù e le diete speciali.

## PRESCUOLA E POSTSCUOLA

Il servizio di **prescuola** viene fornito a tutti gli alunni iscritti alla scuola primaria di Mathi che ne facciano richiesta. Per l'istituzione di ciascuno dei due turni (prescuola e dopo scuola) è richiesto un numero minimo di 10 iscrizioni. Il prescuola ha inizio alle ore 7,30 e prosegue sino all'inizio delle lezioni (ore 8,30). Il servizio copre l'intera durata dell'anno scolastico, con la sola eccezione dei primi giorni di scuola a orario ridotto.

Il **postscuola** inizia alle ore 16,30 e termina alle ore 18 per gli alunni della scuola primaria. Nei tre giorni di rientro pomeridiano degli alunni della scuola secondaria di 1° grado, l'orario di post scuola è il seguente:

- Martedì 17,00 – 18,00
- Mercoledì 17,00 – 18,00
- Giovedì 16,00 – 18,00

Durante l'attività di doposcuola, condotto anche con la preziosa collaborazione del Volontariato Civico, i bambini non saranno solo "custoditi", ma saranno aiutati a svolgere i compiti assegnati dalle insegnanti e occuperanno il restante tempo con giochi da tavolo e altre attività ludiche al fine di rendere più serena la loro permanenza a scuola. Questo tempo quindi, come tutto il tempo scolastico, sarà orientato, pur nella sua brevità, alla formazione e alla crescita degli alunni.

Da quest'anno (anno scolastico 2013/2014) è stato istituito anche il **servizio integrativo di postscuola** per gli alunni della scuola primaria (classi a modulo) e della scuola secondaria di 1° grado per i quali non sono coperti tutti i rientri pomeridiani. Per quest'ultimo servizio sono state individuate 4 fasce di utilizzo:

- Giovedì e Venerdì (Scuola Elementare); Lunedì e Venerdì (Scuola Media); dalle ore 12,30/13,00 alle 14,00 per chi intende usufruire del solo servizio mensa
- Giovedì e Venerdì (Scuola Elementare); Lunedì e Venerdì (Scuola Media); dalle ore 12,30/13,00 alle ore 16,30
- Giovedì e Venerdì (Scuola Elementare); Lunedì e Venerdì (Scuola Media); dalle ore 12,30/13,00 alle ore 18,00
- Tutti i giorni fino alle 18,00.

## SCUOLABUS

Il servizio viene fornito a tutti gli alunni iscritti alle scuole primaria e secondaria di primo grado di Mathi che ne facciano richiesta.

La quota annuale per la fruizione del servizio è pagabile in due rate: la prima entro il 31 ottobre e la seconda entro il 31 marzo dell'anno scolastico in corso. Gli alunni devono essere accompagnati alla fermata dai genitori o da persone adulte espressamente delegate; al ritorno i genitori o loro delegati devono attendere gli alunni alla fermata prescelta.

## CENTRO ESTIVO

Il servizio è rivolto a tutti gli alunni iscritti alle scuole primaria e secondaria di primo grado di Mathi, ovvero agli alunni di pari età frequentanti altri istituti scolastici purchè residenti nel Comune di Mathi. Il Centro Estivo si svolge di norma dal primo lunedì di giugno successivo al termine dell'anno scolastico, sino all'ultimo venerdì di luglio, salvo eventuali diverse esigenze organizzative. Il Centro estivo è caratterizzato da attività ricreative, giochi, laboratori di pittura e manipolazione, gite. Particolare attenzione viene data allo svolgimento dei compiti delle vacanze (attività particolarmente apprezzata dai genitori).

Prima della conferma d'iscrizione viene svolta una riunione informativa aperta a tutti i genitori degli alunni, per la presentazione nel dettaglio delle attività e delle norme di funzionamento.

Le tariffe, le modalità di pagamento, i moduli di iscrizione ai vari servizi scolastici sono reperibili nella sezione "Modulistica" del sito del Comune di Mathi ([www.comune.mathi.to.it](http://www.comune.mathi.to.it)).

Per accedere ai Servizi Scolastici con tariffe agevolate, l'Amministrazione Comunale ha istituito con deliberazione della Giunta Comunale le fasce di reddito (ISEE).

Le famiglie in condizioni di disagio economico che intendono richiedere eventuali agevolazioni devono presentare il mod. ISEE entro e non oltre il 30 settembre di ogni anno scolastico.

## Orari e indirizzo ufficio Scuola

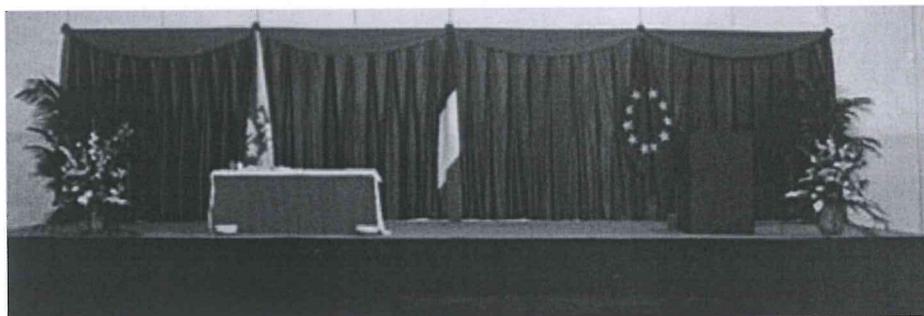
	ORARIO
Lunedì	10,00 – 12,30
Martedì	10,00 – 12,30
Mercoledì	10,00 – 12,30
Giovedì	10,00 – 12,30
Venerdì	10,00 – 12,30

Indirizzo: Via D. Borla, 21  
Telefono: 0119261634 - 0119261621  
Fax: 0119261635  
E-MAIL: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)  
PEC: [scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it](mailto:scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it)

**COMUNE DI MATHI**

**AREA AMMINISTRATIVA -  
CULTURALE**

**UFFICIO SCUOLA-CULTURA  
ATTIVITA' CULTURALI E  
MANIFESTAZIONI CIVILI**



**Responsabile: Maurizio FARIELLO**

**Personale Preposto: Valeria BRACH PREVER  
Tiziano TANI**

**Tel. 0119261634 – 0119261621**

**Fax 0119261635**

**Email: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)**

**PEC: [scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it](mailto:scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it)**

L'Ufficio Scuola supporta e collabora con l'Assessorato alla Cultura per l'organizzazione di tutte le manifestazioni culturali e delle solennità civili (IV Novembre – 25 Aprile – Giornata della Memoria ...). Le manifestazioni culturali rilevanti e che rappresentano ormai appuntamenti fissi nel calendario culturale del nostro Paese sono:

- Il Concerto di San Mauro (gennaio)
- La settimana del libro (presentazione di libri, attività con le scuole ...) (maggio)
- Appuntamenti estivi nel parco (giugno-luglio)

## OBIETTIVO

Offrire opportunità culturali ai cittadini per creare una maggiore coesione sociale e migliorare la qualità della vita nel nostro territorio

## STANDARD

Garantire offerte culturali di livello con uno sguardo attento alle condizioni economiche per mantenere un buon rapporto tra le qualità dell'offerta culturale ed il costo rapportato al numero di partecipanti

## Orari e indirizzo

	ORARIO
Lunedì	10,00 – 12,30
Martedì	10,00 – 12,30
Mercoledì	10,00 – 12,30
Giovedì	10,00 – 12,30
Venerdì	10,00 – 12,30

Indirizzo: Via D. Borla, 21

Telefono: 0119261634 - 0119261621

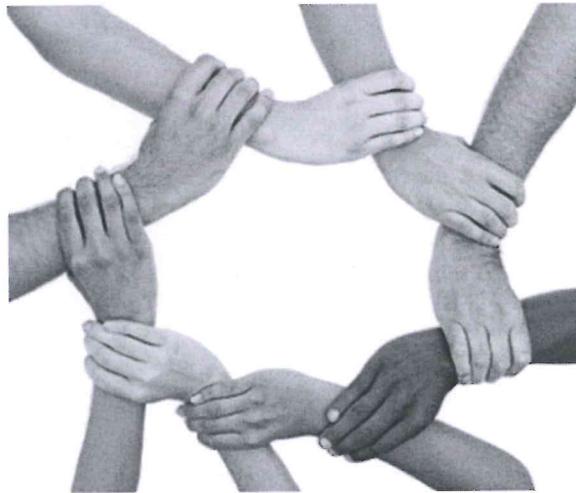
Fax: 0119261635

E-MAIL: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)

PEC: [scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it](mailto:scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it)

**COMUNE DI MATHI**  
**AREA AMMINISTRATIVA -**  
**CULTURALE**

**UFFICIO SCUOLA-CULTURA**  
**SERVIZI SOCIALI**  
**ASSISTENZIALI**



**Responsabile: Maurizio FARIELLO**

**Personale Preposto: Valeria BRACH PREVER**  
**Tiziano TANI**

**Tel. 0119261634 – 0119261621**  
**Fax 0119261635**  
**Email: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)**  
**PEC: [scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it](mailto:scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it)**

## SOSTITUTIVA UNICA E CERTIFICAZIONE ISEE

Secondo quanto disposto dal D.Lgs n. 109/98, modificato dal D.Lgs 130/33 e dalla L. n. 244/07, per la richiesta di prestazioni sociali agevolate è necessario presentare all'INPS la dichiarazione sostitutiva unica ed ottenere la certificazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

I residenti nel Comune di Mathi possono presentare la dichiarazione sostitutiva unica:

- Nei centri di assistenza fiscale (CAAF) di zona – ACLI, CISL, UIL e CGIL UNSIC. Presso gli uffici comunali è presente uno sportello di assistenza fiscale, il martedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 gestito dal CAAF/UNSIC
- Direttamente all'INPS per via telematica, collegandosi al sito [www.inps.it](http://www.inps.it), utilizzando il portale ISEE – “Servizi On-Line”, tramite il link “Al servizio del cittadino”. Il servizio è accessibile ai cittadini possessori di utenza specifica (PIN).

## CONTRIBUTI MATERNITA' E NUCLEO FAMILIARE

### **Definizione**

- **ASSEGNO PER IL NUCLEO FAMILIARE.** E' un assegno erogato dall'INPS ai cittadini italiani o comunitari con almeno tre figli minorenni (art. 65 Legge 23.12.1998 n. 448).  
L'assegno viene erogato alle famiglie che non superano il limite di reddito stabilito dalla normativa in base alla composizione del nucleo familiare, calcolato con la modalità dell'indicatore della situazione economica (ISEE) che ogni anno viene aggiornato.
- **ASSEGNO PER LA MATERNITA'.** E' un assegno erogato dall'INPS che spetta alle madri cittadine italiane, residenti comunitarie o extracomunitarie in possesso della carta di soggiorno, che non beneficiano del trattamento previdenziale dell'indennità di maternità. Hanno diritto al contributo anche le madri che accolgono bambini in adozione o affidò pre-adoattivo.  
L'assegno viene erogato alle donne che:
  - Non hanno diritto ad alcuna indennità di maternità ad altro titolo (nel caso in cui fruisca di un'indennità di maternità di importo inferiore a € 311,27 mensili può esserle riconosciuto per la differenza)
  - Vivono in una famiglia in cui il nucleo non superi il reddito stabilito dalla normativa in base alla composizione del nucleo familiare, calcolato con le modalità dell'indicatore della situazione economica (ISEE), l'assegno viene ricalcolato ed aggiornato ogni anno.

### **Modalità di richiesta**

I cittadini interessati possono rivolgersi al CAAF, convenzionato con il Comune, e presente con proprio sportello presso il Municipio tutti i martedì dalle 15,00 alle 17,00, per ottenere la certificazione ISEE e per presentare la domanda di contributo che, dopo l'approvazione con determinazione del responsabile del servizio, verrà inviata all'INPS. Per l'assegno del nucleo familiare la richiesta deve essere presentata dal 1° gennaio al 31 gennaio dell'anno successivo. Per l'assegno di maternità la richiesta deve essere presentata entro 6 mesi dalla data del parto.

**Costi:** Il servizio è gratuito

### **Tempi di erogazione**

Dal ricevimento della documentazione da parte del CAAF il Comune approva la richiesta entro 7 giorni.

## BONUS ENERGIA ELETTRICA

### **Definizione**

E' un'agevolazione introdotta dal Decreto Interministeriale (DM) 28/12/2007 con l'obiettivo di sostenere la spesa energetica delle famiglie in condizione di disagio economico, garantendo un risparmio sulla spesa annua per energia elettrica.

Hanno diritto al "Bonus energetico" tutti i Cittadini intestatari di una fornitura elettrica nell'abitazione di residenza, in condizioni di:

- Disagio economico, con un valore ISEE fino a € 7.500,00 per la generalità degli aventi diritto, e con valore ISEE fino a € 20.000,00 per i nuclei familiari con quattro e più figli a carico

e/o

- Disagio fisico, presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo delle apparecchiature elettromedicali necessarie per la loro esistenza in vita.

#### **Modalità di richiesta**

I cittadini interessati possono presentarsi presso lo sportello CAAF convenzionato con il Comune tutti i martedì dalle 15,00 alle 17,00, oppure presso l'Ufficio Scuola negli orari di apertura al pubblico.

**Costi:** Il servizio è gratuito

#### **Tempi di erogazione**

La risposta alla richiesta, completa della documentazione necessaria, viene rilasciata entro 7 giorni.

### **BONUS GAS**

#### **Definizione**

E' un'agevolazione con l'obiettivo di sostenere la spesa per la fornitura di gas naturale sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati.

Hanno diritto al "Bonus gas" tutti i Cittadini intestatari di una fornitura di gas naturale nell'abitazione di residenza, in condizioni di disagio economico, con un valore ISEE fino a € 7.500,00 per la generalità degli aventi diritto, e con un valore ISEE fino a € 20.000,00 per i nuclei familiari con quattro e più figli a carico.

#### **Modalità di richiesta**

I cittadini interessati possono presentarsi presso l'ufficio servizi sociali o l'ufficio protocollo negli orari di apertura al pubblico.

**Costi:** Il servizio è gratuito

#### **Tempi di erogazione**

La risposta alla richiesta, completa della documentazione necessaria, viene rilasciata entro 7 giorni.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA E DOMICILIARE**

#### **Definizione**

Ha lo scopo di garantire ai minori portatori di handicap il diritto allo studio e l'integrazione scolastica e sociale. Prevede interventi di assistenza all'autonomia e per la comunicazione.

Per il periodo settembre 2013 – giugno 2014 il servizio è appaltato alla Cooperativa EUROTREND di Cerrione (BI) che impiega presso il plesso scolastico di Mathi n. 2 educatrici in affiancamento all'assistente comunale dipendente in ruolo.

#### **Modalità di richiesta**

La richiesta è inviata dall'istituto Comprensivo di Balangero a cui appartengono le scuole frequentate da alunni portatori di handicap residenti nel Comune di Mathi sulla base delle indicazioni riportate sul P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato).

### **Tempi di erogazione**

Il servizio viene erogato entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta completa della documentazione necessaria.

## **SERVIZIO DI TRASPORTO**

### **Definizione**

E' un servizio che consente l'accesso ad attività socio sanitarie e riabilitative sul territorio comunale e nelle zone limitrofe, a favore di cittadini anziani e/o a rischio di emarginazione. Il servizio è svolto in collaborazione con il Volontariato Civico di Mathi che, a fronte della copertura dei costi da parte del Comune, fornisce un certo numero di trasporti per gli anziani residenti nel Comune di Mathi.

### **Modalità di richiesta**

Le persone interessate devono fare richiesta all'ufficio volontariato che valuta la sua erogazione

**Costi:** Il servizio è gratuito

### **Tempi di erogazione**

La risposta alla richiesta, completa della documentazione necessaria, viene rilasciata entro 3 giorni.

## **CONTRIBUTO LIBRI DI TESTO**

Gli studenti appartenenti a famiglie economicamente disagiate possono accedere ad un contributo per la fornitura di libri di testo. L'erogazione del contributo viene effettuata direttamente dal Comune.

La richiesta può essere presentata dagli studenti che frequentano la scuola secondaria di primo grado e residenti in Mathi, nel periodo di apertura del bando. Per partecipare al bando è necessario presentare richiesta presso l'ufficio Scuola di Mathi, corredata dalla certificazione ISEE (che sia inferiore a € 10.632,94) rilasciata dal CAF e fotocopia di un documento di identità.

### **Orari e indirizzo**

	<b>ORARIO</b>
Lunedì	10,00 – 12,30
Martedì	10,00 – 12,30
Mercoledì	10,00 – 12,30
Giovedì	10,00 – 12,30
Venerdì	10,00 – 12,30

Indirizzo: Via D. Borla, 21

Telefono: 0119261634 - 0119261621

Fax: 0119261635

E-MAIL: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)

PEC: [scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it](mailto:scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it)

**COMUNE DI MATHI**

**AREA AMMINISTRATIVA -  
CULTURALE**

**UFFICIO SCUOLA-CULTURA  
SERVIZI SPORTIVI  
E RICREATIVI**



**Responsabile: Maurizio FARIELLO**

**Personale Preposto: Valeria BRACH PREVER  
Tiziano TANI**

**Tel. 0119261634 – 0119261621**

**Fax 0119261635**

**Email: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)**

**PEC: [scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it](mailto:scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it)**

## **OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO**

L'obiettivo primario del servizio è la promozione e la diffusione della pratica sportiva sul territorio comunale.

## **ATTIVITA' DEL SERVIZIO**

L'Ufficio Servizi Sportivi del Comune di Mathi si occupa degli impianti sportivi e attività sportive, collabora con organismi e soggetti che svolgono attività con finalità istituzionali, anche tramite la concessione di sostegni finanziari e contributi alle stesse.

L'ufficio cura la gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale anche attraverso la stipulazione di convenzioni, concessioni e protocolli d'intesa con società sportive ed enti di promozione.

L'ufficio rilascia ai cittadini le informazioni utili per la realizzazione di eventi ed attività sportive.

## **OGGETTO DEL SERVIZIO**

- **Provvedimenti autorizzativi e concessori**
  - Rilascio autorizzazioni per l'utilizzo di impianti sportivi previa valutazione dell'istanza presentata
  - Convenzioni e protocolli d'intesa con società ed associazioni sportive per la gestione degli impianti sportivi comunali
- **Attività di supporto alle attività sportive realizzate sul territorio comunale**
  - Collaborazione per la realizzazione di manifestazioni sportive rilevanti sul territorio comunale, con eventuale assegnazione del patrocinio e possibilità di erogazione di contributi
  - Supporto nell'attività di promozione sul territorio delle attività e delle manifestazioni realizzate dalle società sportive del comune di Mathi
- **Attività di verifica e manutenzione**
  - Manutenzione e pulizia degli impianti sportivi a gestione diretta del Comune di Mathi
  - Monitoraggio dello stato di manutenzione degli impianti per eventuali segnalazioni all'ufficio tecnico del Comune di Mathi

## **DESTINATARI**

Società ed enti direttamente interessati all'utilizzo degli impianti sportivi.

## **STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI**

I procedimenti amministrativi oggetto dei Servizi Sportivi sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- Il responsabile del procedimento
- I tempi massimi di legge (ove specificati) entro i quali deve essere concluso il procedimento
- I tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora il richiedente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare anche telefonicamente i richiedenti per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

#### Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

Procedimento	Responsabile	Termine previsto	Termine di impegno
Rilascio autorizzazione utilizzo impianti per stagione sportiva	Maurizio FARIELLO	30 gg.	20 gg.
Rilascio autorizzazione utilizzo impianti sportivi per manifestazioni	Maurizio FARIELLO	30 gg.	15 gg.
Convenzioni e protocolli d'intesa	Maurizio FARIELLO	Non specificato	3/6 mesi
Erogazione di contributi	Maurizio FARIELLO	Non specificato	3/6 mesi

#### Orari e indirizzo

	ORARIO
Lunedì	10,00 – 12,30
Martedì	10,00 – 12,30
Mercoledì	10,00 – 12,30
Giovedì	10,00 – 12,30
Venerdì	10,00 – 12,30

Indirizzo: Via D. Borla, 21

Telefono: 0119261634 - 0119261621

Fax: 0119261635

E-MAIL: [biblioteca@comune.mathi.to.it](mailto:biblioteca@comune.mathi.to.it)

PEC: [scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it](mailto:scuola.cultura@pec.comune.mathi.to.it)

**COMUNE DI MATHI**

**AREA AMMINISTRATIVA -  
CULTURALE**

**UFFICIO COMMERCIO  
ATTIVITA' PRODUTTIVE**



**Responsabile: Maurizio FARIELLO**

**Personale Preposto: Anna POMERO**

**Tel. 0119261631**

**Fax 0119261635**

**Email: [ufficio.commercio.mathi@gmail.com](mailto:ufficio.commercio.mathi@gmail.com) (provvisoria)  
[ufficio.commercio@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.commercio@comune.mathi.to.it) (definitiva,  
disponibile a breve)**

## SERVIZI ALLA PERSONA

Le attività rientranti nelle competenze del servizio rivolte ai servizi alla persona sono le seguenti:

### **Prelievi del sangue:**

Il prelievo del sangue viene effettuato presso la Casa di riposo "CHANTAL" con ingresso in Via Parrocchia, 2-10075 MATHI (TO) il 1° e il 3° martedì di ogni mese con orario dalla 7,00 alle 8,00.

Coloro che hanno necessità di prelievo a domicilio, devono richiederlo al medico che provvederà ad indicarlo sul certificato di prescrizione.

Le impegnative mediche si consegnano all'Ufficio servizi alla persona del Comune di MATHI - Via Domenico BORLA, 21-Vecchia sede com.le -1° piano- entro il mercoledì precedente il prelievo.

Gli esiti potranno essere ritirati presso l'Ufficio servizi alla persona del Comune di MATHI - Via Domenico BORLA,21-10075 MATHI (To) nella settimana seguente il prelievo (dal giovedì)

### **Appuntamenti con assistente sociale:**

Si prenotano appuntamenti con l'assistente sociale che riceve presso la sede comunale in Via Domenico BORLA, 21 - MATHI, il 2° e il 4° giovedì di ogni mese.

Per il primo appuntamento (persona che per la prima volta richiede il servizio) è possibile presentarsi - senza appuntamento - al Comprensorio di NOLE C.SE (To)-Piazza Vittorio Emanuele II, n. 18, tutti i mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 11,00. Il servizio sociale ha il seguente recapito telefonico: 0119212896.

### **Prenotazione sala riunioni di proprietà comunale sita in via Santa Lucia, 90 Mathi**

Si ricevono le prenotazioni volte a beneficiare dell'uso del locale di proprietà comunale sito in Via Santa Lucia, 90 - MATHI, da parte di tutte le Associazioni che ne fanno richiesta all'Ufficio Servizi alla Persona del Comune di MATHI.

L'Ufficio rilascia debita autorizzazione.

## COMMERCIO

Le attività rientranti nelle competenze del servizio commercio sono le seguenti:

- Agenzie d'affari
- Agenzie viaggi
- Agricoltura
- Artigianato
- Circoli privati
- Commercio fisso
- Commercio su aree pubbliche
- Edicole-Distributori carburanti
- Manifestazioni fieristiche
- Sale giochi
- Somministrazione di alimenti e bevande

Il Comune di MATHI con deliberazione adottata dal Consiglio Comunale in data 31/10/2012 con atto n. 26 ad oggetto "Approvazione della convenzione per la gestione in forma associata dello sportello unico delle attività e del relativo regolamento di organizzazione e di funzionamento", ha aderito con altri Comuni allo Sportello Unico Associato per le Attività Produttive (S.U.A.P.) denominato "TERRITORIOIMPRESA".

Pertanto i cittadini e le imprese che intendono intraprendere un'attività tra quelle sopra descritte, ovvero gli operatori già in esercizio, devono presentare le pratiche presso lo Sportello suindicato (S.U.A.P.) con sede in Via Andrea D'ORIA, 14/1-10073 CIRIE' (To) tel: 0119218194/195 fax: 0119218697 e-mail: [sportellodelleimprese@comune.cirie.to.it](mailto:sportellodelleimprese@comune.cirie.to.it).

I modelli sono scaricabili dal sito SUAP di CIRIE' e reperibili anche presso l'Ufficio Commercio del Comune di MATHI e dal sito del Comune di MATHI in HOME PAGE cliccando su Sportello Unico Attività Produttive.

L'avvio dell'attività è immediata e dalla data di presentazione dei documenti, l'iter del procedimento si conclude entro 60 gg.

Per le manifestazioni temporanee di somministrazione alimenti e bevande (tip. A. e B) relative a festeggiamenti nel territorio comunale, è necessario presentare la modulistica (S.C.I.A.), reperibile presso gli sportelli ASL TO4 o presso il Comune di MATHI, almeno 10 giorni prima dell'evento, all'ASL TO4-SIAN - Via Cavour, 29 - 10073 CIRIE' (TO).

Il Comune di MATHI rilascerà entro 3 giorni dal ricevimento della pratica da parte dell'ASL TO4-SIAN - di CIRIE', apposita autorizzazione.

### **Imposta comunale sulla pubblicità (ICP)**

Legislazione I.C.P.:                   decreto legislativo del 04/12/2001  
  decreto del Presidente del Consiglio del 12/02/2001  
  decreto legislativo del 15/11/1993 n°507

Tutti coloro che espongono insegne, ecc. nel territorio comunale, sono soggetti al pagamento dell'imposta sulla pubblicità.

E' necessario fare comunicazione con lettera indirizzata al Comune di MATHI, contenente tutti i dati necessari ai fini della determinazione dell'importo da pagare.

L'Ufficio Commercio vaglia le singole casistiche e provvede alla comunicazione del pagamento tramite lettera, allegando il bollettino di c/c postale con il quale l'interessato provvederà al versamento.

### **T.O.S.A.P (Tassa occupazione spazi aree pubbliche)**

Legislazione T.O.S.A.P.:       Legge del 28/12/1995 n°549  
  decreto legislativo del 15/11/1993 n°507

La tassa è dovuta per l'occupazione di qualsiasi natura effettuata nelle strade, nei corsi, nelle piazze e, comunque, sui beni appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile dei Comuni e delle Provincie.

E' dovuta in proporzione alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico nell'ambito del relativo territorio.

Il pagamento della tassa viene effettuato mediante bollettino di c/c postale intestato al Comune di MATHI.

### **Orari e indirizzo**

	<b>ORARIO</b>	
Lunedì	10,00 – 12,30	
Martedì	10,00 – 12,30	15,00 – 17,30
Mercoledì	10,00 – 12,30	
Giovedì	9,00 – 13,00	
Venerdì	10,00 – 12,30	

Indirizzo:           Via D. Borla, 21

Telefono:           0119261631

Fax:                 0119261635

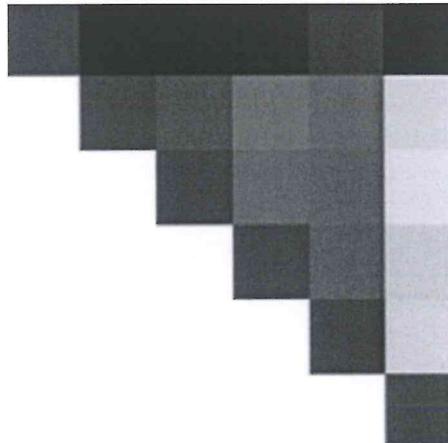
E-MAIL:            [ufficio.commercio.mathi@gmail.com](mailto:ufficio.commercio.mathi@gmail.com) (provvisoria)

[ufficio.commercio@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.commercio@comune.mathi.to.it) (definitiva, disponibile a breve)

**COMUNE DI MATHI**

**AREA AMMINISTRATIVA -  
CULTURALE**

**INTERAREA**



**Responsabile: Maurizio FARIELLO**

**Personale Preposto: Fulvia  
BRUNETTI**

**Tel. 0119261602**

**Fax 0119261617**

**Email: [fulvia.brunetti@comune.mathi.to.it](mailto:fulvia.brunetti@comune.mathi.to.it)**

L'Ufficio Interarea si occupa di:

## PAGAMENTO SERVIZI SCOLASTICI

- Mathi è sede di scuola primaria e di scuola secondaria;
- l'Amministrazione del Comune di Mathi già da anni ha istituito diversi servizi scolastici a sostegno delle famiglie, in considerazione degli orari applicati dalle scuole di Mathi che prevedono numerosi rientri pomeridiani e per potenziare la formazione educativa dei bambini;
- i servizi che il Comune di Mathi mette a disposizione delle famiglie per i bambini che frequentano le scuole primaria e secondaria di Mathi sono i seguenti:
  - mensa
  - pre-scuola
  - dopo-scuola
  - dopo-scuola integrativo
  - trasporto
- il Comune per poter erogare tali servizi sostiene notevoli spese, che gravano sul bilancio comunale. A copertura parziale di dette spese, in ottemperanza alle norme di Legge vigenti e onde mantenere gli equilibri di bilancio, il Comune deve obbligatoriamente applicare delle tariffe agli utenti che intendono usufruire dei servizi scolastici sopra elencati, quale quota di compartecipazione ai costi sostenuti;
- La gestione dei servizi scolastici avviene seguendo il seguente iter:
  - il Comune approva le tariffe, mediante delibera adottata dalla Giunta Comunale;
  - l'Ufficio Scuola del Comune, a inizio anno scolastico, comunica alle famiglie i servizi scolastici che l'Amministrazione Comunale pone a disposizione degli utenti, le relative tariffe di fruizione e i moduli in bianco da utilizzare per l'iscrizione dei bambini ai servizi scolastici;
  - tali moduli, debitamente compilati e sottoscritti da un genitore, devono poi essere restituiti al Comune, ufficio scuola.

L'ufficio interarea provvederà, successivamente, alla elaborazione delle richieste pervenute, procederà alla stampa dei conti correnti postali, riportanti i dati degli alunni e l'importo da pagare, nonché i riferimenti all'utenza scolastica, al periodo in pagamento e, per la mensa, al numero dei pasti addebitati.

La bollettazione per il pagamento del trasporto alunni viene emessa in due rate per ogni anno scolastico.

Su tutti i conti correnti postali consegnati agli alunni viene indicata una data di scadenza, entro la quale la famiglia deve effettuare il pagamento del dovuto.

L'utente può pagare tramite posta, utilizzando il conto corrente postale consegnato all'alunno e versando sul c/cp n. **16151102** intestato a "**COMUNE MATHI SERVIZI SCOLASTICI - SERVIZIO TESORERIA**" oppure effettuare un bonifico bancario on-line versando sul codice IBAN n. **IT17P076010100000016151102**.

Come già evidenziato nella descrizione dei servizi scolastici, dal prossimo anno scolastico 2014/2015, si passerà ad una nuova forma di pagamento (**School Card**).

Il Comune di Mathi eroga un ulteriore servizio scolastico nel periodo estivo, destinato a chi non ha la possibilità di badare ai propri figli, dando supporti didattici e di divertimento.

Durante il centro estivo funziona la mensa scolastica e vengono forniti i pasti ai bambini che ne fanno richiesta.

Le modalità di pagamento sono le medesime degli altri servizi scolastici.

Per ogni informazione inerente la bollettazione dei servizi scolastici  
**(MENSA, PRESCUOLA, DOPOSCUOLA, TRASPORTO, MENSA CENTRO ESTIVO)**

**rivolgersi a Fulvia BRUNETTI - Istruttore Direttivo –**  
Comune di Mathi – Ufficio Interarea  
Tel. N. 011 9261602  
e-mail fulvia.brunetti@comune.mathi.to.it

### **ESENZIONE TICKETS SANITARI**

A decorrere dal 2012 l'A.S.L. TO4 provvede direttamente al rilascio delle esenzioni dal pagamento del ticket sanitario sull'acquisto di farmaci, in base al reddito dichiarato.

Pertanto, per tali esenzioni occorre rivolgersi all'A.S.L.

Invece, il tesserino di esenzione dal pagamento del ticket sanitario su visite mediche viene rilasciato dal Comune, qualora non sia di competenza dell'A.S.L.

Per poter rilasciare il tesserino, tuttavia, il Comune necessita obbligatoriamente di una relazione che deve essere presentata dalle Assistenti Sociali incaricate dal C.I.S. (Consorzio Intercomunale dei servizi socio-assistenziali).

Gli aventi diritto possono richiedere al Comune, Ufficio Interarea, il rilascio del tesserino di esenzione.

A tal fine devono restituire il vecchio tesserino di cui sono in possesso, già rilasciato in precedenza.

Il Comune, entro 3 – 4 giorni, provvede ad aggiornare la scadenza del tesserino e ad aggiornare il relativo registro.

Nel caso in cui l'interessato si trovi per la prima volta nella condizione di avere diritto all'esenzione, deve presentarsi presso l'Ufficio interarea munito di:

- fotocopia della carta di identità in corso di validità del richiedente;
- fotocopia della tessera sanitaria in corso di validità, avanti e retro, per tutti i componenti del nucleo familiare che hanno diritto all'esenzione;

Per ogni informazione inerente il rilascio delle esenzioni dal pagamento del ticket sanitario

**rivolgersi a Fulvia BRUNETTI - Istruttore Direttivo –**  
Comune di Mathi – Ufficio Interarea  
Tel. N. 011 9261602  
e-mail fulvia.brunetti@comune.mathi.to.it

### **SOSTEGNO ALLA LOCAZIONE**

Solo allorché la Regione Piemonte emette la delibera Regionale con la quale vengono determinati i criteri ed i limiti di reddito per la fruizione del contributo a sostegno della locazione, il Comune può procedere all'iter necessario per arrivare all'erogazione dei detti contributi.

Dal momento in cui la Regione Piemonte rende disponibile il contributo, l'Ufficio Interarea provvede ad effettuare il riparto dei fondi trasferiti dalla Regione, sommati a quelli stanziati dal Comune, predisponendo l'elenco dei beneficiari e dei contributi spettanti ad ognuno.

Per ogni informazione inerente i contributi per sostegno alla locazione

**rivolgersi a Fulvia BRUNETTI - Istruttore Direttivo –**  
Comune di Mathi – Ufficio Interarea  
Tel. N. 011 9261602  
e-mail fulvia.brunetti@comune.mathi.to.it

## ANAGRAFE CANINA

Tutti i cani posseduti e custoditi sul territorio comunale devono obbligatoriamente essere stati tatuati, col relativo numero (se trattasi di cani non giovani) o microchippati (se trattasi di cani nati più recentemente).

Per applicare il microchip al cane i proprietari possono rivolgersi ad un medico veterinario libero professionista autorizzato iscritto all'albo provinciale, oppure possono rivolgersi all'A.S.L. di Lanzo Torinese – Anagrafe canina – in Strada Eremo n. 60.

L'ufficio interarea fornisce, a chi ne fa richiesta, gli stampati da compilare per :

- l'identificazione del cane, da presentare al servizio veterinario dell'A.S.L.
- per la registrazione di cane nato ed identificato fuori dalla Regione Piemonte, da presentare al servizio veterinario dell'A.S.L.
- per cani introdotti in Piemonte non identificati, da presentare al servizio veterinario dell'A.S.L.
- per la segnalazione di cessione del cane, da presentare al servizio veterinario dell'A.S.L.
- per variazione della residenza o della sede abituale di detenzione del cane, da presentare al servizio veterinario dell'A.S.L.
- per denuncia di smarrimento del cane, da presentare alla Polizia Municipale
- per denuncia di morte del cane, da presentare al servizio veterinario dell'A.S.L.
- per segnalazione di cane vagante o randagio, da presentare alla Polizia Municipale

I cani abbandonati vengono, tramite la Polizia Municipale, affidati al canile convenzionato con il Comune.

Detti cani, previo un periodo di isolamento nel canile sanitario per verificare l'esistenza di eventuali malattie, vengono poi custoditi presso la struttura convenzionata, in attesa di affidamento a privati che lo richiedano.

Il Comune per tali servizi paga quote mensili, in base al numero dei cani custoditi ed al periodo per cui è stato prestato il servizio.

Il Comune può accedere all'anagrafe canina gestita dall'A.S.L.

Per informazioni rivolgersi all'ufficio di Polizia Municipale.





AREA CUSTODIA E VIGILANZA  
COMUNE DI MATHI

# Carta dei Servizi



## CARTA DEI SERVIZI AREA CUSTODIA E VIGILANZA

**Referente responsabile per l'attuazione della Carta dei servizi area custodia e vigilanza**  
il Funzionario: Commissario Maurizio DALL'ARMELLINA

**Sede:** Via Domenico Borla n. 21

Tel: 0119261612 - Fax: 0119267177

email: polizia.locale@pec.comune.mathi.to.it

**Sedi, recapiti e orari:** vai al link <http://www.comune.mathi.to.it/ComUffici.asp>

Vai al questionario di valutazione della qualità del servizio (servizi ai cittadini) e leggi i risultati.

Invia il tuo suggerimento

La carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

### INDICE GENERALE

- FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
- Competenze e organigramma
- Punti di accesso, recapiti e servizi offerti
- Il responsabile del servizio
- STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO
- Gli standard di qualità
- RAPPORTI CON I CITTADINI
- Reclami e suggerimenti
- Indagini di soddisfazione
- Cosa fare per ....

## FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### Competenze e organigramma

I principali campi di intervento della Polizia Municipale nell'ambito del territorio comunale sono la disciplina della circolazione stradale, la prevenzione e repressione degli illeciti previsti dal Codice della Strada, il rilievo di incidenti stradali, la vigilanza in materia di regolamenti ed ordinanze adottati dall'Amministrazione Comunale, la vigilanza in materia di polizia commerciale ed annonaria, polizia amministrativa, polizia edilizia, polizia ambientale, oltre alla vigilanza del patrimonio comunale e all'educazione stradale nelle scuole di primo e secondo grado. Infine in materia di polizia giudiziaria la Polizia Municipale sovrintende ad attività finalizzate all'accertamento di reati, eseguendo atti d'indagine d'iniziativa o su delega dell'Autorità Giudiziaria.

Attualmente il Servizio di Polizia Municipale è costituito da 2 operatori di Polizia Locale di cui, 1 ufficiale responsabile del servizio e 1 ufficiale.

Secondo le disposizioni regionali il servizio dovrebbe essere di almeno 5 operatori. L'attuale sede del Servizio si trova in via Domenico Borla n. 21.

La Polizia Municipale inoltre presta soccorso nelle pubbliche calamità d'intesa con le autorità competenti e collabora, nell'ambito delle proprie attribuzioni, con le altre forze di Polizia nel controllo del territorio.

Il Servizio di Polizia Municipale di Mathi è composto da una unica macro area di competenza che è a sua volta divisa in Settori che rispondono ognuno a servizi offerti specifici.

Il Responsabile del Servizio è un funzionario direttivo, coordina le sottoelencate attività operative in collaborazione con un ufficiale gerarchicamente subordinato al responsabile.

### Punti di accesso, recapiti e servizi offerti

Le attività operative si suddividono in:

UFFICIO	SERVIZI OFFERTI
<b>SEGRETERIA DEL RESPONSABILE</b> Responsabile: Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it	Raccolta segnalazioni, reclami, suggerimenti, istanze dei cittadini sulla trasparenza amministrativa. Gestione dell'attività di "Datore di lavoro" in relazione alle norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro. Gestione dell'attività di formazione del personale. Gestione del budget dell'area con redazione di determinazioni di impegno di spesa e liquidazione.
<b>PROTEZIONE CIVILE</b> Responsabile: Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it	Gestione attività prevista dal piano di protezione civile comunale in collaborazione con le autorità competenti, eventi calamitosi, interventi di coordinamento delle squadre dei volontari in caso di calamità.

<p style="text-align: center;"><b>VIABILITA'</b></p> <p>Responsabile: Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it</p>	<p>Servizi di Polizia Stradale e regolamentazione traffico, attività preventivo/repressiva con riferimento a obiettivi specifici e attività consolidate (con utilizzo strumenti quali velomatic-FTRD). Servizi di Polizia Locale e controllo del territorio. Programmazione e gestione dei controlli mirati a seguito di segnalazione dei cittadini Predisposizione ordinanze ed esecuzione ricoveri coatti. Controllo parco comunale ed aree verdi.</p>
<p style="text-align: center;"><b>DECENTRAMENTO</b></p> <p>Responsabile: Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it</p>	<p>Vigilanza nelle zone periferiche. Controlli di polizia rurale. Tutela ambientale e Vigilanza veterinaria Vigilanza su pubbliche affissioni e pubblicità Disciplina elettorale Polizia Edilizia Oggetti e documenti smarriti Controlli sulla pubblicità temporanea visiva e fonica, volantaggio</p>
<p style="text-align: center;"><b>AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI STRADALI</b></p> <p>Responsabile: Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it</p>	<p>Predisposizione ordinanze di carattere temporaneo in materia di viabilità. Rilascio autorizzazioni e/o nulla-osta per competizioni sportive su strada. Rilascio autorizzazioni e/o nulla osta per sfilate civili e religiose. Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico inerenti al CdS (per traslochi, cantieri edili e stradali) Rilascio permessi di transito/sosta Rilascio contrassegno ad uso disabili per la sosta nelle aree riservate</p>
<p style="text-align: center;"><b>POLIZIA GIUDIZIARIA</b></p> <p>Responsabile: Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it</p>	<p>Indagini di Polizia Giudiziaria connesse all'attività d'Istituto della P.M. d'iniziativa o su delega dell'autorità giudiziaria Servizi di pattugliamento e pronto intervento.</p>
<p style="text-align: center;"><b>INFORTUNISTICA</b></p> <p>Responsabile: Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it</p>	<p>Istruttoria pratiche relative al rilievo di incidenti stradali e rilievi planimetrici e statistici</p>
<p style="text-align: center;"><b>POLIZIA AMMINISTRATIVA</b></p> <p>Responsabile: Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it</p>	<p>Rilascio autorizzazioni di polizia previste dal T.U. di Pubblica Sicurezza relative all'agibilità di locali e strutture per pubblico spettacolo e quelle relative a manifestazioni, spettacoli e trattenimenti pubblici, compresa l'organizzazione, gestione e controllo degli spettacoli viaggianti.</p>

	<p>Attività istituzionale preventiva-repressiva su: pubblici esercizi.</p> <p>Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico di pertinenza (per attività esterne dei pubblici esercizi, manifestazioni e spettacoli, attività promozionali, espositive, raccolta firme, iniziative politiche ed elettorali).</p> <p>Attività di vigilanza sulla corretta gestione delle occupazioni del suolo pubblico.</p>
<p><b>POLIZIA COMMERCIALE</b></p> <p>Responsabile: Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it</p>	<p>Vigilanza attività commerciali su aree pubbliche, attività commerciali al dettaglio ed all'ingrosso</p> <p>Vigilanza vendite straordinarie e di liquidazione</p> <p>Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico riferite ad esercizi commerciali/artigianali e relativa vigilanza</p>
<p><b>CONTRAVVENZIONI E CONTENZIOSO</b></p> <p>Responsabile: Ispettore Carla FEA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it</p>	<p>Gestione sanzioni amministrative Codice della Strada e sanzioni accessorie.</p> <p>Gestione contenzioso afferente il Codice della Strada.</p> <p>Iscrizioni a ruolo</p> <p>Gestione procedure per rimozioni, fermi e sequestri amministrativi</p> <p>Sportello cassa</p> <p>Sportello informazioni</p>
<p><b>NOTIFICAZIONE ATTI</b></p> <p>Responsabile: Ispettore Carla FEA Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261612 Indirizzo e-mail: polizia.municipale@comune.mathi.to.it</p>	<p>Gestione dell'attività di notificazione (amministrative, finanziarie, penali) e recupero crediti derivanti</p>

## Il responsabile del servizio

Il responsabile del servizio è il Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA

## STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

### Gli standard di qualità

#### GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI EDUCAZIONE STRADALE

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Efficacia	N. studenti coinvolti in attività di educazione stradale	Totale n. 180_nell'anno scolastico
	N. ore di lezione per attività di educazione stradale	Totale n 18 nell'anno scolastico
Coinvolgimento utenti	Indagine sulla soddisfazione degli utenti del servizio	1 indagine/anno
	Indagine sulla soddisfazione degli utenti dell'attività di educazione stradale	1 indagine/anno scolastico

#### GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO VIABILITA'

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Efficacia	Controlli effettuati con strumentazione elettronica	Totale n.300 controlli/anno
	Perlustrativo con auto di servizio	Totale n.250 pattuglie/anno
	Gestione viabilità durante il mercato settimanale	Totale n.52 presenze/anno
	Vigilanza e viabilità per processioni, sfilate religiose e civili	100% presenza durante le manifestazioni

#### GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI STRADALI

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Tempestività	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta per: Ordinanze di carattere temporaneo in materia di viabilità Rilascio autorizzazioni e/o nulla-osta per competizioni sportive su strada Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico inerenti al CdS (traslochi, cantieri edili e stradali) Rilascio permessi di transito/sosta in aree riservate	Entro 10 giorni
	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta per: Rilascio contrassegno ad uso disabili per la sosta nelle aree riservate	Entro 10 giorni

**GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI CONTRAVVENZIONI - CONTENZIOSO - INFORTUNISTICA**

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Tempestività	CONTRAVVENZIONI: Notifica al cittadino della sanzione amministrativa	Entro 90 giorni dal momento di accertamento dell'infrazione
	CONTENZIOSO: Predisposizione memorie di costituzione	Entro 15 gg dalla data di ricevimento del ricorso
	INFORTUNISTICA: Rilascio informazioni/copie atti dei rilievi di incidente stradale	Entro 30 giorni dal momento della richiesta

**GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO POLIZIA AMMINISTRATIVA E COMMERCIALE**

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Tempestività	Rilascio autorizzazioni di polizia previste dal T.U. di Pubblica Sicurezza relative all'agibilità di locali per pubblico spettacolo	Entro 1 gg. trasmissione verbale di sopralluogo C.P.V.P.S. ovvero C.C.V.P.S.
	Rilascio autorizzazioni per spettacoli e trattenimenti pubblici Rilascio occupazione di suolo pubblico per iniziative culturali, politiche, sociali e raccolta firme	Entro 30 giorni dal momento della richiesta
	Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico all'esterno dei pubblici esercizi Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico per concerti/spettacoli/fiere Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico riferite ad esercizi commerciali/artigianali	Entro 60 giorni dal momento della richiesta

**GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO NOTIFICAZIONE ATTI PENALI O DI CONCILIAZIONE**

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Tempestività	Notificazione atti di conciliazione e/o di rilevanza penale	Entro 5 gg. trasmissione

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Facilità accesso alle informazioni generali e specifiche	Pubblicazione informazioni sul sito internet comunale entro il 31 dicembre
	Facilità accesso alla modulistica	Pubblicazione informazioni sul sito internet comunale entro il 31 dicembre
	Identificabilità del personale in uniforme mediante placca negli orari di servizio	Agevole identificazione con n. matricola ben visibile
<b>ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA</b>	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	n.5,30 ore settimanali
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di formazione, aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico	N. 2 persone coinvolte nei vari corsi n. 2 persone coinvolte nell'addestramento al tiro
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTA</b>	Indagine sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine annuale
	Questionario di gradimento dell'attività di educazione stradale	N. 1 indagine annuale per anno scolastico
	N. reclami presentati a carico del servizio	N. / reclami presentati a carico del servizio
<b>ALTRI SERVIZI</b>		
<b>EDUCAZIONE STRADALE</b>	n. 180 studenti coinvolti	
	n.18 ore lezione	
<b>CORSI DI AGGIORNAMENTO</b>	Organizzazione dei corsi	Avviamento entro il 31 dicembre

<b>SERVIZIO:</b>	<b>DESCRIZIONE STANDARD</b>	<b>VALORE PREVISTO</b>
<b><i>VIABILITA'</i></b>		
Controlli velocità effettuati con strumentazione elettronica	N 1 posti di controllo/anno	n. 300/anno
Vigilanza e viabilità per competizioni sportive su strada	Rilascio delle autorizzazioni e prescrizioni organizzative della viabilità	n.15/anno
Vigilanza e viabilità per manifestazioni religiose	Presenza durante le manifestazioni	100 %
Vigilanza e viabilità per manifestazioni civili	Presenza durante le manifestazioni	100 %
Vigilanza e viabilità per manifestazioni pubbliche	Presenza durante le manifestazioni	100 %
Ordinanze di carattere temporaneo in materia di viabilità	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 10 gg.
Rilascio autorizzazioni e/o null osta per competizioni sportive su strada	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 10 gg.
Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico inerenti al CdS (traslochi, cantieri edili e stradali)	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 10 gg.
Rilascio permessi di transito/sosta	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 10 gg.
Rilascio contrassegno ad uso disabili per la sosta nelle aree riservate	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 10 gg.
<b><i>CONTRAVVENZIONI</i></b>		
Notifica al cittadino della sanzione amministrativa	Tempo massimo dal momento di accertamento dell'infrazione	Entro 90 gg. (termine di legge)
<b><i>CONTENZIOSO</i></b>		
Notificazione ordinanze ingiunzione di pagamento e di archiviazione	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 90 gg
<b><i>INFORTUNISTICA</i></b>		
Rilascio informazioni/copie atti dei rilievi di incidente stradale	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 30 gg.

<b>DECENTRAMENTO</b>		
Rilascio autorizzazioni per pubblicità temporanea o volantinaggio	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 15 gg
Rilascio autorizzazioni per pubblicità fonica durante la campagna elettorale	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 10 gg.
<b>POLIZIA AMMINISTRATIVA E COMMERCIALE</b>		
Rilascio autorizzazioni di polizia previste dal T.U. di Pubblica Sicurezza relative all'agibilità di locali per pubblico spettacolo	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 40 gg.
Rilascio autorizzazioni per spettacoli e trattenimenti pubblici	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 30 gg.
Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico all'esterno dei pubblici esercizi ovvero riferite ad esercizi commerciali/artigianali	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 30 gg.
Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico per concerti/spettacoli/fiere	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 60 gg.

## RAPPORTI CON I CITTADINI

### Reclami e suggerimenti

Le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami dei cittadini sono considerati fondamentali dal Servizio di Polizia Municipale di Mathi, in quanto offrono importanti spunti per migliorare i servizi offerti. L'ufficio è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo a:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'Ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione. Ogni reclamo sarà esaminato e, nel caso di specifica richiesta, sarà fornita al cittadino una risposta in merito entro 30 giorni.

*Reclami, proposte e suggerimenti possono essere inoltrati via posta, fax o posta elettronica a:*

Responsabile del Servizio di Polizia Municipale  
Via Domenico BORLA, 21 –10075- Mathi-TO-  
e-mail: [polizia.municipale@comune.mathi.to.it](mailto:polizia.municipale@comune.mathi.to.it)

### Indagini di soddisfazione

Il questionario di valutazione della qualità del servizio è disponibile sul sito internet alla voce "servizi ai cittadini. Il servizio procede alla somministrazione di questionari di gradimento per l'attività d'istituto ovvero per l'attività di educazione stradale svolta nelle scuole materne, elementari e medie.

### Cosa fare per ....

#### ▪ PAGARE UNA MULTA

##### **Pagamento delle sanzioni amministrative per infrazioni del Codice della Strada**

Il trasgressore, o in alternativa, l'obbligato in solido, ha 60 giorni di tempo dalla contestazione immediata o dalla notifica del verbale di violazione per effettuare il pagamento.

I giorni si riducono a 5 nel caso del pagamento di un avviso di violazione (il cosiddetto preavviso di sosta).

Il pagamento della violazione può essere effettuato:

- presso l'Ufficio contravvenzioni e contenzioso in via Domenico Borla, 21 –Mathi-TO-;
- mediante conto corrente postale n. 17442104, intestato al Servizio tesoreria del comune di Mathi-servizio Polizia Municipale-, con l'indicazione del nome del proprietario del veicolo, il numero dell'avviso di violazione e la targa del veicolo;

Normativa di riferimento: D.Lgs. 30.04.1992, n. 285 - Nuovo Codice della Strada e relativo Regolamento di Esecuzione

Requisiti richiesti: Condizione di trasgressore o obbligato in solido

Documenti da presentare: Avviso dell'illecito o verbale di accertamento della violazione

Termini per la presentazione: Vedi descrizione procedimento

## CONTRAVVENZIONI E CONTENZIOSO

Responsabile:

Ispettore Carla FEA

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261612

Indirizzo e-mail:

[polizia.municipale@comune.mathi.to.it](mailto:polizia.municipale@comune.mathi.to.it)

Incaricato dell'istruttoria Isp. Carla FEA.

### ▪ OTTENERE INFORMAZIONI SULLE CARTELLE ESATTORIALI

#### **Gestione recupero crediti iscritti a ruolo**

Per il Codice della Strada il verbale di accertamento della violazione è titolo esecutivo, per cui il mancato pagamento della somma imposta (che corrisponde al minimo della sanzione prevista per ogni violazione dal Codice della Strada stesso) nei termini, produce automaticamente l'applicazione di una sanzione pecuniaria pari alla metà del massimo previsto, attraverso la notifica di una cartella esattoriale comprensiva delle maggiorazioni di Legge, redatta dal Concessionario locale alla riscossione dei tributi, sulla base dei dati forniti dall'Ente creditore (Comune di Mathi - Polizia Municipale-).

Gli interessati potranno richiedere, presso l'ufficio contravvenzioni e contenzioso, tutte le informazioni relative ai titoli esecutivi che hanno generato le cartelle esattoriali riferite a sanzioni amministrative pecuniarie, non pagate ed iscritte a ruolo; tali informazioni saranno fornite esclusivamente agli intestatari della cartella (vale a dire il trasgressore o responsabile in solido delle infrazioni di riferimento) o persona delegata. Normativa di riferimento: D. Lgs. 30.04.1992, n.285 - nuovo Codice della Strada e relativo Regolamento di Esecuzione - D.P.R. 29.09.1973, n. 602 - D. Lgs. 26.02.1999, n. 46

Requisiti richiesti: Condizione di intestatario della cartella esattoriale ( essere cioè il trasgressore o responsabile in solido delle infrazioni di riferimento)

Documenti da presentare: cartella esattoriale, documento di identità personale, delega con documento di identità del delegante

Termini per la presentazione: nessuno

## CONTRAVVENZIONI E CONTENZIOSO

Responsabile:

Ispettore Carla FEA

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261612

Indirizzo e-mail:

[polizia.municipale@comune.mathi.to.it](mailto:polizia.municipale@comune.mathi.to.it)

Incaricato dell'istruttoria Isp. Carla FEA.

### ▪ PROPORRE RICORSO CONTRO UNA MULTA

#### **Ricorsi nei confronti di accertamenti di violazioni del Codice della Strada**

Il trasgressore ad una norma del Codice della Strada e gli altri soggetti obbligati in solido, entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione del verbale, possono proporre ricorso al Prefetto di Torino, presentandolo o inoltrandolo a mezzo raccomandata A/R al Prefetto o direttamente al Servizio di Polizia Municipale di Mathi, presso l'ufficio contravvenzioni e contenzioso.

Il ricorso non è proponibile se nel frattempo sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta della sanzione.

Entro i termini fissati dall'art. 204 del Codice della Strada, il Prefetto emette ordinanza motivata di archiviazione degli atti se accoglie il ricorso, altrimenti emette ordinanza-ingiunzione, nei termini e con le modalità dell'art. 201 del Codice della Strada, per il pagamento di una somma non inferiore al doppio della sanzione originariamente elevata.

Il ricorso si estende automaticamente alle sanzioni accessorie o alle eventuali misure cautelari, ma non è possibile proporre ricorso solo per la sanzione accessoria.

In alternativa ma non in aggiunta al ricorso al Prefetto, gli interessati possono proporre ricorso, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione, al Giudice di Pace di Lanzo Torinese, depositandolo o inviandolo con raccomandata A/R alla Cancelleria dello stesso, sita in via S.Giovanni Bosco n. 17 - 10074 Lanzo Torinese, allegando in ogni caso copia dell'atto impugnato.

Al momento della presentazione del ricorso al Giudice di Pace bisogna versare un contributo unificato proporzionale al valore della causa, oltre alle spese forfettarie (per informazioni tel. 0123/320501 - centralino del Giudice di Pace di Lanzo Torinese).

Normativa di riferimento: D.Lgs. 30.04.1992, n. 285 - nuovo Codice della Strada e relativo Regolamento di Esecuzione - L. 24.11.1981, n. 689

Requisiti richiesti: Condizione di trasgressore o responsabile in solido con il medesimo (ovvero persona da questi incaricata)

Documenti da presentare: Ricorso su carta semplice con tutta la documentazione utile alla decisione del Prefetto o Giudice di Pace.

#### CONTRAVVENZIONI E CONTENZIOSO

Responsabile:

Ispettore Carla FEA

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261612

Indirizzo e-mail:

[polizia.municipale@comune.mathi.to.it](mailto:polizia.municipale@comune.mathi.to.it)

Incaricato dell'istruttoria Isp. Carla FEA.

#### ▪ OTTENERE UN CONTRASSEGNO PER VEICOLI AL SERVIZIO DI PERSONE DISABILI Contrassegno ad uso disabili per la sosta nelle aree riservate

Il contrassegno, valido in tutto il territorio nazionale, autorizza le persone affette da invalidità a sostare nelle zone riservate ai disabili ed a circolare e sostare in deroga ai divieti; è strettamente personale ma non è vincolato ad uno specifico veicolo.

Il permesso può essere permanente (validità di 5 anni, rinnovabile se perdurano le condizioni che ne hanno determinato il rilascio) o temporaneo.

Gli interessati potranno rivolgere istanza al Sindaco utilizzando l'apposito modulo, corredato dal certificato rilasciato dalla Commissione medico legale dell'ASLTO4 che attesti una deambulazione sensibilmente ridotta nonché una fotografia formato tessera. Normativa di riferimento: Artt. 7 e 188 del D. Lgs. 30 aprile 1992, n. 285; art. 381 del D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495

Requisiti richiesti: Residenza anagrafica e difficoltà di deambulazione accertata a mezzo di idoneo certificato medico-legale.

Documenti da presentare: Domanda come meglio precisato nella descrizione

#### AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI STRADALI

Responsabile:

Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261612

Indirizzo e-mail:

[polizia.municipale@comune.mathi.to.it](mailto:polizia.municipale@comune.mathi.to.it)

Incaricato dell'istruttoria Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA/Isp. Carla FEA

▪ **OTTENERE INFORMAZIONI/COPIE DEI RAPPORTI DI INCIDENTE STRADALE**

**Richiesta informazioni/copia atti dei rilievi incidente stradale**

L'utente coinvolto in un incidente stradale interessato ad assumerne informazioni ed ottenere copia degli atti dei rilievi del sinistro può inoltrare al servizio di polizia municipale domanda scritta (generalità complete, Codice Fiscale e/o Partita I.V.A.) in carta semplice, da presentare al Protocollo Generale.

Normativa di riferimento: Art. 11 D. Lgs 30.04.1992, n. 285

Documenti da presentare: Domanda scritta in carta semplice da presentare al Protocollo Generale.

**INFORTUNISTICA**

Responsabile:

Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261612

Indirizzo e-mail:

polizia.municipale@comune.mathi.to.it

Incaricato dell'istruttoria Comm. Maurizio DALL'ARMELLINA/Isp. Carla FEA

## SPORTELLO DELLA POLIZIA LOCALE DI MATHI

Le chiediamo di compilare questo breve questionario anonimo. Contribuirà in maniera attiva al miglioramento dei servizi del Comune.

1. Per quale servizio si è recato alla Polizia Locale? \*(max 3 risposte)

- relazioni con il Pubblico
- autorizzazioni Codice della Strada (lavori, manifestazioni)
- contenzioso
- pagamento/contestazione contravvenzioni
- viabilità e traffico
- infortunistica stradale
- polizia commerciale
- polizia amministrativa
- polizia giudiziaria
- decentramento
- polizia Ambientale-Edilizia-Veterinaria
- Altro:

2. E' stato soddisfatto degli orari di apertura? \*

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
orari di apertura					

3. E' stato soddisfatto dei tempi di attesa? \*

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
tempi di attesa					

4. Quanto è durata la sua attesa? \*

- nessuna attesa
- 1-10 minuti
- 11-30 minuti
- 31-60 minuti
- più di 1 ora

5. Quanto è stato soddisfatto del servizio erogato per quanto riguarda: \*

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
chiarezza nel fornire le informazioni					
competenza del personale					
disponibilità e cortesia del personale					
rapidità ed efficienza					

6. Era la prima volta che si recava alla Polizia Locale ? \*

- SI (passare alla domanda 7)
- NO (rispondere alla domanda 6.a)

6.a Trova che nel tempo la qualità del servizio sia:

- peggiorata
- uguale
- migliorata
- non so

7. Nell'ultimo anno ha telefonato alla Polizia Locale? \*

- SI (passare alle domande 7.a - 7.b)
- NO (passare alla domanda 8)

7.a E' entrato facilmente in contatto telefonico con gli operatori?

- SI
- NO, perché la linea era a lungo occupata
- NO, perché il telefono squillava a vuoto
- Altro:

7.b E' stato soddisfatto del servizio al telefono, per quanto riguarda:

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
chiarezza nel fornire le informazioni					
disponibilità e cortesia					

8. Quanto è stato soddisfatto COMPLESSIVAMENTE per il servizio erogato dagli sportelli della Polizia Locale? \*

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
soddisfazione complessiva					

10. Qual è, secondo lei, l'elemento PIU' importante su cui il Comune deve concentrare le azioni per migliorare questo servizio? \*

- professionalità del personale
- utilizzare i servizi via internet
- orari degli sportelli

11. E il MENO importante? \*

- professionalità del personale
- utilizzare i servizi via internet
- orari degli sportelli

Si informa sui servizi e iniziative del Comune di Mathi?

- SI
- NO

Residenza \*

- Mathi
- Altro:

Nazionalità \*

- italiana
- Altro:

Genere \*

- maschio
- Femmina

Età \*

- meno di 21 anni
- 21-30 anni
- 31-40 anni
- 41-50 anni
- 51-60 anni
- 61-70 anni
- più di 70 anni

Titolo di studio \*

- licenza elementare
- licenza di scuola media inferiore
- qualifica professionale
- diploma di scuola superiore
- laurea/master
- nessuno

Professione \*

- studente
- lavoratore dipendente
- libero professionista
- in attesa di occupazione
- pensionato
- Altro:

AREA ECONOMICO-FINANZIARIA  
COMUNE DI MATHI

# Carta dei Servizi



## Referente responsabile per l'attuazione della Carta dei servizi area economico-finanziaria

l'assessore: Giuseppe FRAND GENISOT

**Sede:** Via Domenico Borla n. 21

Tel: 0119261606 - Fax: 0119261628

email: [economico.finanziaria@pec.comune.mathi.to.it](mailto:economico.finanziaria@pec.comune.mathi.to.it)

**Sedi, recapiti e orari:** vai al link <http://www.comune.mathi.to.it/ComUffici.asp>

Vai al questionario di valutazione della qualità del servizio (servizi ai cittadini) e leggi i risultati.

La carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

### INDICE GENERALE:

#### 1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- Competenze e organigramma
- Punti di accesso, recapiti e servizi offerti
- Il responsabile del servizio

#### 2. STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO

- Gli standard di qualità

#### 3. RAPPORTI CON I CITTADINI

- Reclami e suggerimenti
- Indagini di soddisfazione
- Cosa fare per ....

## Competenze

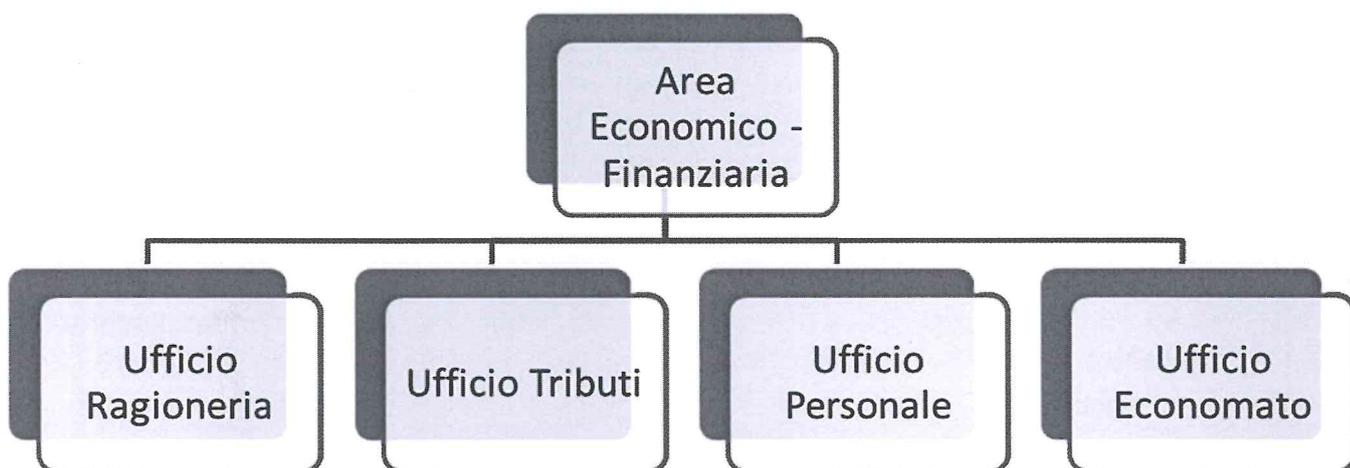
All'area economico – finanziaria fanno capo le seguenti competenze, che possono essere suddivise in:

- **Ufficio ragioneria :**
  - Programmazione e bilanci.
  - Rilevazione e dimostrazione dei risultati di gestione.
  - Investimenti e relative fonti di finanziamento.
  - Gestione del bilancio.
  - Rilevazione contabile delle riscossioni, delle liquidazioni e dei pagamenti.
  - Rapporti con il servizio di tesoreria.
  - Rapporti con l'organo di revisione economico-finanziario.
  - Aggiornamento dello stato patrimoniale e degli inventari,
  - Controllo e salvaguardia degli equilibri di bilancio.
  - Controllo di gestione e controllo interno.
  
- **Ufficio tributi :**
  - Redazione proposte di regolamenti e di revisione tariffaria.
  - Applicazione tasse e imposte comunali gestite direttamente (accertamento imponibile, definizione liquidazioni, formazione ruoli).
  - Vigilanza e controllo regolarità del servizio accertamento e riscossione di tributi dati in concessione e/o gestione.
  
- **Ufficio personale :**
  - Gestione economica del personale,
  - Gestione previdenziale ed assistenziale del personale
  
- **Servizio di economato:**
  - Gestione delle entrate e delle spese urgenti di non rilevante ammontare, in conformità con quanto previsto dal regolamento di contabilità ed entro i limiti di spesa previsti dal bilancio.

Attualmente l'area economico-finanziaria è costituita da 3 operatori di cui uno in servizio a tempo parziale.

L'attuale sede dell'area si trova in via Domenico Borla n. 21.

## ORGANIGRAMMA



## Punti di accesso, recapiti e servizi offerti

Le attività operative si suddividono in:

UFFICIO	SERVIZI OFFERTI
<p style="text-align: center;"><b>RAGIONERIA</b></p> <p>Responsabile: Giuseppe FRAND GENISOT Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261606 Indirizzo e-mail: <a href="mailto:ufficio.ragioneria@comune.mathi.to.it">ufficio.ragioneria@comune.mathi.to.it</a></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- predisposizione e gestione del Bilancio annuale e pluriennale, relative variazioni e certificazioni;</li><li>- assunzione impegni di spesa con relativo parere di regolarità contabile e attestazione di copertura finanziaria;</li><li>- gestione della spesa, registrazioni contabili, emissione dei mandati di pagamento;</li><li>- gestione delle entrate, emissione fatture, emissione delle reversali di incasso;</li><li>- monitoraggio delle entrate e delle uscite sia in conto competenza che in conto residui e verifica degli equilibri;</li><li>- istruttoria relativa all'indebitamento e gestione dei mutui;</li><li>- supporto alla gestione fiscale;</li><li>- tenuta dei conti correnti postali;</li><li>- stesura del rendiconto della gestione, del conto economico e dello stato patrimoniale e predisposizione della relazione di Giunta;</li><li>- definizione dei limiti e monitoraggio del patto di stabilità interno;</li><li>- verifica tutte le determinazioni dirigenziali e le deliberazioni degli organi istituzionali ai fini dell'attestazione della copertura finanziaria e dell'apposizione del visto di regolarità contabile;</li><li>- assistenza e collaborazione al Revisore dei Conti;</li><li>- gestione dei rapporti con la Tesoreria Comunale.</li><li>- controllo di gestione e controlli interni amministrativi e finanziari</li><li>- Predisposizione delle determinazioni riguardanti l'area</li><li>- verifiche di cassa trimestrali</li><li>- Inventario Patrimonio Comunale ( Tenuta , aggiornamento ecc. )</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>TRIBUTI</b></p> <p>Responsabile: Giuseppe FRAND GENISOT Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261629 Indirizzo e-mail: <a href="mailto:ufficio.tributi@comune.mathi.to.it">ufficio.tributi@comune.mathi.to.it</a></p>	<p>IMU (Imposta Municipale Propria):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ritiro delle dichiarazioni</li><li>- Informazioni verbali o scritte</li><li>- Informazione su calcolo on-line</li><li>- Rimborsi</li><li>- Avvisi su sito istituzionale dell'ente</li><li>- Invio telematico delle deliberazioni al Ministero</li><li>- predisposizione deliberazioni e determinazioni inerenti</li></ul> <p>ICI (imposta comunale sugli immobili)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- supporto all'attività di accertamento per il recupero dell'evasione;</li></ul>

	<p>Addizionale comunale IRPEF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni sulla normativa</li> <li>- Pubblicazione sul sito del Ministero delle finanze dei dati per l'applicazione dell'addizionale</li> <li>- predisposizione deliberazioni e determinazioni inerenti</li> </ul> <p>Tassa rifiuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni verbali o scritte sulla normativa e su specifiche richieste</li> <li>- Rimborsi e/o esenzioni</li> <li>- Modulistica per variazioni ed iscrizioni per nuove anagrafiche</li> <li>- Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</li> <li>- Invio telematico delle deliberazioni al Ministero</li> <li>- predisposizione deliberazioni e determinazioni inerenti</li> <li>- Canone di irrigazione:</li> <li>- predisposizione ed invio lettere e bollettini</li> <li>- registrazione e controllo dei versamenti effettuati</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>PERSONALE</b></p> <p>Responsabile: Giuseppe FRAND GENISOT Indirizzo: V. D. Borla n. 21 Telefono: 011. 9261629 Indirizzo e-mail: <a href="mailto:ufficio.tributi@comune.mathi.to.it">ufficio.tributi@comune.mathi.to.it</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione del rapporto di lavoro dei dipendenti del Comune di Mathi in termini di presenze ed assenze,</li> <li>- elaborazione degli stipendi tramite collegamento WEB con ditta esterna compreso l'emissione di mandati e reversali conseguenti;</li> <li>- tenuta ed aggiornamento della dotazione organica e del contingente di personale;</li> <li>- supporto alla gestione della contrattazione decentrata e rapporti con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative e con le RSU di base;</li> <li>- gestione procedimenti INAIL (denunce infortuni; autoliquidazione premi; denuncia nuovi assunti e cessazione dal servizio);</li> <li>- gestione procedure selettive interne e progressioni orizzontali all'interno della categoria;</li> <li>- gestione contabile ed economica degli amministratori locali compresi gli aspetti fiscali e contributivi;</li> <li>- supporto alla ditta esterna per gli adempimenti relativi al Comune quale sostituto di imposta: conguagli fiscali e di fine anno, elaborazione dei CUD, denunce annuali ed adempimenti obbligatori ex lege.</li> <li>- compilazione conto annuale e relazione allegata.</li> </ul>

**SERVIZIO ECONOMATO**

Responsabile:

Giuseppe FRAND GENISOT

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261629

Indirizzo e-mail:

[ufficio.tributi@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.tributi@comune.mathi.to.it)

- gestione di cassa, riscossione di entrate e pagamento di spese, di non rilevante ammontare e per le quali sia indispensabile il pagamento immediato.

**Il responsabile del servizio**

Il responsabile del servizio è il FRAND GENISOT Giuseppe

## STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

### Gli standard di qualità

#### GLI STANDARD DI QUALITA' DELL'EMISSIONE MANDATI PER SPESE CORRENTI

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Tempestività	Tempo massimo dalla data di protocollatura della fattura	Secondo scadenza o entro 30 giorni

#### GLI STANDARD DI QUALITA' DELL'EMISSIONE REVERSALI DI INCASSO

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Efficacia	Controlli effettuati sulle entrate extratributarie	Totale n.100 controlli/anno

#### GLI STANDARD DI QUALITA' DEL CONTROLLO EQUILIBRI FINANZIARI

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Efficacia	Controlli sul permanere degli equilibri finanziari	Totale n. 4 controlli/anno

#### GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO RIMBORSO IMPOSTE COMUNALI (IMU E TARES)

Fattore della qualità	Indicatori	Standard
Efficacia	Controlli sulle richieste di rimborso imposte comunali	Totale n. 50 controlli/anno
Tempestività	Tempo massimo dalla richiesta di rimborso	Entro 180 giorni

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Facilità accesso alle informazioni generali e specifiche	Pubblicazione informazioni sul sito internet comunale entro il 31 dicembre
	Facilità accesso alla modulistica	Pubblicazione informazioni sul sito internet comunale entro il 31 dicembre
	Identificabilità del personale negli orari di servizio	Agevole identificazione targa posta sulla scrivania
<b>ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA</b>	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	n.9 ore settimanali
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di formazione, aggiornamento tecnico,	N. 2 persone coinvolte nei vari corsi
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTA</b>	Indagine sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine annuale
	N. reclami presentati a carico del servizio	N. / reclami presentati a carico del servizio
<b>CORSI DI AGGIORNAMENTO</b>	Organizzazione dei corsi	Avviamento entro il 31 dicembre

SERVIZIO	DESCRIZIONE STANDARD	VALORE PREVISTO
<b>RAGIONERIA</b>		
Controlli equilibri finanziari	N 4 controlli/anno	n. 4/anno
Pagamento fatture	Rilascio mandato di pagamento	n.1000/anno
Incassi entrate comunali	Rilascio reversale incasso	n. 600/anno
<b>PERSONALE</b>		
Richiesta tabulato presenze/assenze	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 5 giorni
<b>TRIBUTI</b>		
Richiesta di informazioni sul tributo in generale	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 20 giorni

Richiesta di informazioni sulla propria posizione	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 20 giorni
Richiesta di rimborso sulle imposta comunali	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 180 giorni
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 180 giorni
<b>ECONOMATO</b>		
Richiesta di liquidazione della spesa	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta	Entro 10 giorni.

## RAPPORTI CON I CITTADINI

### Reclami e suggerimenti

Per migliorare la qualità dei servizi erogati è essenziale saper ascoltare i propri utenti e comunicare efficacemente con loro. Per questo l'area economico – finanziaria si impegna a raccogliere i suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami dei cittadini.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo a:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'Ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

L'area economico – finanziaria si impegna a trattare i dati personali e le informazioni ricevute con l'opportuna discrezione e nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati personali ("Privacy").

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione. Ogni reclamo sarà esaminato e, nel caso di specifica richiesta, sarà fornita al cittadino una risposta in merito entro 30 giorni.

*Reclami, proposte e suggerimenti possono essere inoltrati via posta, fax o posta elettronica a:*  
 Responsabile dell'Area economico – finanziaria  
 Via Domenico BORLA, 21 –10075- Mathi-TO-  
 e-mail: [ufficio.ragioneria@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.ragioneria@comune.mathi.to.it)

### Indagini di soddisfazione

Il questionario di valutazione della qualità del servizio è disponibile sul sito internet alla voce "servizi ai cittadini. Il servizio procede alla somministrazione di questionari di gradimento per l'attività d'istituto.

## Cosa fare per ....

### Non hai pagato l'IMU entro i termini?

I contribuenti che non hanno pagato l'Imu entro la scadenza prevista possono regolarizzarsi con il "ravvedimento operoso". In tal caso è prevista la regolarizzazione dei versamenti omessi, parziali o tardivi con il pagamento dell'imposta dovuta, delle sanzioni in misura ridotta come più sotto indicato (anziché del 30% come previsto in caso di accertamento), e degli interessi, a maturazione giornaliera, nella misura del saggio legale vigente (attualmente al 2,5%).

Il ravvedimento è previsto dall'art. 13 del D.Lgs. 472/97 e successive modificazioni, e consente la regolarizzazione entro:

- quattordici giorni, con la sanzione dello 0,2% per ogni giorno di ritardo;
- dal quindicesimo giorno fino a 30 giorni, con la sanzione del 3%;
- oltre i trenta giorni ed entro il 30 giugno dell'anno successivo, con la sanzione del 3,75%;
- per l'omissione della dichiarazione Imu 2012, il termine è quello del 30 settembre 2013, entro il quale si dovrà versare l'imposta dovuta, gli interessi e la sanzione del 10%. Se non sussiste debito d'imposta, si applica il minimo previsto (10% di 51 euro, cioè 5 euro).

Ufficio tributi:

Responsabile: FRAND GENISOT Giuseppe

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261629

Indirizzo e-mail:

[ufficio.tributi@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.tributi@comune.mathi.to.it)

Incaricato dell'istruttoria Istr. Maria Grazia BALLELIO.

### Hai pagato più di quanto dovevi?

Entro 5 anni dal giorno del pagamento puoi presentare la domanda di rimborso. Il fac simile della istanza è disponibile presso il nostro ufficio oppure scaricabile direttamente dal portale internet.

Ufficio tributi:

Responsabile: FRAND GENISOT Giuseppe

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261629

Indirizzo e-mail:

[ufficio.tributi@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.tributi@comune.mathi.to.it)

Incaricato dell'istruttoria Istr. Maria Grazia BALLELIO.

## **Hai un dubbio circa il pagamento del tributo per il caso specifico?**

Puoi presentare un'istanza di chiarimento esponendo il tuo caso particolare e indicando il tuo parere e il comportamento che intendi tenere in ordine al pagamento del tributo. Il fac simile della istanza è disponibile presso il nostro ufficio oppure scaricabile direttamente dal portale internet. Per poter proporre l'istanza è necessario che tu non abbia ancora pagato o effettuato l'adempimento richiesto dalla legge, né che sia intervenuto l'atto di accertamento o che comunque non siano scaduti i termini per adempiere.

Attenzione: con questa istanza non potrai rinviare l'adempimento tributario oggetto dell'istanza.

Ufficio tributi:

Responsabile: FRAND GENISOT Giuseppe

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261629

Indirizzo e-mail:

[ufficio.tributi@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.tributi@comune.mathi.to.it)

Incaricato dell'istruttoria Istr. Maria Grazia BALLELIO.

## **Pagamento fatture a fornitori**

Inviare la fattura completa di tutti i dati compreso IBAN all'ufficio protocollo del comune di Mathi, il quale provvederà ad inviarla all'ufficio competente. Entro 10 gg dal ricevimento del provvedimento di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio richiedente, fatte salve altre eventuale scadenze pattuite, l'ufficio ragioneria provvederà ad emettere mandato di pagamento.

Ufficio ragioneria:

Responsabile: FRAND GENISOT Giuseppe

Indirizzo: V. D. Borla n. 21

Telefono: 011. 9261606

Indirizzo e-mail:

[ufficio.ragioneria@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.ragioneria@comune.mathi.to.it)

Incaricato dell'istruttoria Istr. Marina FRANCESETTI.

## Area economico finanziaria

### Questionario di valutazione della qualità del servizio

Le chiediamo di compilare questo breve questionario anonimo. Contribuirà in maniera attiva al miglioramento dei servizi del Comune.

\*Campo obbligatorio

1. Per quale servizio si è recato presso l'area economico - finanziaria? \*(max 3 risposte)

- Ufficio tributi
- Ufficio ragioneria
- Ufficio personale
- Informazioni e modulistica
- Altro:

2. E' stato soddisfatto degli orari di apertura? \*

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
orari di apertura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. E' stato soddisfatto dei tempi di attesa? \*

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
tempi di attesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Quanto è durata la sua attesa?

- nessuna attesa
- 1-10 minuti
- 11-30 minuti
- 31-60 minuti
- più di un'ora

5. Quanto è stato soddisfatto del servizio erogato dall'Area economico – finanziaria per quanto riguarda: \*

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
chiarezza nel fornire le informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
competenza del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disponibilità e cortesia del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rapidità ed efficienza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Era la prima volta che si recava all'Area economico - finanziaria? \*

- SI (passare alla domanda 7)
- NO (rispondere alla domanda 6.a)

6.a Trova che nel tempo la qualità del servizio sia:

- migliorata
- peggiorata
- uguale
- non so

7. Quanto è soddisfatto della modulistica dell'Area economico - finanziaria per quanto riguarda: \*

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
aggiornamento	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
chiarezza	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
completezza	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.a Come ha reperito la modulistica? \*(1 sola risposta)

- l'ho ritirata negli uffici
- l'ho scaricata dal sito del Comune
- Altro:

8. Nell'ultimo anno ha telefonato a questi sportelli?

- SI (passare alle domande 8.a - 8.b)
- NO (passare alla domanda 9)

8.a E' entrato facilmente in contatto telefonico con gli operatori?

- SI
- NO, perché la linea era a lungo occupata
- NO, perché il telefono squillava a vuoto
- Altro:

8.b E' stato soddisfatto del servizio al telefono, per quanto riguarda:

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
chiarezza nel fornire le informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
disponibilità e cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Vorrebbe avere la possibilità di comunicare via Skype con gli uffici del Comune?

- SI
- NO
- Non so

10. Quanto è stato soddisfatto COMPLESSIVAMENTE per il servizio erogato dall'Area economico - finanziaria? \*

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	indifferente	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
soddisfazione complessiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

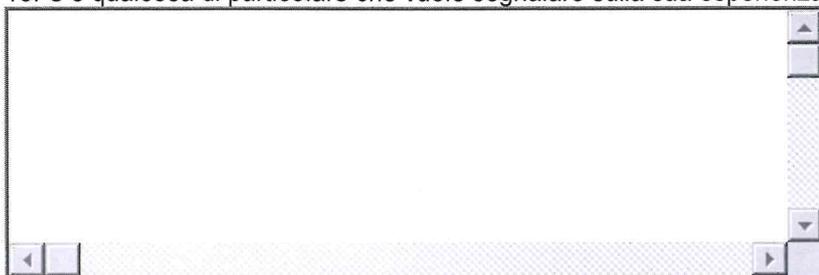
11. Qual è, secondo lei, l'elemento PIU' importante su cui il Comune deve concentrare le azioni per migliorare questo servizio? \*(1 sola risposta)

- professionalità del personale
- utilizzare i servizi via internet (es: invio documenti, prenotazione appuntamenti, ecc.)
- modulistica
- orari degli sportelli

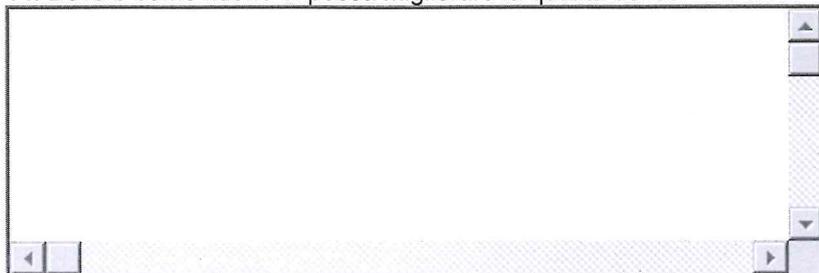
12. E il MENO importante? \*(1 sola risposta)

- professionalità del personale
- utilizzare i servizi via internet (es: invio documenti, prenotazione appuntamenti, ecc.)
- modulistica
- orari degli sportelli

13. C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?



14. Dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del servizio dell'Area economico - finanziaria?



Si informa sui servizi e iniziative del Comune su [www.comune.mathi.to.it](http://www.comune.mathi.to.it)? \*

- Sì
- No

Residenza \*

- Mathi
- Altro:

Nazionalità \*

- Italiana
- Altro:

Sesso \*

- Maschio
- Femmina

Età \*

- meno di 21 anni
- 21-30 anni
- 31-40 anni
- 41-50 anni
- 51-60 anni
- 61-70 anni
- più di 70 anni

Titolo di studio \*

- licenza elementare
- licenza di scuola media inferiore
- qualifica professionale
- diploma di scuola superiore
- laurea/master
- nessuno

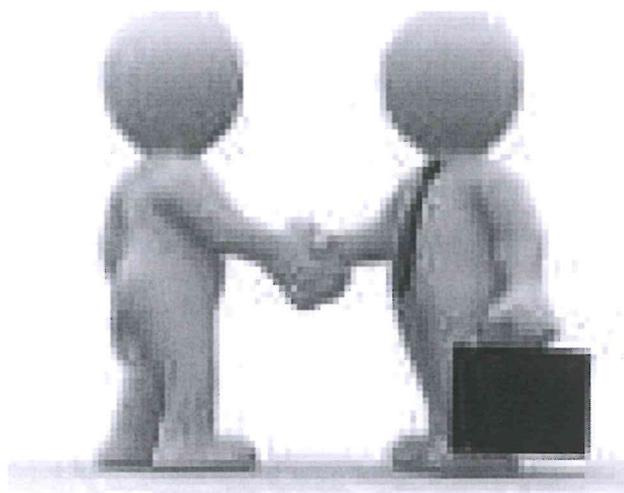
Professione \*

- imprenditore
- lavoratore dipendente
- professionista incaricato del progetto
- pensionato
- Altro:

**COMUNE DI MATHI**

**AREA TECNICA - MANUTENTIVA**

# Carta dei Servizi



# INDICE

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Il sistema qualità dell'ufficio tecnico e la carta dei servizi
- "Ruolo" dell'ufficio tecnico all'interno dell'amministrazione comunale
- Organigramma
- Orari di apertura, funzioni e uffici
- Forme di ristoro
- Reclami
- Modalità di pagamento

## I SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO TECNICO

- ❖ Accesso ai documenti amministrativi (L. 241/90)
- ❖ Accesso informale ai documenti amministrativi
- ❖ Accesso formale ai documenti amministrativi

## EDILIZIA PRIVATA/URBANISTICA

- ⊙ Visione atti urbanistici
- ⊙ Presa visione pratiche edilizie e registri vari
- ⊙ Certificato di destinazione urbanistica
- ⊙ Certificato di natura lavori relativo alle pratiche edilizie, utilizzabile anche ai fini dell'applicazione dell'IVA agevolata
- ⊙ Certificato di idoneità dell'alloggio, rispetto al nucleo familiare, ai fini del ricongiungimento familiare
- ⊙ Deposito denunce cementi armati
- ⊙ Deposito frazionamento
- ⊙ Attribuzione numeri civici
- ⊙ Autorizzazione alla posa di insegne/targhe/cartelli/striscioni pubblicitari
- ⊙ Richieste relative a tutti i tipi di insegne/targhe ecc
- ⊙ Autorizzazione Paesaggistica
- ⊙ Permesso di costruire
- ⊙ Denuncia di Inizio Attività edilizia
- ⊙ Voltura di permesso di costruire
- ⊙ Voltura di denuncia di inizio attività
- ⊙ Certificato di agibilità
- ⊙ Comunicazione lavori di manutenzione ordinaria

## LAVORI PUBBLICI

- ⊙ Manutenzione ordinaria degli immobili comunali/scolastici
- ⊙ Manutenzione strade, marciapiedi, aree e verde pubblici
- ⊙ Manomissione di suolo pubblico strade comunali

## SERVIZI CIMITERIALI

- ⊙ Orari di apertura del cimitero
- ⊙ Servizi cimiteriali
- ⊙ Inumazione
- ⊙ Tumulazione
- ⊙ Autorizzazioni cimiteriali
- ⊙ Posa monumenti

- ⊙ Arredi lastre, loculi e ossari
- ⊙ Manutenzione monumenti o lastre, loculi/ossari
- ⊙ Ristrutturazione
- ⊙ Servizio di illuminazione votiva

#### **ECOLOGIA/AMBIENTE-AGRICOLTURA**

- ⊙ Raccolta differenziata rifiuti
- ⊙ Attività produttive (artigianali e commerciali)
- ⊙ Denunce reflui insediamenti produttivi
- ⊙ Autorizzazione scarico (acque reflue civili e industriali)  
in suolo o in pubblica fognatura

#### **INFORMAZIONI SU ALTRI SERVIZI AFFIDATI IN GESTIONE**

- ⊙ Gestione servizi luce, gas-metano e acqua

## IL CONTENUTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Ufficio tecnico rende noti preventivamente i termini, la tempistica, i documenti, gli atti necessari, in poche parole, le CONDIZIONI DEL CONTRATTO che si impegna a rispettare nei confronti degli utenti.

Il comune deve obbligatoriamente rispettare le fonti normative (Leggi, statuto, regolamenti comunali).

Mediante la carta dei servizi quindi l'ufficio tecnico rende pubblici i seguenti elementi:

- ⊙ la garanzia dell'accesso alle informazioni e ai servizi;
- ⊙ l'oggetto e la descrizione dettagliata dei vari servizi che vengono erogati;
- ⊙ documenti, la modulistica e le eventuali formalità che i clienti/utenti devono utilizzare per ottenere le varie prestazioni;
- ⊙ le modalità di pagamento;
- ⊙ la tempistica di ogni singolo servizio; in tale modo l'utente/cliente può sempre riscontrare l'uguaglianza o la differenza tra i tempi prescritti dalla legge (che sono indicati tra parentesi per i vari servizi) e i tempi garantiti dall'ufficio tecnico;
- ⊙ le modalità di erogazione del servizio e della consegna finale del "prodotto";
- ⊙ le forme di ristoro, cioè il risarcimento dovuto agli utenti nel caso in cui i servizi siano erogati Fuori termine (rispetto alla tempistica garantita dall'ufficio tecnico nella carta dei servizi);
- ⊙ le modalità con cui l'utente/cliente può "lamentarsi" e fare valere le proprie pretese davanti ai responsabili o organi competenti. Mi riferisco alle forme di reclamo, gestite dall'ufficio tecnico, e alla tutela giurisdizionale che sono specificate in apposito capitolo della presente carta dei servizi. Il lavoro svolto e i risultati ottenuti con la collaborazione di tutti i colleghi spero trovi riscontri nei fornitori dei nostri servizi e spero vivamente di trovare suggerimenti e/o proposte da parte Vostra per il continuo miglioramento.

## L'UFFICIO TECNICO DEL COMUNE - A COSA SERVE? - QUALI SONO LE SUE FUNZIONI?

I compiti principali dell'ufficio tecnico comunale sono:

### 1) **La gestione del territorio, in modo particolare lo sviluppo urbanistico ed edilizio:**

- attuazione delle norme poste a tutela della disciplina urbanistica
- programmazione dello sviluppo del territorio e del centro urbano
- predisposizione degli strumenti urbanistici richiesti dalle leggi in materia quali:
  - Piano Regolatore Generale e relative varianti,
  - Piani particolareggiati di esecuzione
  - Piani di lottizzazione
  - Piani di zona per l'edilizia economica e popolare
  - Piani di recupero
  - Piani per gli insediamenti produttivi
  - Regolamento Edilizio,
- rilascio dei permessi di costruire e gestione delle pratiche edilizie;

### 2) **Supporto alle commissioni edilizia e urbanistica/lavori pubblici**

### 3) **Certificazioni, attestazioni edilizie/urbanistiche**

### 4) **Costante opera di manutenzione ordinaria e straordinari dei beni comunali:**

- immobili scolastici
- immobili comunali
- immobili residenziali comunali
- strade, marciapiedi, verde, spazi ed aree pubblici
- cimitero

### 5) **La gestione di alcuni servizi interessanti l'ecologia**

### 6) **Attività dirette a realizzare opere pubbliche con la progettazione, la direzione e l'assistenza dei lavori.**

- 7) Gestione delle attività finalizzate all'affidamento di forniture, servizi e lavori pubblici mediante le procedure stabilite dalla legge (gare d'appalto, licitazione privata, trattativa diretta) indispensabili per assicurare la continuità dei servizi d'istituto, perseguendo gli obiettivi di economicità, efficacia ed efficienza di gestione.**

Al fine della gestione del territorio lo strumento strategico di base è il Piano Regolatore Generale (P.R.G.), in cui sono indicate le opere pubbliche, le diverse zone edificabili, le aree vincolate. Tale strumento è senza dubbio il riferimento strategico dell'operato dell'ufficio tecnico.

L'indirizzo e il controllo politico sono di competenza degli organi politici mentre le funzioni gestionali sono affidate ai dirigenti o ai responsabili di servizio con funzioni dirigenziali. Questi ultimi gestiscono quindi le risorse economiche, organizzative e umane del settore affidatogli.

Nella presente carta dei servizi verranno illustrate le attività dell'ufficio tecnico che implicano un rapporto diretto tra lo stesso e gli utenti/cittadini.

## **ORARI DI APERTURA, RICEVIMENTO E FUNZIONI**

Sindaco TOMMASO TURINETTI

Riceve su appuntamento telefonando all'ufficio segreteria n. tel. 011/9261601

Assessore all'urbanistica – edilizia privata e lavori pubblici

Riceve su appuntamento telefonando alla segreteria amministrativa Ufficio Tecnico  
n. tel 011/9261608

### **ORARI DI APERTURA UFFICIO TECNICO**

Martedì dalle 15.00 alle 17.30

Giovedì dalle 9.00 alle 13.00

Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30

### **RESPONSABILE AREA TECNICA**

Assessore Franco CHIERCHIELLO

Segreteria amministrativa: sig.ra Ida GIANOTTI TEL. 011/9261608

[ufficio.tecnico@comune.mathi.to.it](mailto:ufficio.tecnico@comune.mathi.to.it)

### **UFFICIO LAVORI PUBBLICI /PATRIMONIO.**

Istruttore tecnico: geom. Alessandro DI GENNARO TEL 011/9261609

[alessandro.digennaro@comune.mathi.to.it](mailto:alessandro.digennaro@comune.mathi.to.it)

### **UFFICIO URBANISTICA/EDILIZIA PRIVATA**

Istruttore tecnico: arch. Elena GREMO TEL 011/9261610

[elena.gremo@comune.mathi.to.it](mailto:elena.gremo@comune.mathi.to.it)

## **RECLAMI**

Anche la gestione dei reclami è nata per dare efficacia alla politica per la qualità dell'ufficio tecnico. Ogni qualvolta l'utente ritenga che sia stata inattesa la carta dei servizi o rilevi problemi, carenze, lacune, irregolarità o disservizi deve segnalare per iscritto la propria "lamentela", tempestivamente. E' istituito presso l'ufficio tecnico un apposito punto reclami, ben visibile al cittadino, completo di modulistica e urna per raccogliere i reclami compilati.

Il reclamo viene analizzato dal settore, di volta in volta. L'ufficio analizza il problema, mette a punto una determinata soluzione e il provvedimento più opportuno e individua, inoltre, un periodo di tempo idoneo per risolvere il "problema".

Tempi di risposta: 30 gg. dal ricevimento del reclamo (obbligo 30 gg.)

La presentazione del reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalla legge e non influenza i termini di scadenza degli stessi.

**Sito internet**  
**[www.comune.mathi.to.it](http://www.comune.mathi.to.it)**

- ⊙ DESCRIZIONE
- ⊙ CONDIZIONI
- ⊙ TEMPISITICA
- ⊙ MODULISTICA
- ⊙ DOCUMENTAZIONE
- ⊙ INFORMAZIONI UTILI

## ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI (L.241/90)

### Accesso formale ai documenti amministrativi

#### Cosa significa?

L'utente deve presentare formalmente, per iscritto, la propria richiesta.

Il responsabile dell'accesso agli atti adotta questa procedura in casi eccezionali: quando esistano dubbi sulla legittimità del richiedente o sull'accessibilità del documento richiesto.

#### Come presentare la richiesta?

Il richiedente deve presentare la richiesta all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso l'Ufficio tecnico.

#### Cosa fa l'ufficio tecnico?

Se la richiesta è irregolare o incompleta il responsabile d'accesso agli atti chiede la immediata integrazione o regolarizzazione all'interessato entro 10 giorni dalla presentazione della richiesta.

Tempi di risposta: 20 giorni dalla data di protocollo della richiesta (obbligo 30 gg.)

## CONSULTAZIONE O RICHIESTA COPIA DEGLI STRUMENTI URBANISTICI

(Piano Regolatore Generale e sue varianti, Piani di lottizzazione, Regolamento Edilizio ecc.)

#### Come presentare la richiesta?

L'utente può richiedere di consultare e di avere copia degli strumenti urbanistici vigenti e adottati senza alcuna formalità o modulo di richiesta. Deve presentarsi direttamente all'ufficio urbanistica/ed. privata.

#### E' previsto il pagamento di somme?

Nel caso di richiesta di copie l'utente è tenuto a versare il rimborso spese dovuto. Per la riproduzione di elaborati tecnici (eliocopie ecc) l'ufficio tecnico si avvale di apposita ditta specializzata; in tale caso il costo del servizio è preventivamente comunicato all'utente.

#### Tempi di risposta:

- ⊙ immediata negli orari di apertura dell'ufficio tecnico per la presa visione e la estrazione in copia di parti riproducibili in formato A4 o A3 e di un numero limitato di copie;
- ⊙ 20 gg. nel caso di ricerche in archivio, riproduzione di copie numerose o presso ditta specializzata (obbligo 30 gg.)

## CONSULTAZIONE O RICHIESTA COPIA DELLE PRATICHE EDILIZIE E DEI REGISTRI EDILIZI

#### Come presentare la richiesta?

L'utente può chiedere di guardare e di avere copia delle concessioni o autorizzazioni edilizie senza alcuna formalità, essendo atti soggetti all'obbligo della pubblicazione all'albo pretorio.

#### E' previsto il pagamento di somme?

Nel caso di richiesta di copie l'utente è tenuto a versare il rimborso spese dovuto. Per la riproduzione di elaborati tecnici (eliocopie ecc) l'ufficio tecnico si avvale di apposita ditta specializzata; in tale caso il costo del servizio è preventivamente comunicato all'utente.

#### Tempi di risposta:

- ⊙ immediata negli orari di apertura dell'ufficio tecnico per la presa visione e la estrazione in copia di parti riproducibili in formato A4 o A3 e di un numero limitato di copie;
- ⊙ 20 gg. nel caso di ricerche in archivio, riproduzione di copie numerose o presso ditta specializzata (obbligo 30 gg.)

Per tutti gli altri atti e documenti contenuti nelle pratiche edilizie e per tutti i registri del settore l'utente dovrà seguire al procedura di accesso agli atti amministrativi.

## CERTIFICATO DI DESTINAZIONE URBANISTICA

### **A cosa serve?**

indica il tipo di zona in cui è ubicato un immobile ed i relativi vincoli, in base al Piano Regolatore. Viene richiesto come allegato dell'atto notarile per la compravendita di terreni.

### **Come presentare la richiesta?**

la richiesta deve essere presentata all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso l'ufficio Urbanistica/Ed. Privata

### **Cosa si deve allegare alla richiesta?**

estratto catastale con individuazione delle aree

### **E' previsto il pagamento di somme?**

- n. 2 marche da bollo da € 16,00 (una per la richiesta e una per il certificato), in caso di richiesta per uso successione non sono necessarie le marche da bollo
- ricevuta di versamento postale per diritti di segreteria:
  - Fino a 5 mappali € 30,00
  - Ogni particella in più € 1,00

### **Cosa fa l'ufficio tecnico?**

E' la segreteria amministrativa che cura i contatti con il richiedente e la consegna del certificato.

**Tempi di risposta:** 20 gg. dalla data di protocollo della domanda completa (obbligo 30 gg.).

## CERTIFICATO DI NATURA LAVORI RELATIVO ALLE PRATICHE EDILIZIE

### **A cosa serve?**

Ha lo scopo di attestare il tipo di intervento e la sua classificazione in base alle norme edilizie. Tale certificato è richiesto prevalentemente ai fini fiscali (applicazione IVA ed eventuali rimborsi, detrazioni e agevolazioni).

### **Come presentare la richiesta?**

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso l'ufficio Urbanistica/Ed. Privata.

Certificato di destinazione Urbanistica  
Certificato di natura lavori relativo alle pratiche edilizie

### **Quali dati deve indicare il richiedente?**

Sul modulo devono essere specificati i dati dell'intestatario della pratica edilizia e il numero della pratica stessa.

### **E' previsto il pagamento di somme?**

Le disposizioni legislative o comunali possono prevedere il pagamento di diritti o di altre somme. In tale caso l'ufficio tecnico comunica i versamenti dovuti all'interessato e li indica sul modulo di richiesta stesso.

### **Cosa fa l'ufficio tecnico?**

E' la segreteria amministrativa che cura i contatti con il richiedente e la consegna del certificato.

**Tempi di risposta:** 20 gg. dalla data di protocollo della domanda completa (obbligo 30 gg.).

## CERTIFICATO DI IDONEITA' DELL'ALLOGGIO, AI FINI DEL RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE

### **A cosa serve il certificato ?**

il presente certificato è richiesto dalla Questura competente per il ricongiungimento familiare o per il rilascio della carta di soggiorno.

### **Come presentare la richiesta?**

la richiesta deve essere presentata all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso l'ufficio Edilizia Privata.

### **Cosa si deve allegare alla richiesta?**

- ❖ planimetria dell'alloggio
- ❖ copia contratto di locazione registrato e contenente i dati catastali dell'immobile;
- ❖ scheda catastale dell'unità immobiliare.

**E' previsto il pagamento di somme?**

€ 30,00 per diritti di segreteria da pagare presso l'ufficio anagrafe

**Cosa fa l'ufficio tecnico?**

Il tecnico incaricato del settore edilizia privata effettua un apposito sopralluogo di verifica dei vani dell'alloggio. La segreteria amministrativa comunica in anticipo al richiedente il giorno e la data del sopralluogo e cura i contatti con il richiedente e la consegna del certificato.

**Tempi di evasione della richiesta:**

20 gg. dalla data di protocollo della domanda completa di planimetria (obbligo 30 gg.),  
25 gg. dalla data di protocollo della domanda in assenza di planimetria (obbligo 30 gg.).

## DEPOSITO DENUNCIE CEMENTO ARMATO

**A cosa serve?**

A costituire un archivio pubblico di tutte le opere realizzate in cemento armato o in ferro. La legge ha attribuito le competenze al comune (che in precedenza erano in capo al Genio Civile).

**Come presentare la richiesta?**

vanno presentate per il deposito, direttamente all'Ufficio edilizia privata, le seguenti pratiche:

- ❖ denunce di opere di cemento armato
- ❖ eventuali integrazioni
- ❖ relazione a struttura ultimata
- ❖ collaudo statico

**Quali sono i documenti da presentare?**

n. 2 copie della pratica completa degli allegati prescritti dalla D.G.R. n. 4/3084 del 12/12/2011.

**E' previsto il pagamento di somme?**

n. 1 marca da bollo da € 16,00 per l'originale della pratica da depositare.

**Cosa fa l'ufficio tecnico?**

Restituisce all'interessato una copia completa dei documenti con apposito timbro di attestazione di avvenuto deposito.

**Tempi di risposta:** immediata negli orari di apertura dell'ufficio tecnico, qualora la domanda presentata sia completa (obbligo immediato).

## DEPOSITO FRAZIONAMENTO/TIPO MAPPALE CON STRALCIO

**A cosa serve?**

E' un obbligo previsto dalle leggi edilizie/urbanistiche al fine di rendere pubbliche le operazioni relative alla individuazione delle particelle immobiliari. Il deposito presso il comune è obbligatorio prima della presentazione del frazionamento all'ufficio tecnico erariale (catasto terreni).

Il deposito del frazionamento, inoltre deve essere redatto da un professionista.

**Come presentare la richiesta?**

Direttamente all'ufficio Protocollo.

E' previsto il pagamento di somme?

No

**Cosa fa l'ufficio tecnico?**

Restituisce una copia dei documenti debitamente timbrata, per comprovare l'avvenuto deposito.

**Tempi di risposta:** 15 gg. dalla presentazione della richiesta (obbligo 30 gg.).

## AUTORIZZAZIONE ALLA POSA DI INSEGNE / TARGHE CARTELLI / STRISCIONI PUBBLICITARI

### **A cosa serve?**

Attraverso l'autorizzazione l'ufficio tecnico comunale verifica la conformità del "mezzo pubblicitario" alle leggi in materia e ai regolamenti comunali.

### **Come presentare la richiesta?**

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso l'ufficio Urbanistica/Ed. Privata.

### **E' previsto il pagamento di somme?**

- n. 1 marca da bollo da € 16,00 per l'originale della pratica da depositare;
- € 80,00 per diritti di segreteria da pagare presso l'ufficio anagrafe.

### **Cosa si deve allegare alla richiesta?**

- 1) Per le richieste relative a tutti i tipi di insegne/targhe ecc.:
  - n. 2 planimetrie con individuazione dell'area dove deve essere collocata l'insegna;
  - n. 2 copie del bozzetto/disegno dell'insegna/targa con l'indicazione delle dimensioni, del colore, della scritta;
  - n. 1 fotografo a dell'immobile o del luogo dove sarà collocata l'insegna/targa;
  - firma di accettazione dei proprietari dell'edificio, posta in calce al modulo di richiesta (nel caso di insegna da posizionarsi su un'immobile non di proprietà del richiedente);
- 2) Per le richieste di insegne/targhe ecc. da posizionare in immobili o luoghi inclusi nelle zone soggette a vincolo ambientale, il richiedente deve indicare sul modulo di richiesta gli estremi dell'Autorizzazione Paesaggistica rilasciata, che deve essere quindi chiesta preventivamente (si veda apposito paragrafo Autorizzazione Paesaggistica).
- 3) Per le richieste di insegne/targhe relative alla pubblicità sanitaria (Legge 175/92 e D.M. 657/94) nulla osta dell'ordine o del collegio professionale di appartenenza
- 4) Per le richieste di insegne/targhe/cartelli da posizionarsi su strade di proprietà provinciale, nulla osta da parte della Provincia di Torino, servizio Concessioni, corso Lanza, 75 – Torino.

**Tempi di risposta:** 25 gg. dalla data di protocollo della domanda completa (obbligo 30 gg.).

### **Cosa fa l'ufficio tecnico?**

Rilascia l'autorizzazione con allegata n. 1 copia degli elaborati presentati.

### **e per il pagamento dell'imposta?**

L'autorizzazione rilasciata dal comune non ha effetto di denuncia ai fini del pagamento dell'imposta comunale sulle pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni. Per informazioni contattare l'ufficio commercio (tel. 0119261631).

## AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA

### **A cosa serve?**

L'autorizzazione paesaggistica è presentata per la modifica dell'aspetto esteriore degli immobili situati in zone soggette a vincolo ambientale (per gli immobili posti entro 150 metri dalle sponde del torrente Stura e torrente Banna., Fisca, Rio Asse, area contigua Stura di Lanzo. Sono pertanto esenti dalla presentazione della presente pratica tutte le opere interne agli edifici.

### **Come presentare la richiesta?**

Direttamente all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso l'ufficio Urbanistica/Ed. Privata.

### **Cosa si deve allegare alla richiesta?**

- n. 4 copie degli elaborati progettuali richiesti indicati nel modulo di richiesta A.P.(richiesti obbligatoriamente dalla legge);
- n. 4 copie della relazione paesaggistica conforme al d.P.C.M. 12/12/2005;

### **E' previsto il pagamento di somme?**

- N. 2 marche da bollo da € 16,00 (una per la richiesta e una per l'autorizzazione)
- eventuale ricevuta di versamento postale per diritti di segreteria, qualora richiesta dall'ufficio, determinata sulla base di disposizioni legislative e/o comunali. In tale caso nel modulo di domanda è allegato un bollettino postale con l'indicazione dell'importo da versare.

### **Cosa fa l'ufficio tecnico?**

il responsabile del procedimento può richiedere all'interessato la presentazione della documentazione mancante. In tale caso il termine di istruttoria riprende a decorrere dalla data di presentazione delle integrazioni. La richiesta di autorizzazione e gli elaborati vengono trasmessi alla Regione Piemonte, la quale trasmette una copia degli elaborati alla Soprintendenza per i beni ambientali, per il rilascio del parere vincolante.

### **....e per l'autorizzazione?**

E' la segreteria amministrativa che cura il rilascio dell'autorizzazione, contatta l'interessato e notifica il provvedimento conclusivo. L'autorizzazione è poi pubblicata all'albo pretorio.

**Tempi di evasione della richiesta:** 60 gg. dalla data di protocollo della domanda completa (obbligo 60 gg.).

### **.....e poi?**

le autorizzazioni paesaggistiche rilasciate vengono trasmesse dall'ufficio tecnico, unitamente alla documentazione allegata, agli organismi periferici del Ministero per i beni ambientali, al fine dell'esercizio del potere di controllo nei 60 gg. successivi al ricevimento degli atti, dell'autorizzazione sono richiesti eventuali ulteriori documenti da presentare. L'autorizzazione è poi pubblicata all'albo pretorio.

## **PERMESSO DI COSTRUIRE (P.C.)**

### **A cosa serve?**

Per la realizzazione, e le successive varianti, della generalità delle nuove opere edilizie e delle ristrutturazioni, con esclusione delle opere minori soggette a denuncia di inizio attività o segnalazione certificata di inizio attività.

### **Permesso di costruire gratuito**

La concessione gratuita riguarda i casi espressamente previsti dall'art.17 del DPR 380/2001.

### **Permesso di costruire oneroso**

Tale provvedimento costituisce la generalità dei casi di opere soggette a permesso di costruire fatta eccezione per i casi di gratuita sopra richiamati.

### **Come presentare la richiesta?**

Direttamente all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso il Settore Urbanistica/Ed. Privata,

### **Cosa si deve allegare alla richiesta?**

- n. 3 copie degli elaborati progettuali richiesti, elencati nel modulo di domanda;

### **E' previsto il pagamento di somme?**

- n. 2 marche da bollo da € 16,00 (una per la richiesta e una al rilascio del permesso).

- ricevuta di versamento postale per diritti di segreteria, qualora richiesta dall'ufficio, sulla base di disposizioni legislative e/o comunali. In tale caso nel modulo di domanda e allegato un bollettino postale con l'indicazione dell'importo da versare.

- per i P.C. onerosi i contributi concessori (oneri di urbanizzazione e costo di costruzione) i cui importi, con le specifiche modalità di rateizzazione e versamento, sono specificati in apposita

- comunicazione.

### **Cosa fa l'ufficio tecnico?**

Il responsabile del procedimento può richiedere all'interessato, entro 15 gg. dalla presentazione della domanda, integrazioni documentali. Il termine di istruttoria decorre per intero dalla data di presentazione della documentazione integrativa. La pratica edilizia viene poi sottoposta all'esame degli organi competenti, qualora ricorrano le condizioni (Commissione edilizia, Regione, Provincia, ecc).

### **.....e per il permesso?**

E' la segreteria amministrativa che cura il rilascio dell'avviso di concessione e la concessione edilizia, contatta l'interessato e notifica i provvedimenti conclusivi. Nell'avviso di rilascio della concessione sono richiesti eventuali ulteriori documenti da presentare. La concessione è poi pubblicata all'albo pretorio.

Ai sensi del DPR 81/2008 e successive modifiche, il richiedente e' obbligato a verificare l'idoneità tecnico professionale delle imprese esecutrici e dei lavoratori autonomi in relazione ai lavori da affidare.

A tal fine il richiedente deve richiedere alle imprese, prima dell'inizio lavori: una dichiarazione dell'organico medio annuo, distinto per qualifica, nonché una dichiarazione relativa al contratto collettivo stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, applicato ai lavoratori dipendenti;

le posizioni INPS/INAIL/CE al fine di poter richiedere il certificato di regolarità contributiva –DURC. **Tali certificazioni vanno trasmesse all'Amministrazione Comunale prima dell'inizio dei lavori.**

**In assenza della certificazione della regolarità contributiva, anche in caso di variazione dell'Impresa esecutrice dei lavori, e' sospesa l'efficacia del titolo abitativo.**

**Tempi di evasione della richiesta:** 90 gg. dalla data di protocollo della domanda completa (obbligo 90 gg.)

**....e nel caso di vincoli?**

Nel caso in cui il P.C. riguardi immobili situati in zone soggette a vincolo ambientale deve preventivamente essere acquisita la specifica Autorizzazione Paesaggistica (vincolo ambientale - si veda apposito paragrafo Autorizzazione Paesaggistica) o il nulla osta della Soprintendenza ai beni monumentali (vincolo monumentale).

## **DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITA'**

**A cosa serve?**

La Denuncia di Inizio Attività è una facoltà attribuita agli interessati che intendono realizzare opere edilizie di qualsiasi natura in sostituzione della richiesta di permesso di costruire.

**Come presentare la denuncia?**

Direttamente all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso l'ufficio Urbanistica/Ed. Privata.

**Cosa si deve allegare alla denuncia?**

- n. 2 copie degli elaborati progettuali richiesti, elencati nel modulo di domanda;
- relazione dettagliata a firma di tecnico abilitato che asseveri la conformità delle opere agli strumenti urbanistici vigenti e adottati;

Ai sensi del DPR 81/2008 e successive modifiche, il richiedente e' obbligato a verificare l'idoneità tecnico professionale delle imprese esecutrici e dei lavoratori autonomi in relazione ai lavori da affidare.

A tal fine il richiedente deve richiedere alle imprese, prima dell'inizio lavori:

- una dichiarazione dell'organico medio annuo, distinto per qualifica, nonché una dichiarazione relativa al contratto collettivo stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, applicato ai lavoratori dipendenti;
- le posizioni INPS/INAIL/CE al fine di poter richiedere il certificato di regolarità contributiva – DURC

Tali certificazioni vanno trasmesse all'Amministrazione Comunale contestualmente alla denuncia di inizio attività. In assenza della certificazione della regolarità contributiva, anche in caso di variazione dell'Impresa esecutrice dei lavori, e' sospesa l'efficacia della denuncia.

**E' previsto il pagamento di somme?**

- € 80,00 per diritti di segreteria, da pagare presso l'ufficio anagrafe o tramite bollettino postale;
- nel caso di DIA onerose, i contributi concessori, calcolati in base alle tabelle vigenti.

La ricevuta di versamento deve essere presentata contestualmente alla presentazione della denuncia.

**Cosa fa l'ufficio tecnico?**

non è previsto il rilascio di alcun tipo di provvedimento parte del settore competente.

Tempi: l'interessato deve presentare la D.I.A. 30 gg. prima dell'effettivo inizio dei lavori.

#### **.....e nel caso di vincoli**

Nel caso in cui la D.I.A. riguardi immobili situati in zone soggette a vincolo deve preventivamente essere acquisita la specifica Autorizzazione Paesaggistica (vincolo ambientale - si veda apposito paragrafo Autorizzazione Paesaggistica) o il nulla osta della Soprintendenza ai beni monumentali (vincolo monumentale).

## **VOLTURA DEL PERMESSO DI COSTRUIRE**

#### **A cosa serve?**

Il provvedimento in oggetto riguarda il cambio dell'intestatario del permesso di costruire durante il periodo di vigenza dello stesso.

#### **Come presentare la richiesta?**

direttamente all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso l'ufficio Urbanistica/Ed. Privata.

#### **Cosa si deve allegare alla richiesta?**

copia autentica dell'atto notarile del passaggio di proprietà,

#### **E' previsto il pagamento di somme?**

- n. 2 marche da bollo da € 16,00 (una per la richiesta e una per la voltura).
- € 80,00 per diritti di segreteria da pagare presso l'ufficio anagrafe

#### **Cosa fa l'ufficio tecnico?**

E' l'ufficio edilizia privata che cura il rilascio della voltura, contatta l'interessato e notifica la stessa.

**Tempi di evasione della richiesta:** 20 gg. dalla data di protocollo della domanda completa (obbligo 30 gg.)

## **CERTIFICATO DI AGIBILITA'**

#### **A cosa serve?**

Il certificato è richiesto dall'interessato affinché un determinato edificio o parti di esso possano essere utilizzati.

#### **Come presentare la richiesta?**

Direttamente all'Ufficio Protocollo su apposito modulo da ritirare presso l'ufficio Urbanistica/Ed. Privata.

#### **Cosa si deve allegare alla richiesta?**

- certificato di collaudo (ove dovuto)
- dichiarazione presentata per l'iscrizione al catasto dell'immobile, restituita dagli uffici catastali con l'attestazione dell'avvenuta presentazione
- dichiarazione del direttore dei lavori di conformità rispetto al progetto approvato,
- avvenuta prosciugatura dei muri e la salubrità degli ambienti,
- dichiarazione di conformità degli impianti termici (elettrico, idrico ecc.).

#### **E' previsto il pagamento di somme?**

- n. 2 marca da bollo (una alla richiesta e una al rilascio del certificato).
- € 50,00 di diritti di segreteria da versare presso l'ufficio anagrafe

**Tempi di risposta:** 30 gg. dalla data di presentazione della domanda (obbligo 60 gg.)

In caso di silenzio dell'amministrazione comunale trascorsi 60 gg. dalla data di presentazione della domanda, l'agibilità si intende attestata.

#### **Cosa fa l'ufficio tecnico?**

Entro il termine di 60 gg. dalla presentazione della richiesta può richiedere integrazioni. Il presente termine può essere interrotto una sola volta per la tempestiva richiesta all'interessato di documenti che integrino o completino la documentazione presentata.

Il termine di 60 gg. inizia a decorrere nuovamente dalla data di presentazione dell'integrazione.

#### **.....e in caso di "silenzio-assenso" dell'amministrazione comunale?**

In questo caso l'autorità competente, nei successivi 180 gg. (rispetto al termine dei 60 gg. di cui ai "tempi di risposta") può disporre l'ispezione ed eventualmente dichiarare la non agibilità, nel caso verifichi l'assenza dei requisiti richiesti alla costruzione per essere dichiarata abitabile.

# LAVORI PUBBLICI

## MANUTENZIONE STRADE, MARCIAPIEDI, AREE COMUNALI

### **Chi può richiedere questi interventi?**

Tutti i cittadini possono segnalare l'esistenza di "pericoli" sulle strade, marciapiedi, aree e parchi pubblici e l'esigenza di interventi di manutenzione al settore Lavori pubblici

### **Come presentare la segnalazione?**

Direttamente all'ufficio lavori pubblici o all'ufficio protocollo,.

**Tempi di risposta:** 30 gg. dal ricevimento della comunicazione scritta (obbligo 30 gg.).

L'ufficio tecnico comunica i provvedimenti adottati e i tempi di esecuzione dei lavori o degli interventi.

**Tempi di esecuzione delle manutenzioni:** a seconda della tipologia e dell'entità dell'intervento (urgente, in caso di pericolo o programmabile).

### **.....e per il taglio del verde**

L'ufficio LL.PP. gestisce con particolare riguardo il servizio di taglio del verde pubblico e la manutenzione dei parchi (taglio verde, potatura piante, pulizia) con l'ausilio di personale dipendente.

## MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE SCUOLE ELEMENTARI E MEDIE

### **Chi può richiedere tali interventi?**

La direzione didattica: per le scuole elementari e le medie.

### **I tempi di intervento sono così classificati:**

- interventi urgenti: entro 7 giorni dalla data di protocollo della richiesta;
- interventi programmabili: entro 30 giorni dalla data di protocollo della richiesta;
- interventi di controllo annuale prima dell'inizio dell'anno scolastico: una volta all'anno nel periodo di chiusura scuole.

## SERVIZI CIMITERIALI

Il settore LL.PP. gestisce i servizi cimiteriali specificati nella presente carta dei servizi.

Il cimitero è situato in via IV Novembre.

Il servizio di manutenzione

### **ORARI DI APERTURA DEL CIMITERO**

**da lunedì a domenica dalle ore 8.30 alle ore 18.00**

Le operazioni vengono svolte direttamente dalla ditta PUDILUX SERVIZI SNC di Remondino Valentino & C., via Pastrengo, 24 – 10125 Torino la quale è affidataria del servizio di seppellimento salme e di custodia e manutenzione del cimitero comunale tel. 349.8341120 – 347.5347220 – 329.4288115

Si elencano i servizi più rilevanti:

### **INUMAZIONE**

**Cosa significa?** Accoglimento delle salme in aree con destinazione “campo comune”.

### **TUMULAZIONE Cosa significa?**

Collocamento di un feretro in un manufatto (tombino prefabbricato interrato o loculo)

### **ESUMAZIONE Cosa significa?**

Le esumazioni sono le operazioni di scavo e di riporto alla luce dei resti, al termine periodo di concessione della sepoltura.

### **A chi rivolgersi?**

Direttamente alla segreteria amministrativa dell'ufficio tecnico per avere informazioni dettagliate sul servizio in oggetto.

### **Cosa fa l'ufficio tecnico?**

In occasione delle esumazioni ordinarie, per scadenza delle specifiche concessioni cimiteriali, l'ufficio competente comunica agli interessati, mediante apposito avviso esposto nella bacheca del cimitero e all'albo pretorio l'elenco dei nominativi dei deceduti per i quali viene effettuato il servizio in oggetto la data stabilita per l'esecuzione dell'esumazione, riferita al singolo nominativo.

Per ogni esumazione eseguita viene redatto verbale delle operazioni svolte con indicazione di tutti i dati e recapito finale dei resti.

### **...e gli interessati?**

I parenti dei defunti da esumarsi devono dare esplicita comunicazione della definitiva collocazione dei resti ossei.

## GESTIONE SERVIZI LUCE, ACQUA, FOGNATURE

**L'illuminazione pubblica** è gestita direttamente dall'ENEL SOLE

Per segnalazioni di guasti agli impianti di illuminazione pubblica, è necessario contattare il numero verde gratuito 800.901050 o all'ufficio tecnico comunale tel. n. 0119261608

**La gestione delle fognature comunali** è gestito società S.A.C. con sede in Ciriè, via Taneschie n. 14 tel. 011.9209283

**La gestione dell'acquedotto** e delle fognature è gestito dalla società SMAT

I servizi assicurati dalla SAC sono:

- allacciamenti utenze, rilascio di autorizzazioni allo scarico

**I servizi assicurati dal SMAT sono:**

- gestione e manutenzione rete
- allacciamenti alla rete
- pose, rimozioni e spostamenti di contatori
- stipulazione nuovi contratti
- stipulazione contratti di subentro
- cessazioni contratti
- cambi di voci dei contratti
- rettifiche fatture
- informazione su bollette e tariffe
- trasmissioni dati vari