



Città di Castelvetro

Libero Consorzio Comunale di Trapani



**X Direzione Organizzativa
Area di Vigilanza
e
Soccorso Collettivo**

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

1 Introduzione

La Carta del servizio della X Direzione Organizzativa “Area di Vigilanza e Soccorso Collettivo” (Servizio Polizia Municipale – Servizio Tutela Animali – Servizio Ufficio Traffico Urbano – Servizio Protezione Civile), di seguito denominata semplicemente “Carta”, definisce i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi erogati dal Comune nei confronti dei propri utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione e informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. Nella Carta sono riportati i principi standard di qualità, le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio che il Comune si impegna a rispettare.

In particolare la Carta si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- a) miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- b) miglioramento di rapporto tra l’utente e il Comune.

1.1 Riferimenti normativi

La Carta è adottata ai sensi delle disposizioni di seguito elencate:

- 1) Legge 7 marzo 1986, n. 65 (Legge Quadro della Polizia Municipale);
- 2) Legge Regionale 1 agosto 1990, n. 17 (Norme in materia di Polizia Municipale);
- 3) Artt. 55 e 57 Codice di Procedura Penale;
- 4) D. Lgs. 30 aprile 1992, n. 285, art. 12 (Funzioni di Polizia Stradale);
- 5) D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600, art. 36 (Funzioni di Polizia Tributaria);
- 6) Delibera del Consiglio Comunale n. 165 del 21 giugno 1996 (Regolamento della Polizia Municipale);
- 7) L. 281/1991;
- 8) D.P.R. 7/2007;
- 9) L.R. 15/2000;
- 10) L. 24 febbraio 1992, n. 225;
- 11) L.R. 31 agosto 1998, n. 14;
- 12) D.Lvo 2 gennaio 2018, n. 1;
- 13) Art. 54 Decreto 18 agosto 2000, n. 267.

1.2 Il Soggetto Gestore

Il Comune di Castelvetro, di seguito denominato semplicemente “Gestore”, provvede alla gestione diretta del servizio della X Direzione Organizzativa.

1.3 Oggetto e ambito di applicazione

La Carta si riferisce ai servizi della X Direzione Organizzativa “Area di Vigilanza e Soccorso Pubblico” e specificatamente ai servizi assegnati alla suddetta Direzione:

- a) SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE:
 - 1.1 U.O. Segreteria Comando;
 - 1.2 U.O. Polizia Stradale;
 - 1.3 U.O. Polizia Ambientale;
 - 1.4 U.O. Polizia Giudiziaria;
 - 1.5 U.O. Polizia Annonaria;
 - 1.6 U.O. Ufficio Verbali;
- b) SERVIZIO TUTELA ANIMALI:
 - 1.1 U.O. Rifugio Sanitario;

- c) SERVIZIO UFFICIO TRAFFICO URBANO:
 - 1.1 U.O. Autorizzazione Temporanea Suolo Pubblico;
 - 1.2 U.O. Pianificazione del Traffico e Aree di Sosta;
 - 1.3 U.O. Contrassegni Invalidi e Passi Carrabili;
- d) SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE:
 - 1.1 Edilizia Pericolante e Interventi di Sicurezza.

1.4 Validità della Carta del Servizio

La Carta è soggetta a revisione biennale da portare a conoscenza degli Utenti tramite pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente e direttamente presso gli uffici comunali.

La Carta dovrà essere aggiornata a seguito di modifiche normative, contrattuali, tecnico – organizzative del servizio ed all'adozione di standard migliorativi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistico – funzionali del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio comunale.

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi che parte dalle persone disabili e si impegna a fornire una particolare attenzione, in sede di erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli Utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2.2 Imparzialità

Il Comune ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la durata. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e, comunque, deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 12 giugno 1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2.4 Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio.

Il Gestore ha il dovere di fornire all'Utente le informazioni che lo riguardano e l'Utente ha il diritto di richiedere e ottenere, singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazioni con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

2.5 Efficienza, efficacia ed economicità

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente funzionali allo scopo.

2.6 Cortesia

Il Gestore si impegna a curare il modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni, adottando condotta, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

A tal fine i dipendenti sono impegnati a soddisfare le richieste dell'Utente nell'esercizio dei propri diritti e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il personale dipendente è tenuto, nello svolgimento della propria attività lavorativa, a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile per il personale amministrativo.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

2.8 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

3 INDICATORI GENERALI E TUTELA DELL'UTENTE

3.1 Relazioni con il pubblico

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- pubblica sul portale comunale tutte le informazioni inerenti il servizio della X Direzione Organizzativa e le modalità di fruizione dello stesso da parte degli utenti:
 - carta del servizio e regolamenti comunali;
 - informazioni riguardanti l'ubicazione, i giorni e gli orari di ricevimento, modalità di presentazione delle istanze;
 - informazioni sulle procedure di pagamento dei verbali da obblare, sulle tariffe

applicare e sulle eventuali variazioni.

3.2 Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità:

- orario antimeridiano: lunedì e sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00;
- orario pomeridiano mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 18:00;
- recapito telefonico 092445206;
- email poliziamunicipale@comune.castelvetrano.tp.it;
- PEC poliziamunicipale.castelvetrano@pec.comune.castelvetrano.tp.it

3.3 Ricevimento pubblico

Il ricevimento pubblico osserva l'orario di apertura settimanale indicato al precedente art. 3.2. Presso il piantone del Comando vengono espletate le seguenti pratiche:

- a) richieste di interventi attinenti l'attività della X Direzione Organizzativa;
- b) richieste di informazioni;
- c) richieste di appuntamenti.

Il Gestore provvederà a soddisfare le esigenze di tutti gli utenti che si troveranno in ordine cronologico o di presenza presso il piantone fino a 60 minuti prima dello scadere dell'orario di apertura fatte salve le urgenze.

3.4 Tempo di attesa in presenza presso la sede degli uffici

Il tempo di attesa presso la sede degli uffici è il tempo. Misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta negli uffici e il momento in cui viene ricevuto dal personale comunale.

- Tempo medio giornaliero: *20 minuti* per condizioni normali del servizio;
- Tempo massimo: *40 minuti* per condizioni normali di servizio.

In presenza di afflusso straordinario di Utenti, indipendentemente dalla volontà del Gestore, il servizio verrà potenziato al fine di rispettare i tempi di attesa previsti dalla Carta.

Verranno assicurate, in primis, le urgenze in considerazione delle peculiarità delle attività di competenza della X Direzione Organizzativa.

3.5 Servizio di assistenza telefonica

Gli Utenti possono chiamare il numero telefonico indicato al precedente art. 3.2 in conformità alle giornate e agli orari prefissati, per:

- richiedere informazioni;
- effettuare comunicazioni;
- fissare appuntamenti.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto a indicare il proprio nominativo;

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche mediante posta elettronica, riservandosi, se del caso, di contattare l'Utente all'indirizzo di posta elettronica comunicato nel caso di ulteriori informazioni.

3.6 Tempo di attesa al telefono

Il tempo di attesa al servizio telefonico è il tempo misurato in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta anche se effettuata attraverso l'ausilio del centralino, e l'inizio della conversazione con l'operatore del servizio o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

- Tempo massimo *15 minuti* per condizioni normali del servizio.

In presenza di afflusso straordinario di chiamate da parte degli Utenti, indipendentemente dalla volontà del Gestore, verrà data apposita comunicazione agli Utenti.

3.7 Facilitazioni utenti

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di Utenti ai servizi quali:

- a) procedure e tempi di attesa ridotti per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità degli Utenti;
- b) percorsi preferenziali per portatori di handicap e per le persone ultrasessantenni;
- c) per categorie diversamente abili (con inabilità accertata) il Gestore attiva il servizio a domicilio su richiesta.

3.8 Tempo massimo per gli appuntamenti con l'Utente

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente al protocollo del Servizio e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

- Tempo massimo per appuntamento concordato: *30 giorni* (salvo diverso accordo tra il Gestore e Utente).

3.9 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è il periodo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare l'attività connessa alla sua specifica richiesta.

Per tale attività il Gestore concorda con l'Utente l'ora di inizio e di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

- *Massimo 2 ore*

Sia il Gestore che l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso di 24 ore.

3.10 Risposta alle richieste scritte

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste scritte, inoltrate anche a mezzo posta elettronica, degli Utenti entro un termine massimo di *30 giorni* lavorativi dalla data di arrivo della richiesta al protocollo della Direzione.

Le richieste scritte degli Utenti non corredate di valido documento di riconoscimento e di numero telefonico verranno sospese.

Nei casi più complessi verrà inviata, entro lo stesso termine, una prima comunicazione che

fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni lavorativi.

Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente o responsabile del procedimento.

- Tempo massimo per la risposta alle richieste scritte *30 giorni* per condizioni normali di servizio.

In presenza di afflusso straordinario di richieste da parte degli Utenti, indipendentemente dalla volontà del Gestore, verrà data apposita comunicazione agli Utenti.

3.11 Reclamo utenti

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che ciascun Utente può esercitare nei confronti del Gestore nel caso di ritardi, inadempienze o, in generale, di malfunzionamento del servizio. Il reclamo in forma verbale o per iscritto.

Nel caso di reclamo verbale fatto di persona, l'Utente si reca presso:

Comune di Castelvetro – X Direzione Organizzativa – via PS. Mattarella

Il personale preposto redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'Utente. L'Utente deve fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso afferenti l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'Utente.

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Comune di Castelvetro – X Direzione Organizzativa – via PS. Mattarella – 91022 Castelvetro (TP) – email: poliziamunicipale@comune.castelvetro.tp.it – PEC: poliziamunicipale.castelvetro@pec.comune.castelvetro.tp.it

I reclami scritti degli Utenti non corredati di valido documento di riconoscimento e di numero di recapito telefonico, verranno sospesi.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare in fondatezza dello stesso e presentati entro 8 giorni dalla data dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del protocollo generale del Comune di Castelvetro in caso di recapito diretto).

Il reclamo deve contenere, a pena nullità, gli elementi necessari di seguito elencati:

- nome e cognome e generalità complete;
- l'indirizzo postale e il recapito telefonico.

L'Utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo, in tale caso i tempi di risposta da parte del Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, della data di ricezione della documentazione integrativa, il Gestore si impegna a riferire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto dei tempi di risposta prefissato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e il numero telefonico interno dell'ufficio.

In tutti i casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come procedura interna.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione stragiudiziale delle controversie derivante dall'applicazione della Carta, al servizio di conciliazione presso la Camera di Commercio o alle Associazioni di consumatori.

In tutti quei casi per cui i reclami interessano pratiche coperti dal segreto d'ufficio o dal segreto istruttorio, stante la peculiarità del servizio della X Direzione Organizzativa, nulla viene comunicato all'Utente.

- Tempo massimo per la risposta ai reclami scritti: *30 giorni*.

3.12 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.13 Rapporti con gli Utenti

Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto a usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

Il Gestore attiva, ove possibile, numeri telefonici di accesso sul sito internet e sulle comunicazioni scritte.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti.

3.14 Diritto di accesso agli atti

Il Gestore assicura a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere presentata per iscritto alla X Direzione Organizzativa del Comune di Castelvetro al seguente indirizzo: Comune di Castelvetro – X Direzione Organizzativa – via PS. Mattarella – 91022 Castelvetro (TP)

email: poliziamunicipale@comune.castelvetro.tp.it

PEC: poliziamunicipale.castelvetro@pec.comune.castelvetro.tp.it

Il Gestore è tenuto a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta al protocollo della X Direzione Organizzativa.

L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti amministrativi che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso dei costi di riproduzione.

4 STANDARD DI QUALITÀ

4.1 Rilascio di autorizzazioni

Il Gestore si impegna a rilasciare le autorizzazioni entro un termine massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di arrivo della richiesta al protocollo della X Direzione Organizzativa.

Le domande di autorizzazione non correlate della documentazione richiesta, di valido documento di riconoscimento e di recapito telefonico/posta elettronica verranno sospese.

- Standard di qualità *30 giorni*.

4.2 Rilascio pareri

Il Gestore si impegna a rilasciare i pareri entro un termine massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di arrivo della richiesta al protocollo della X Direzione Organizzativa.

Le richieste di pareri non correlate della documentazione richiesta, di valido documento di riconoscimento e di recapito telefonico/posta elettronica verranno sospese.

- Standard di qualità *30 giorni*.

4.3 Rilascio Nulla Osta

Il Gestore si impegna a rilasciare i Nulla Osta entro un termine massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di arrivo della richiesta al protocollo della X Direzione Organizzativa.

Le domande di richiesta di Nulla Osta non correlate della documentazione richiesta, di valido documento di riconoscimento e di recapito telefonico/posta elettronica verranno sospese.

- Standard di qualità *20 giorni*.

4.4 Rilascio concessioni suolo pubblico per ponteggi

Il Gestore si impegna a rilasciare le concessioni di suolo pubblico per ponteggi entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di arrivo della richiesta al protocollo della X Direzione Organizzativa.

Le domande di concessione di suolo pubblico per ponteggi non correlate della documentazione richiesta, di valido documento di riconoscimento e di recapito telefonico/posta elettronica verranno sospese.

- Standard di qualità *10 giorni*.

4.5 Rilascio concessioni suolo pubblico per fiere, mercati e gestione corrente

Il Gestore si impegna a rilasciare le concessioni di suolo pubblico per fiere, mercati e gestione corrente entro un termine massimo di 60 giorni lavorativi dalla data di arrivo della richiesta al protocollo della X Direzione Organizzativa.

Le domande di concessione di suolo pubblico per fiere, mercati e gestione corrente non correlate della documentazione richiesta, di valido documento di riconoscimento e di recapito telefonico/posta elettronica verranno sospese.

- Standard di qualità *60 giorni*.

4.6 Rilascio copia sinistri stradali

Il Gestore si impegna a rilasciare le copie dei sinistri stradali entro un termine massimo di 60 giorni lavorativi dalla data di arrivo della richiesta al protocollo della X Direzione Organizzativa, fatti salvi i fascicoli coperti da segreto istruttorio.

Le domande per il rilascio delle copie dei sinistri stradali non correlate della documentazione richiesta, di valido documento di riconoscimento e di recapito telefonico/posta elettronica verranno sospese.

- Standard di qualità *60 giorni*.

4.7 Rilascio copia relazioni di servizio

Il Gestore si impegna a rilasciare le copie delle relazioni di servizio entro un termine massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di arrivo della richiesta al protocollo della X Direzione Organizzativa, fatte salve le relazioni per fatti attinenti attività coperti dal segreto d'ufficio o dal segreto istruttorio.

Le richieste non correlate della documentazione richiesta, di valido documento di riconoscimento e di recapito telefonico/posta elettronica verranno sospese.

- Standard di qualità *30 giorni*.

4.8 Interventi edilizia pericolante

Il Gestore si impegna a intervenire per problematiche di edilizia pericolante e, quindi, di incolumità pubblica e privata entro un termine massimo di 4 ore dall'arrivo della segnalazione.

Le segnalazioni non correlate della documentazione richiesta, di valido documento di riconoscimento e di recapito telefonico/posta elettronica verranno sospese.

- Standard di qualità *4 ore*.
-

4.9 Interventi accalappiamento cani morsicatori

Il Gestore si impegna a intervenire per problematiche di cani morsicatori e, quindi, di incolumità pubblica e privata entro un termine massimo di 24 ore dall'arrivo della segnalazione.

- Standard di qualità *24 ore*.

4.10 Interventi recupero cani feriti o con sospetto avvelenamento

Il Gestore si impegna a intervenire per problematiche di cani feriti o con sospetto di avvelenamento e, quindi, di incolumità per la salute dell'animale entro un termine massimo di 4 ore dall'arrivo della segnalazione.

Le segnalazioni provengono dall'accertamento da parte della Polizia Municipale congiuntamente al medico veterinario reperibile.

- Standard di qualità *4 ore*.

4.11 Sterilizzazione cani e gatti

Il Gestore si impegna a collaborare con il Dipartimento Veterinario di Castelvetrano dell'ASP di Trapani per effettuare la sterilizzare dei cani e dei gatti randagi del territorio, entro un termine massimo di 180 giorni dall'arrivo della segnalazione.

- Standard di qualità *180 giorni*.

4.12 Vaccinazione cani

Il Gestore si impegna a collaborare con il Dipartimento Veterinario di Castelvetrano dell'ASP di Trapani per effettuare le vaccinazioni dei cani randagi del territorio entro un termine massimo di 60 giorni dalla programmazione.

- Standard di qualità *60 giorni*.

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE

- 1.1 Riferimenti normativi
- 1.2 Il Soggetto Gestore
- 1.3 Oggetto e ambito di applicazione
- 1.4 Validità della Carta del Servizio

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 Eguaglianza
- 2.2 Imparzialità
- 2.3 Continuità
- 2.4 Partecipazione
- 2.5 Efficienza, efficacia ed economicità
- 2.6 Cortesia
- 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.8 Privacy

3. INDICATORI GENERALE TUTELA DELL'UTENTE

- 3.1 Relazioni con il pubblico
- 3.2 Accessibilità al servizio
- 3.3 Ricevimento pubblico
- 3.4 Tempo di attesa in presenza presso la sede degli uffici
- 3.5 Servizio assistenza telefonica
- 3.6 Tempo di attesa al telefono
- 3.7 Facilitazioni utenti
- 3.8 Tempo massimo per gli appuntamenti con l'utente
- 3.9 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
- 3.10 Risposta alle richieste scritte
- 3.11 Reclamo utenti
- 3.12 Semplificazione delle procedure
- 3.13 Rapporti con gli Utenti
- 3.14 Diritto di accesso agli atti

4. STANDARD DI QUALITÀ

- 4.1 Rilascio autorizzazioni
- 4.2 Rilascio pareri
- 4.3 Rilascio Nulla Osta
- 4.4 Rilascio concessioni suolo pubblico per ponteggi
- 4.5 Rilascio concessioni suolo pubblico per fiere, mercati e gestione corrente
- 4.6 Rilascio copia sinistri stradali
- 4.7 Rilascio copia relazioni di servizio
- 4.8 Interventi di edilizia pericolante
- 4.9 Interventi accalappiamento cani morsicatori
- 4.10 Interventi cani feriti o con sospetto avvelenamento
- 4.11 Sterilizzazione cani e gatti
- 4.12 Vaccinazione cani