

COMUNE DI SENNARIOLO



COMUNE DI SENNARIOLO

PROVINCIA DI ORISTANO

Via Marconi, 8 09070 Sennariolo

P.I.: 00073530958

---

## CARTA DEI SERVIZI

### DELL'AREA AMMINISTRATIVA

---


La Carta dei Servizi rappresenta un patto tra l'Amministrazione e i cittadini in base al quale questi ultimi sono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso in cui non vengano rispettati gli impegni assunti, secondo le linee guida contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

La Carta dei Servizi svolge un duplice funzione:

- da un lato, offre ai cittadini uno strumento di informazione e di orientamento sui diversi servizi erogati dall'Ente, sintetico ma esaustivo;
- d'altro, offre agli utenti, in un'ottica di massima trasparenza e partecipazione, uno strumento di controllo sulla qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, da valutarsi in rapporto alle potenzialità istituzionali ed organizzative dell'Ente.

L'obiettivo principale della Carta dei Servizi è, dunque, quella di tutelare i diritti degli utenti, non tanto attraverso il mero riconoscimento al cittadino di garanzie formali, ma con l'attribuzione al medesimo di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In tale ottica, questo l'Area Amministrativa del Comune di Sennariolo:

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

- **adotta gli standard di quantità e di qualità dei servizi di propria competenza;**
- **pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino;**
- **verifica e garantisce il rispetto degli standard adottati ed il grado di soddisfazione degli utenti.**

## PRINCIPI FONDAMENTALI

**Il Comune di Sennariolo, in particolare l'Area Amministrativa, si impegna ad erogare i propri servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali:**

### **Eguaglianza**

**Le regole su cui si basa il rapporto tra i cittadini e l'Area Amministrativa del Comune di Sennariolo sono ispirate al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna distinzione per motivi di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e/o sociali.**

### **Imparzialità**


**A parità di condizioni del servizio prestato, viene garantita imparzialità di trattamento a tutti i cittadini/utenti.**

### **Partecipazione**

**L'Area Amministrativa promuove e sollecita la partecipazione attiva dei cittadini/utenti, sia per finalità di tutela del loro diritto ad una corretta erogazione dei servizi e delle prestazioni offerte, sia per offrire il loro contributo, anche in forma di reclamo, al miglioramento degli stessi.**

### **Chiarezza e trasparenza**

**Il cittadino ha diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento, i tempi relativi di esecuzione e tutti gli atti del procedimento di relativo interesse. Ha,**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

**inoltre, diritto ad essere informato in modo costante, dettagliato e puntuale relativamente alle procedure ed alle iniziative adottate.**

#### **Cortesia**

**È garantito all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, in modo da agevolare il medesimo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.**

#### **Tutela dei dati personali**

**Si assicura il trattamento dei dati personali degli utenti dell'Area Amministrativa in modo conforme ai principi ed alle disposizioni contenute nel D. Lgs. 30.06.2003, n. 196, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali".**

#### **Efficacia ed efficienza**


**L'Area Amministrativa si impegna a perseguire l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'attività amministrativa, organizzando gli uffici secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, al fine di ottimizzare i costi a vantaggio dell'Ente e della collettività.**

#### **Continuità**

**L'erogazione dei servizi è garantita in maniera continuativa e regolare. In particolare, per alcune categorie di servizi essenziali e per prestazioni indifferibili, il personale è reperibile 24 ore su 24, anche in caso di sciopero o di possibili assenze per ferie.**

**Qualora l'erogazione dei servizi non fosse temporaneamente possibile per fatti indipendenti dalla volontà dell'Ente, vi è comunque l'impegno a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.**

## **OBIETTIVI**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO          PROVINCIA DI ORISTANO          Via Marconi, 8 09070 Sennariolo          P.I.: 00073530958</p>
---	--

**L'Area Amministrativa del Comune si prefigge di:**

- **ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie per assicurare il continuo miglioramento e la regolarità del servizio;**
- **favorire la formazione del personale in modo da elevare, attraverso lo studio e l'aggiornamento costante nelle materie di competenza, la qualità delle prestazioni offerte sotto il profilo professionale;**
- **garantire la puntuale informazione al cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la predisposizione e pubblicazione degli atti ufficiali e la divulgazione delle notizie di interesse per la collettività, anche utilizzando, oltre a quelli istituzionali, canali comunicativi integrativi in modo da garantire a tutti l'accesso alle informazioni di servizio;**
- **predisporre, per ogni procedimento, e pubblicare sul sito istituzionale del Comune la necessaria modulistica per la presentazioni delle istanze di erogazione delle prestazioni o dei servizi istituzionali.**


## ORGANIZZAZIONE E SERVIZI OFFERTI

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA: DOTAZIONE ORGANICA E STRUMENTALE

**L'Area Amministrativa del Comune di Sennariolo è composta da n° 4 unità: l'Operatore Sociale dott.ssa Luciana Nieddu, dipendente del Comune di Modolo e in convenzione del Comune di Sennariolo per 18 ore; l'istruttore Amministrativo, Servizi Demografici e Vigilanza dott.ssa Patrizia Ledda, l'istruttore amministrativo dott.ssa Cinzia Cossa . La responsabilità del Servizio è affidata al Segretario Comunale dott.ssa Caterina Puggioni.**

### **L'Area Amministrativa si ripartisce nei seguenti uffici**

- **Segreteria/Affari Generali;**
- **Protocollo;**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO          PROVINCIA DI ORISTANO          Via Marconi, 8 09070 Sennariolo          P.I.: 00073530958</p>
---	--

- **Economato;**
- **Anagrafe;**
- **Stato Civile;**
- **Elettorale;**
- **Leva;**
- **Polizia Municipale;**
- **Servizi Sociali;**

**Gli uffici dell'Area Amministrativa sono situati al 1° piano della sede del Comune, sita in Sennariolo, via Marconi 8, i quali sono dotati, oltre agli arredi ed agli archivi, di pc, stampanti e scanner.**

■ **UFFICIO SEGRETERIA/AFFARI GENERALI**


**L'Ufficio Segreteria assiste, sotto il profilo giuridico-amministrativo, l'attività degli organi istituzionali (Sindaco, Giunta e Consiglio).**

**In generale, redige gli atti e i provvedimenti amministrativi, curandone gli adempimenti formali; assolve alla comunicazione istituzionale e agli obblighi di trasparenza, principalmente attraverso il sito istituzionale dell'Ente, assicura e promuove l'accesso civico e l'accesso agli atti e documenti amministrativi.**

■ **UFFICIO PROTOCOLLO**

**L'Ufficio Protocollo gestisce tramite un apposito software gestionale il flusso documentale dell'Ente, sia in entrata che e in uscita.**

**La documentazione in entrata e in uscita viene registrata secondo le modalità indicate dalla normativa vigente, e successivamente smistata agli Uffici di competenza. I documenti cartacei vengono scannerizzati, per consentirne una rapida ricerca e visualizzazione, in previsione della relativa archiviazione informatica.**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

■ **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

**L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) costituisce il punto di raccordo preliminare fra l'Ente ed il cittadino attraverso lo svolgimento delle seguenti attività:**

- **informazione, orientamento ed indirizzo sulle attività, i servizi e le competenze degli uffici comunali, anche fornendo la relativa modulistica;**
- **raccolta di segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami, diretti al miglioramento della qualità e delle modalità di offerta dei servizi.**

■ **UFFICIO ECONOMATO**

**All'Ufficio compete la gestione di cassa delle spese di ufficio di non rilevante ammontare, ai sensi dell'art. 153, comma 7, del D. Lgs. 18.08.2000, n. 267, in base alle disposizioni contenute in apposito regolamento comunale.**

**In particolare, l'Ufficio Economato provvede, in sintesi:**

**a) alla riscossione:**

**a1) dei diritti di segreteria, stato civile ed ogni altro diritto dovuto per atti di ufficio;**

**a2) del corrispettivo per la cessione in uso di strutture, campi sportivi ed immobili comunali;**


**a3) delle marche e valori bollati;**

**b) al pagamento, entro il limite massimo, per ciascun importo, di euro 500,00, per le spese relative:**

**b1) all'acquisto di stampati, modulistica, cancelleria, materiali di consumo occorrenti per il funzionamento degli uffici;**

**b2) ai servizi postali, telegrafici e per acquisto carta e valori bollati;**

**b3) alla riparazione e manutenzione di automezzi dell'Ente, comprese le tasse di possesso, nonché acquisto di materiali di ricambio, carburanti e lubrificanti;**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--

**b4) all'acquisto materiali edili.**

- ▀ SERVIZI DEMOGRAFICI (ANAGRAFE, STATO CIVILE , ELETTORALE, LEVA)


**Le attività svolte dagli uffici riguardano, in estrema sintesi:**

- la tenuta e gestione, anche in forma meccanizzata, dell'anagrafe della popolazione residente (A.P.R.), dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (A.I.R.E.), dei registri di stato civile, delle liste elettorali e di leva, incluso il rilascio delle relative certificazioni e delle carte di identità;

- censimenti;
- SERVIZIO AUTENTICHE ED ATTI NOTORI;


**Tra i principali servizi erogati figurano, in estrema sintesi:**

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTI E INFORMAZIONI ESSENZIALI
<p><b>Tenuta Albo Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise e d'Appello</b></p>	<p>- Modulo predisposto dall'Ufficio Elettorale. - L'albo viene aggiornato ogni due anni.</p>


<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--

<b>Autenticazione di copia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento originale</li> <li>- Copia da autenticare</li> <li>- Documento di riconoscimento in corso di validità</li> </ul>
<b>Autenticazione di firma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento di riconoscimento in corso di validità</li> <li>- Documentazione da sottoscrivere</li> </ul>
<b>Trasferimento di residenza e variazione indirizzo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modulo disponibile presso gli sportelli anagrafici</li> <li>- Documento di identità valido del richiedente</li> <li>- Dati della patente di guida e dei veicoli intestati al richiedente</li> </ul>
<b>Cittadinanza</b>	Come previsto dalla normativa di riferimento.
<b>Dichiarazione di morte (da rendere entro 24 ore dall'evento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificato del medico che attesta il decesso</li> <li>- Certificato del medico necroscopo</li> <li>- Scheda ISTAT compilata dal medico curante</li> </ul>
<b>Dichiarazione di nascita (da rendere entro 10 giorni dall'evento)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attestazione di nascita rilasciata dal medico o ostetrica che ha assistito al parto</li> <li>- Documento di identità valido (per gli stranieri passaporto e/o carta/permesso di soggiorno)</li> </ul>
<b>Iscrizione nelle liste elettorali</b>	L'iscrizione avviene d'ufficio, con conseguente rilascio della tessera elettorale
<b>Iscrizione albo scrutatori di seggio elettorale</b>	<p>Modulo predisposto dall'ufficio (da presentare entro il 30 novembre di ogni anno).</p> <p>È richiesto l'assolvimento dell'obbligo</p>



<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--


	<b>scolastico.</b>
<b>Iscrizione albo presidenti di seggio elettorale</b>	<p><b>Modulo predisposta dall'ufficio (da presentare entro il 31 ottobre di ogni anno).</b></p> <p><b>È richiesto il possesso del diploma di scuola secondaria superiore</b></p>
<b>Leva</b>	<b>Richiesta di iscrizione nella lista di leva dell'anno in corso.</b>
<b>Matrimonio civile</b>	<b>Documento di identità valido dei nubendi</b>
<b>Matrimonio religioso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Richiesta di pubblicazione da parte del Ministro di culto</b></li> <li>- <b>Documento di identità valido dei nubendi</b></li> </ul>
<b>Passaggi di proprietà veicoli (vendita di beni mobili)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Documento di identità valido dell'interessato</b></li> <li>- <b>Codice fiscale del venditore e dell'acquirente</b></li> <li>- <b>Permesso di soggiorno originale per cittadino extracomunitario</b></li> <li>- <b>Certificato di proprietà (o in mancanza, foglio complementare)</b></li> <li>- <b>Marca da bollo da € 16,00</b></li> </ul>

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--

<p><b>Rilascio autorizzazione regionale caccia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Modulo di richiesta autorizzazione regionale e autocertificazione.</b></li> <li>- <b>Libretto personale per licenza di porto d'armi in corso di validità</b></li> <li>- <b>Assicurazione per l'anno di riferimento</b></li> <li>- <b>Versamento della quota venatoria</b></li> </ul>
<p><b>Rilascio foglio venatorio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Possesso dell'autorizzazione regionale per l'esercizio della caccia</b></li> <li>- <b>Ritiro entro il 10 marzo</b></li> </ul>
<p><b>Rilascio carta di identità</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Modulo di richiesta</b></li> <li>- <b>N° 3 foto tessera a colori recenti ed uguali fra loro</b></li> <li>- <b>Carta di identità scaduta o dichiarazione di furto o smarrimento resa all'autorità di P.S.</b></li> </ul>
<p><b>Rilascio certificazioni</b></p>	<p><b>Modulo di richiesta predisposto dagli uffici.</b></p> <p><b>Sono dovuti i diritti di segreteria che variano se l'atto richiesto è in carta libera o in bollo.</b></p>
<p><b>Rilascio certificati storici su informazioni presenti in atti del Comune</b></p>	<p><b>Modulo di richiesta predisposto dagli uffici.</b></p> <p><b>sono dovuti i diritti di segreteria che variano se l'atto richiesto è in carta libera o in bollo.</b></p> <p><b>Per gli atti che richiedono ricerche d'archivio sono dovuti ulteriori diritti stabiliti dalla Giunta Comunale.</b></p>

■ **UFFICIO DI POLIZIA MUNICIPALE**

**La Polizia Municipale ha il compito di far conoscere e far rispettare le norme e le ordinanze che regolano la convivenza civile nel territorio comunale.**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

**Sono quindi demandate alla Polizia Municipale funzioni specifiche per l'osservanza di leggi, regolamenti e disposizioni emanate dagli organi e autorità COMPETENTI, CON particolare riferimento a quelle concernenti la Polizia Rurale, Polizia Urbana, Polizia Edilizia, Polizia Ambientale, Polizia Commerciale e Annonaria, Amministrativa, Polizia Giudiziaria e Stradale.**

**Vengono inoltre svolti da tale ufficio anche le seguenti frequenti attività':**

#### **Notificazione degli atti**

La notifica degli atti viene normalmente eseguita in osservanza delle disposizioni di cui alla normativa in materia (artt. 138-143 c.p.c. e art. 60, D.P.R. n. 600/73). La consegna degli atti in deposito presso l'Ufficio viene effettuata negli giorni ed orari di apertura al pubblico.

#### **Contrassegno per la mobilità delle persone invalide**


Rilascio e rinnovo delle autorizzazioni per la circolazione e la sosta di veicoli a servizio delle persone non vedenti o con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta e rilascio del relativo contrassegno. A tale fine, l'interessato, o il tutore/rappresentante legale, presenta apposita istanza su modello predisposto dall'Ufficio ed allega il certificato della Commissione Medica dell'ASL, nella quale si certifica che il soggetto ha difficoltà motoria e deambulazione sensibilmente ridotta o è non vedente, una foto formato tessera e copia del documento di identità.

#### **Denunce di infortunio sul lavoro**

Il datore di lavoro, per gli infortuni con prognosi superiore a tre giorni, deve inviare, entro due giorni, copia della denuncia all'Autorità locale di Pubblica Sicurezza del luogo dove è avvenuto l'infortunio sul lavoro. Nei Comuni in cui mancano gli uffici della Polizia di Stato (Commissariato e Questura), la denuncia di infortunio deve essere presentata al Sindaco.

Della presentazione viene rilasciata ricevuta di avvenuta presentazione della denuncia all'Autorità locale di P.S.

#### **Cessione fabbricato/Dichiarazione di ospitalità per cittadini extracomunitari**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

**La relativa comunicazione deve essere effettuata da chiunque ceda ad altri, a qualunque titolo, l'uso esclusivo di un fabbricato o parte di esso. L'obbligo spetta a chi, avendo la disponibilità dei locali in nome proprio o altrui (proprietario, usufruttuario, locatario, rappresentante legale), li cede ad altri per un periodo pari o superiore a 30 giorni. La comunicazione di cessione fabbricato-Dichiarazione di ospitalità per cittadini extracomunitari deve essere presentata all'Autorità Locale di Pubblica Sicurezza del luogo ove si trova l'immobile entro 48 ore dalla consegna dei locali e deve essere redatta in triplice copia. Nel Comune di Sennariolo va presentata al Protocollo dell'Ente.**

#### **Rilascio autorizzazioni amministrative per manifestazioni pubbliche**


**Ai fini del rilascio delle autorizzazioni per manifestazioni pubbliche (festeggiamenti civili, festività religiose, eventi sportivi, spettacoli di intrattenimento e itineranti, sagre, fuochi d'artificio) il soggetto interessato (Enti, associazioni, comitati, cittadini, ecc.) deve presentare apposita istanza al Protocollo dell'Ente, redatta su apposito modello, con allegata copia del documento di identità e tutta la documentazione richiesta dalla normativa vigente in materia.**

#### **UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

**Il Servizio Sociale Professionale è un servizio finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a rimuovere e/o ridurre situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini.**

#### **Principi fondanti del Servizio Sociale Professionale sono:**

- la personalizzazione degli interventi;**
- la non discriminazione;**
- la promozione dell'autodeterminazione;**
- l'astensione dal giudizio;**
- l'informazione e la partecipazione attiva degli utenti;**
- la riservatezza ed il segreto professionale.**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

**Gli interventi del Servizio Sociale riguardano attività con valenza generale e settoriale rivolte a varie categorie di soggetti (bambini, ragazzi, nuclei familiari, anziani, disabili, adulti in difficoltà, persone a rischio di emarginazione) che si attuano con la presa in carico del cittadino/utente ed il relativo accompagnamento al migliore utilizzo delle prestazioni offerte dalla rete dei servizi.**

**Gli interventi del Servizio Sociale possono coordinarsi ed integrarsi con prestazioni e professionalità educative, sanitarie, psicologiche, nonché con attività dei settori delle politiche formative e del lavoro. La relativa erogazione può avvenire in forma singola, direttamente da parte dell'ente, ovvero in forma associata nell'ambito del PLUS (Piano Locale Unitario dei Servizi alla Persona) di appartenenza (Distretto territoriale Ghilarza-Bosa, Sub-Ambito 2/Bosa). Di seguito, si riporta una breve descrizione dei servizi erogati (e dei soggetti interessati):**


#### **Servizi AREA FAMIGLIA**

**Assegno di maternità: è un contributo economico cui possono accedere le mamme residenti nel Comune, cittadine italiane, comunitarie o extracomunitarie in possesso della carta di soggiorno, prive di altre forme di assistenza previdenziale o che dispongono di un'indennità di maternità inferiore all'importo dell'assegno. La domanda di contributo va presentata entro sei mesi dalla nascita del bambino/a. L'Ufficio Servizi Sociali valuta i requisiti d'accesso e inoltra l'istanza all'INPS che provvede alla liquidazione.**

**Assegno per il nucleo familiare: è un contributo economico destinato ai nuclei familiari con almeno tre figli minori a carico. La domanda va presentata entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per cui si richiede il contributo. L'Ufficio Servizi Sociali valuta i requisiti d'accesso e inoltra l'istanza all'INPS che provvede alla liquidazione.**

#### **Servizi AREA ANZIANI**

**Assistenza Domiciliare: il servizio ha lo scopo di garantire il pieno soddisfacimento delle necessità personali e domestiche e la permanenza dei cittadini nel proprio ambiente familiare ed abitativo anche quando insorgono limitazioni all'autosufficienza fisica o di relazione col mondo esterno, attraverso interventi concreti forniti da operatori qualificati.**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

**È destinato ai cittadini residenti, parzialmente o totalmente non autosufficienti, i quali possono inoltrare domanda all'Ufficio Servizi Sociali, allegando la relativa documentazione. È prevista una compartecipazione al costo del servizio per i cittadini che superano il minimo vitale stabilito per legge.**


### **Servizi AREA DISABILITÀ**

**Supporto educativo scolastico alunni disabili: in ottemperanza alla L.R. 5.3.2008 n. 3, art. 4, comma 1 lett. a, come modificata con L.R. 14.5.2009 n.1, art. 3, comma 18, Interventi a favore degli enti locali per il supporto organizzativo del servizio di istruzione per gli alunni con disabilità, la Regione Autonoma della Sardegna, sulla base delle segnalazioni da parte degli Istituti Scolastici di minori portatori di handicap, concede un finanziamento a favore del Comune in cui è ubicata la struttura scolastica, al fine di attivare, in accordo con il Comune di residenza dell'alunno disabile, tutti gli interventi necessari al Supporto organizzativo scolastico. I genitori dell'alunno disabile possono rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali, al fine di segnalare la condizione di bisogno.**

### **Piani Personalizzati di sostegno ex L. 162/98:**

**La Regione Sardegna concede un finanziamento annuale a favore degli utenti in situazione di handicap grave (certificata dalla ASL competente) che abbiano fatto richiesta di predisposizione del Piano Personalizzato di sostegno. Tale finanziamento dovrà essere utilizzato dall'utente per n. 12 mesi, rispettando le quote parte mensili, optando per due modalità di gestione: diretta (gestita dal Comune) o indiretta (gestita dalla famiglia). Il finanziamento sarà formulato sulla base della situazione economica reddituale valutata tramite l'ISEE. I progetti individualizzati possono prevedere: servizio educativo; assistenza domiciliare; accoglienza presso centri diurni autorizzati ai sensi dell'art. 41 della L.R. n.4/88; acquisto di ausili tecnici ed informatici sulla base di certificazione specialistica che ne attesta le necessità; attività sportive e/o di socializzazione. Gli interessati possono presentare istanza all'Ufficio Servizi Sociali, di norma, con cadenza annuale.**

**Progetti "Ritornare a casa": sono rivolti esclusivamente alle situazioni che necessitano di un carico assistenziale "molto elevato" e che siano riferite a persone:**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO          PROVINCIA DI ORISTANO          Via Marconi, 8 09070 Sennariolo          P.I.: 00073530958</p>
---	--


- **dimesse da strutture residenziali a carattere sociale e/o sanitario dopo un periodo di ricovero non inferiore ai 12 mesi;**
- **con gravi patologie degenerative non reversibili in ventilazione assistita o in coma;**
- **che si trovano nella fase terminale della loro vita;**
- **con grave stato di demenza valutato sulla base della Scala CDR con punteggio 5.**
- **con patologie ad andamento cronico degenerativo con pluripatologia e con almeno altre due patologie, non concorrenti, oltre la principale.**

**Il progetto può essere gestito in maniera “diretta” o “indiretta”. Nel primo caso è il Servizio Sociale del Comune che si occupa della realizzazione degli interventi previsti mediante personale qualificato; nel secondo caso è la famiglia che gestisce il progetto e il Servizio Sociale ha il compito di supervisionare la realizzazione degli interventi previsti e rimborsare le spese effettivamente sostenute e documentate dalla famiglia. La richiesta per la predisposizione del progetto “Ritornare a Casa”, può essere presentata al Servizio Sociale in qualsiasi momento dell’anno.**

## **SERVIZI AREA POVERTÀ**

**Sostegno al reddito: prevede l’erogazione di sussidi economici destinati a singoli cittadini o a nuclei familiari che si trovano in situazione di grave disagio economico (tali da compromettere il soddisfacimento delle esigenze primarie) per cause indipendenti dalla propria volontà. Tale forma di ’assistenza economica è un intervento di carattere straordinario che viene concesso se la soglia di reddito certificata dal richiedente è inferiore alla soglia di reddito minimo vitale stabilita dalle disposizioni regionali.**

**Interventi di contrasto alle povertà/Attività di pubblica utilità: è un intervento alternativo al contributo economico, che prevede l’erogazione del sussidio economico mediante la sottoscrizione da parte dell’utente di un piano personalizzato con il quale lo stesso e/o i membri del nucleo familiare si impegnano ad espletare dei servizi di pubblica utilità nei settori indicati nel programma regionale che finanzia detto intervento. L’entità**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO          PROVINCIA DI ORISTANO          Via Marconi, 8 09070 Sennariolo          P.I.: 00073530958</p>
---	--

**del contributo, il periodo di inserimento, i servizi di pubblica utilità, ed i criteri di accesso vengono annualmente deliberati dalla Giunta Regionale e realizzati dall'Amministrazione Comunale mediante predisposizione di apposito bando. Le istanze accesso al suddetto programma vanno presentate all'Ufficio Servizi Sociali.**


**Bonus Energia: è uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'Energia in collaborazione con i Comuni per garantire alle famiglie numerose famiglie e a quelle in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita, e consente un risparmio pari a circa il 20% della spesa annua presunta (al netto delle imposte) per una famiglia tipo. Destinatari dell'intervento sono gli utenti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica, per la sola abitazione di residenza, con potenza impegnata fino a 3 kW per un numero di familiari con la stessa residenza fino a 4, o fino a 4,5 Kw, per un numero di familiari con la stessa residenza superiore a 4, appartenenti ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a € 7.500,00, appartenenti ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e ISEE non superiore a € 20.000,00, o presso i quali viva un malato grave che debba usare macchine elettromedicali per il mantenimento in vita. Gli interessati in possesso dei requisiti possono presentare istanza di accesso presso l'Ufficio Servizi Sociali. La domanda può essere inoltrata in qualsiasi periodo e va rinnovata annualmente.**

**Contributi a sostegno dei canoni di locazione per le abitazioni: è un intervento disciplinato dall'art. 11 della legge 09/12/1998, n. 431, e dal D.M. LL.PP. del 07.06.1999 finalizzato al sostegno delle famiglie che si trovano in condizione di disagio economico. Possono accedervi tutti i cittadini titolari di contratti di locazione regolarmente registrati e relativi agli immobili, siti nel Comune di Sennariolo ed adibiti ad uso abitativo primario. Gli interessati possono presentare istanza all'Ufficio Servizi Sociali a seguito di pubblicazione di apposito avviso.**

## SERVIZI EROGATI A PARTICOLARI CATEGORIE DI CITTADINI

**Provvidenze in favore di cittadini affetti da neoplasia maligna: l'intervento, previsto dalla L.R. 9/2004, consiste nel rimborso delle spese di viaggio e soggiorno sostenute dai**




<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

**nefropatici residenti per sottoporsi alla terapia antitumorale presso presidi sanitari situati in un Comune della Sardegna diverso da quello di residenza, distante più di 60 km A/R. Le provvidenze da liquidare ai beneficiari sono determinate in base al reddito ed alla consistenza del nucleo familiare. Il diritto al sussidio decorre dal giorno in cui inizia il trattamento e la cura. Gli interessati possono presentare la domanda di rimborso all'Ufficio Servizi Sociali del Comune, entro sei mesi dall'inizio del trattamento e delle cure.**

**Provvidenze in favore di cittadini nefropatici: l'intervento, previsto dalla L.R. 11/1985 a favore dei residenti sottoposti a trattamento dialitico, consiste nell'erogazione di un beneficio di natura economica, sotto forma di assegno mensile, per il rimborso delle spese di viaggio/trasporto e di soggiorno sostenute per l'effettuazione di trattamenti in presidi ospedalieri, extra ospedalieri e domiciliare ubicati in Comuni diversi dal Comune di residenza, ovvero sotto forma di contributo in caso di intervento di trapianto renale, o, infine, sotto forma di contributi forfettari per le spese di approntamento dei locali, di consumo di energia elettrica, di acqua e di consumo telefonico, sostenute dai soggetti sottoposti al trattamento dialitico domiciliare. A norma dell'art. 18 comma 3 della L.R. 12/2011, tali sussidi sono riconosciuti anche ai trapiantati di fegato, cuore e pancreas. Le domande per l'ottenimento di tali benefici economici devono essere presentate all'Ufficio Servizi Sociali del Comune.**

**Provvidenze in favore di cittadini talassemici, emofilici ed emolinfopatici: l'intervento, previsto dalla L.R. 27/1983, in favore dei residenti affetti da talassemia, emofilia ed emolinfopatia maligna, che abbiano necessità di sottoporsi con la regolarità alle prestazioni sanitarie specifiche, consiste nell'erogazione di un beneficio di natura economica, determinato in base al reddito ed alla consistenza del nucleo familiare, a titolo di rimborso spese di viaggio e soggiorno sostenute per i trattamenti effettuati in presidi ospedalieri e sanitari diversi dal Comune di residenza. Il diritto al rimborso decorre dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione della richiesta, da effettuarsi presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune.**


**Provvidenze in favore di cittadini affetti da patologie mentali e psichiche: l'intervento, previsto dalla L.R. 20/1997, è volto ai residenti affetti da una delle patologie psichiatriche elencate nell'Allegato A all'art. 7 della L.R. 15/1992, come integrato dall'art. 16 della L.R. 20/1997, assistiti dal Servizio Tutela della salute mentale e disabili psichici,**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

dal Servizio Tutela materno infantile, dai consultori familiari, dal Servizio di neuropsichiatria infantile, dal Servizio Tutela della salute degli anziani, dai centri di riabilitazione dei disabili fisici istituiti nell'ambito del Dipartimento di diagnosi, cura e riabilitazione della ASL competente per territorio oppure dalle Cliniche Universitarie di Psichiatria e Neuropsichiatria Infantile. Il sussidio consiste in un assegno mensile che, in presenza dei requisiti richiesti, viene riconosciuto a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di presentazione della domanda. L'importo dell'assegno è determinato in base ai parametri stabili annualmente dalla Regione Sardegna e al reddito mensile individuale, che include tutte le entrate, comunque conseguite, compresi eventuali erogazioni assistenziali, assegni per invalidità civile e trattamenti pensionistici, ad eccezione dell'indennità di accompagnamento. Gli interessati possono presentare la domanda all'Ufficio Servizi Sociali del Comune o rivolgersi al Centro di salute mentale competente per territorio.

**Rimborso spese per emigrati di ritorno:** l'intervento, previsto dalla L.R. 7/1991, è rivolto agli emigrati sardi che ritornano definitivamente in Sardegna e consiste in un contributo delle spese di viaggio e trasloco sostenute nonché in un' indennità di prima sistemazione per il richiedente e per ogni familiare a suo carico. Possono accedere a tali benefici gli emigrati da almeno due anni, nati in Sardegna, che rientrano definitivamente nell'isola, purché non siano stati licenziati per motivi disciplinari. Non esistono limiti di reddito. Gli aventi diritto devono presentare domanda all'Ufficio Servizi Sociali, entro un anno dal rientro in Sardegna, corredata dalla seguente documentazione:

- fotocopia documento d'identità;
- biglietti di viaggio del richiedente e dei familiari;
- fatture quietanzate delle spese sostenute per il trasporto dei mobili e masserizie, con relativo elenco;
- eventuale certificato del datore di lavoro attestante la data di inizio dell'attività lavorativa svolta nella penisola, la data di fine e il motivo di cessazione;
- eventuale certificato medico, attestante che l'emigrato o un suo familiare sia affetto da grave infermità, rilasciato da ufficiale sanitario;

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

- **eventuale certificato attestante la posizione di pensionato,**
- **certificato di iscrizione alla Camera di Commercio per coloro i quali hanno intrapreso un'attività economica in Sardegna.**


## SERVIZI EROGATI PER FAVORIRE IL DIRITTO ALLO STUDIO

Si tratta di interventi a sostegno delle famiglie e degli studenti al fine di favorirne il percorso di formazione culturale e umana, rimuovendo gli impedimenti, soprattutto di carattere economico, che potrebbero ostacolarne il regolare percorso di studi.

**Borse di studio a sostegno delle spese sostenute per l'istruzione: l'intervento, previsto dalla L. 62/2000, consiste nell'erogazione di un contributo per il rimborso delle spese sostenute durante l'anno scolastico di riferimento per acquisto di sussidi didattici (vocabolari, atlanti storici e geografici, etc., esclusi libri testo) e attrezzature didattiche da parte degli studenti residenti delle scuole primarie e secondarie di 1° e 2° grado, secondo i criteri stabiliti annualmente dalla Regione Sardegna. Il beneficio viene attribuito annualmente per selezione in base ad istanza. L'avviso e la modulistica vengono approvati e resi disponibili da parte dell'Ufficio Servizi Sociali.**

**Fornitura gratuita o semi gratuita dei libri di testo: l'intervento, previsto dall'art. 27, L. 448/1998, consiste nell'erogazione di un contributo per il rimborso totale o parziale delle spese sostenute dalle famiglie per l'acquisto di libri di testo in favore degli studenti residenti frequentanti la scuola secondaria di 1° e 2° grado, secondo i criteri fissati annualmente dalla Regione Sardegna. Il beneficio viene attribuito annualmente per selezione in base ad istanza. L'avviso e la modulistica vengono approvati e resi disponibili da parte dell'Ufficio Servizi Sociali.**

**Rimborso spese viaggio studenti pendolari (Welfare dello studente): l'intervento, previsto dal Decreto Interministeriale MIUR-MEF n. 184/2014, consiste nell'erogazione di un contributo per il rimborso percentuale (in base all'indicatore ISEE) delle spese di viaggio effettivamente sostenute e documentate dagli studenti pendolari residenti che abbiano frequentato la scuola secondaria di 1° e 2° grado. Il beneficio viene attribuito annualmente per selezione in base ad istanza. L'avviso e la modulistica vengono approvati e resi disponibili da parte dell'Ufficio Servizi Sociali.**

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

**Contributo per servizio mensa scolastica:** l'intervento, programmato con fondi comunali e realizzato in seguito a soppressione di sede scolastica, è finalizzato a favorire il diritto allo studio assicurando la frequenza degli alunni della scuola dell'obbligo nei giorni in cui l'articolazione dell'orario scolastico comporti rientri pomeridiani. L'intervento consiste nel rimborso parziale della contribuzione per i buoni pasto richiesta agli studenti residenti direttamente al Comune nel cui territorio ha sede la scuola dell'obbligo, in base alle effettive disponibilità di bilancio.

**Contributo per servizio mensa scuola dell'infanzia:** l'intervento, programmato con fondi comunali e realizzato in seguito a soppressione di sede scolastica, consiste nella erogazione di un contributo in favore delle famiglie a parziale rimborso dei buoni dei bambini frequentanti la scuola dell'infanzia. Il beneficio viene attribuito annualmente per selezione in base ad istanza. L'avviso e la modulistica vengono approvati e resi disponibili da parte dell'Ufficio Servizi Sociali.


## **STANDARD DEI SERVIZI OFFERTI: IMPEGNI E GARANZIE**

### **1. INDICATORI (STANDARD) DI QUALITÀ**


Per misurare il livello qualitativo dei servizi offerti e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori ("Standard di Servizio") riferiti alle principali prestazioni erogate dagli uffici assegnati all'Area Amministrativa.

Di seguito sono riportati:


- i principali servizi erogati dagli uffici assegnati all'Area Amministrativa ad istanza di parte;
- l'indicatore di qualità ("Standard di Servizio") che gli uffici si impegnano a garantire e mantenere;
- l'indicatore di misurazione (valore) attribuito allo "Standard di Servizio".

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--


SERVIZIO	STANDARD	VALORE ATTRIBUITO
<b>Certificato di iscrizione nelle liste elettorali ad uso candidatura</b>	<b>Tempo massimo per il rilascio dalla data di richiesta</b>	<b>24 ore</b>
<b>Rinnovo/duplicato della tessera elettorale</b>		<b>Immediato</b>
<b>Rilascio certificati elettorali</b>		<b>Immediato</b>
<b>Inserimento nell'Albo degli scrutatori</b>		<b>Entro il mese di gennaio di ogni anno</b>
<b>Inserimento nell'Albo presidenti di seggio</b>		<b>Entro il mese di gennaio di ogni anno</b>
<b>Inserimento nell'albo dei giudici popolari Corte d'Assise e Corte di Assise d'Appello</b>		<b>Entro il mese di settembre anni dispari</b>
<b>Revisione semestrale delle liste elettorali</b>		<b>Entro i mesi di giugno- dicembre di ogni anno</b>
<b>Revisione dinamica delle liste elettorali</b>		<b>Entro i mesi di gennaio-luglio di ogni anno</b>
<b>rilascio copia delle liste elettorali per i fini previsti dalla legge</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Cambio di abitazione</b>		<b>2 giorni</b>
<b>Reiscrizione anagrafica per ricomparsa</b>		<b>2 giorni</b>
<b>Estrazione dati dall'archivio anagrafico (che non richiedono lunghe</b>		<b>30 giorni</b>

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--

<b>elaborazioni)</b>		
<b>Rilascio attestazione di iscrizione anagrafica ai cittadini comunitari</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Rilascio attestazione di soggiorno permanente ai cittadini comunitari</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Rilascio certificati anagrafici storici</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per cittadini non comunitari</b>		<b>2 giorni</b>
<b>Variazioni anagrafiche su istanza di parte</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Rilascio certificati anagrafici e di stato civile allo sportello</b>		<b>Immediato</b>
<b>Rilascio carte d'identità</b>		<b>3 giorni</b>
<b>Rilascio nulla osta all'emissione di carte d'identità per residenti nel Comune e domiciliati altrove</b>		<b>Immediato</b>
<b>Richiesta nulla osta all'emissione di carte d'identità per persone residenti altrove e domiciliati nel Comune</b>		<b>Immediato</b>
<b>Rilascio delle carte d'identità a cittadini non residenti</b>		<b>Immediato (dopo il ricevimento del nulla-osta)</b>
<b>Autenticazione di firma per passaggio di proprietà di beni mobili registrati</b>		<b>Immediato</b>


<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--

<b>Autenticazione di firme e copie</b>	<b>Tempo massimo per il rilascio dalla data di richiesta</b>	<b>Immediato</b>
<b>Dichiarazioni sostitutive atti di notorietà</b>		<b>Immediato</b>
<b>Verbale di giuramento e trascrizione decreto di concessione della cittadinanza</b>		<b>Immediato</b>
<b>Dichiarazione di nascita ricevuta dall'ufficiale di stato civile</b>		<b>Immediato</b>
<b>Trascrizione atto di dichiarazione di nascita ricevuto dal Direttore Sanitario</b>		<b>2 giorni</b>
<b>Trascrizione atto di nascita formato da altri Comuni</b>		<b>2 giorni</b>
<b>Redazione verbale di pubblicazioni di matrimonio</b>		<b>Immediato</b>
<b>Attestazione pubblicazioni di matrimonio</b>		<b>Dopo 11 giorni dalla pubblicazione senza opposizioni</b>
<b>Celebrazione del matrimonio civile</b>		<b>Dopo 11 giorni dalla pubblicazione senza opposizioni ed entro i successivi 180 giorni</b>
<b>Certificazione on line richiesta dalla altra P.A.</b>		<b>1 giorno</b>
<b>Formazione atti di morte</b>		<b>Immediato</b>
<b>Iscrizione nell'anagrafe degli italiani residenti all'estero</b>		<b>2 giorni</b>


<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--

<b>Protocollazione dei documenti pervenuti tramite servizio postale o posta elettronica</b>		<b>1 giorno</b>
<b>Protocollazione dei documenti consegnati a mano</b>		<b>Immediato</b>
<b>Contributi ai comitati ed associazioni</b>		<b>30 giorni (salvo diverso termine stabilito nella delibera di concessione)</b>
<b>Manifestazioni culturali e di spettacolo organizzate dal Comune</b>		<b>30 giorni (salvo diverso termine stabilito nella delibera di programma)</b>
<b>Pratica avvio B&amp;B</b>		<b>Immediato</b>
<b>Ammissione al servizio di assistenza domiciliare</b>		<b>7 giorni</b>
<b>Interventi in favore di minori in carico al Tribunale per i Minorenni</b>		<b>30 giorni dalla data di richiesta del Tribunale</b>
<b>Ammissione ad interventi di sostegno</b>		<b>10 giorni dalla data di richiesta del Tribunale</b>
<b>Ammissione ad interventi di natura economica</b>		<b>20 giorni</b>



<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--

<b>Ammissione ad attività lavorative alternative a interventi di natura economica</b>	<b>Tempo massimo per il rilascio dalla data di richiesta</b>	<b>20 giorni</b>
<b>Ammissione ai progetti povertà estreme</b>		<b>20 giorni</b>
<b>Ammissione ad interventi per progetti "Ritornare a casa"</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Predisposizione progetti Legge 162/98</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Concessione di contributi integrativi per il pagamento del canone di locazione</b>		<b>60 giorni</b>
<b>Riconoscimento provvidenze leggi di settore</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Istruttoria per assegni di maternità e per il nucleo familiare</b>		<b>10 giorni</b>
<b>Istruttoria per Bonus famiglia</b>		<b>20 giorni</b>
<b>Istruttoria Bonus energia</b>		<b>20 giorni</b>
<b>Rimborso spese viaggio studenti pendolari delle scuole superiori</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Fornitura gratuita o semi gratuita libri di testo</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Assegnazione borse di studio a sostegno delle spese sostenute per l'istruzione</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Contributo per spese mensa scolastica</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Rilascio autorizzazione regionale caccia</b>		<b>Immediato</b>
<b>Rilascio foglio venatorio</b>		<b>Immediato</b>
<b>Atti di liquidazione</b>		<b>30 giorni</b>

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> <p>PROVINCIA DI ORISTANO</p> <p>Via Marconi, 8 09070 Sennariolo</p> <p>P.I.: 00073530958</p>
---	--

<b>Accesso agli atti</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Rilascio copie di atti e documenti</b>		<b>30 giorni</b>
<b>Rilascio di copie di atti documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse</b>		<b>60 giorni</b>

## 2. VERIFICHE DEGLI STANDARD DI SERVIZIO

Annualmente saranno eseguite verifiche sul rispetto degli standard di servizio offerti, tramite una programmata distribuzione di Questionari sul grado di soddisfazione degli utenti. I dati raccolti saranno analizzati al fine elaborare interventi di miglioramento dei servizi medesimi.

I risultati delle verifiche saranno pubblicati sul sito internet del Comune di Sennariolo entro il 30 giugno dell'anno successivo.

## RAPPORTI CON I CITTADINI


### 1. L'ASCOLTO E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune di Sennariolo, anche nell'ambito dei servizi erogati dagli uffici assegnati all'Area Amministrativa, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso alcune modalità di ascolto della voce degli utenti.

Questi strumenti hanno lo scopo di far pervenire le opinioni ed il giudizio dei cittadini sulle modalità di svolgimento dei servizi.

### 2. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per motivi di chiarezza espositiva, si riportano le definizioni che il Comune di Sennariolo attribuisce ai suddetti termini:

<p>COMUNE DI SENNARIOLO</p> 	<p>COMUNE DI SENNARIOLO PROVINCIA DI ORISTANO Via Marconi, 8 09070 Sennariolo P.I.: 00073530958</p>
---	---

- **SUGGERIMENTO:** azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;

- **SEGNALAZIONE:** azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;

- **RECLAMO:** espressione di insoddisfazione del cittadino rivolta all'Amministrazione che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione.

Tali suggerimenti, segnalazioni o reclami possono essere effettuati direttamente presso l'Ufficio di merito oppure presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il cui personale è tenuto a offrire ai cittadini interessati tutta l'attenzione e collaborazione necessaria.

Tali azioni possono essere proposte dai cittadini in qualsiasi momento, presentandosi di persona, inviando una lettera o una e-mail oppure telefonando.

SENNARIOLO, 31/12/2014

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

---

COMUNE DI SENNARIOLO



COMUNE DI SENNARIOLO

PROVINCIA DI ORISTANO

Via Marconi, 8 09070 Sennariolo

P.I.: 00073530958

## ALLEGATI

**GENTILE SIG./SIG.RA LA INVITIAMO AD ESPRIMERE QUI DI SEGUITO OSSERVAZIONI CRITICHE SULLE ATTIVITÀ GESTITE DALL'AREA AMMINISTRATIVA E SUGGERIMENTI UTILI AL MIGLIORAMENTO DELLE STESSE.**

.....  
.....

.....  
.....

.....  
.....

.....  
.....

.....  
.....

.....  
.....

.....  
.....



COMUNE DI SENNARIOLO



COMUNE DI SENNARIOLO

PROVINCIA DI ORISTANO

Via Marconi, 8 09070 Sennariolo

P.I.: 00073530958

SE VUOL ESSERE COSÌ GENTILE DA LASCIARE ANCHE LE SUE GENERALITÀ FORNIREMO UNA RISPOSTA NEL PIÙ BREVE TEMPO POSSIBILE ED, AL MASSIMO, NEL TERMINE DI LEGGE DI 30 GIORNI (EX L. N. 241/90).

NOME.....COGNOME.....  
.....NATO A ..... IL .....

RESIDENTE IN ..... C.A.P. ....

VIA.....

TEL.....E-MAIL .....

---

---

COMUNE DI SENNARIOLO



COMUNE DI SENNARIOLO

PROVINCIA DI ORISTANO

Via Marconi, 8 09070 Sennariolo

P.I.: 00073530958

## INFORMATIVA

AI SENSI DELL'ART.13 DEL D. LGS. 30/06/2003, N. 196 RECANTE "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI", LA INFORMIAMO CHE I DATI DA LEI FORNITI, DI CUI LE GARANTIAMO LA MASSIMA RISERVATEZZA, VERRANNO TRATTATI, ANCHE CON L'AUSILIO DI MEZZI ELETTRONICI O COMUNQUE AUTOMATIZZATI, PER FINALITÀ DI "MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI". I DATI SARANNO UTILIZZATI ESCLUSIVAMENTE DAL PERSONALE IN SERVIZIO PRESSO IL COMUNE DI SENNARIOLO.

LEI HA DIRITTO IN OGNI MOMENTO ALLA MODIFICA, ALL'INTEGRAZIONE, ALL'AGGIORNAMENTO E ALLA CANCELLAZIONE DEI SUOI DATI, NONCHÉ ALL'ESERCIZIO DEGLI ALTRI DIRITTI DI CUI ALL'ART. 7 DEL "CODICE" STESSO. TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI È IL COMUNE DI SENNARIOLO. RESPONSABILE AL TRATTAMENTO DEI DATI È IL RESPONSABILE DELL'AREA AMMINISTRATIVA, DR.SSA CATERINA PUGGIONI.

DATA .....

FIRMA

.....

---

---