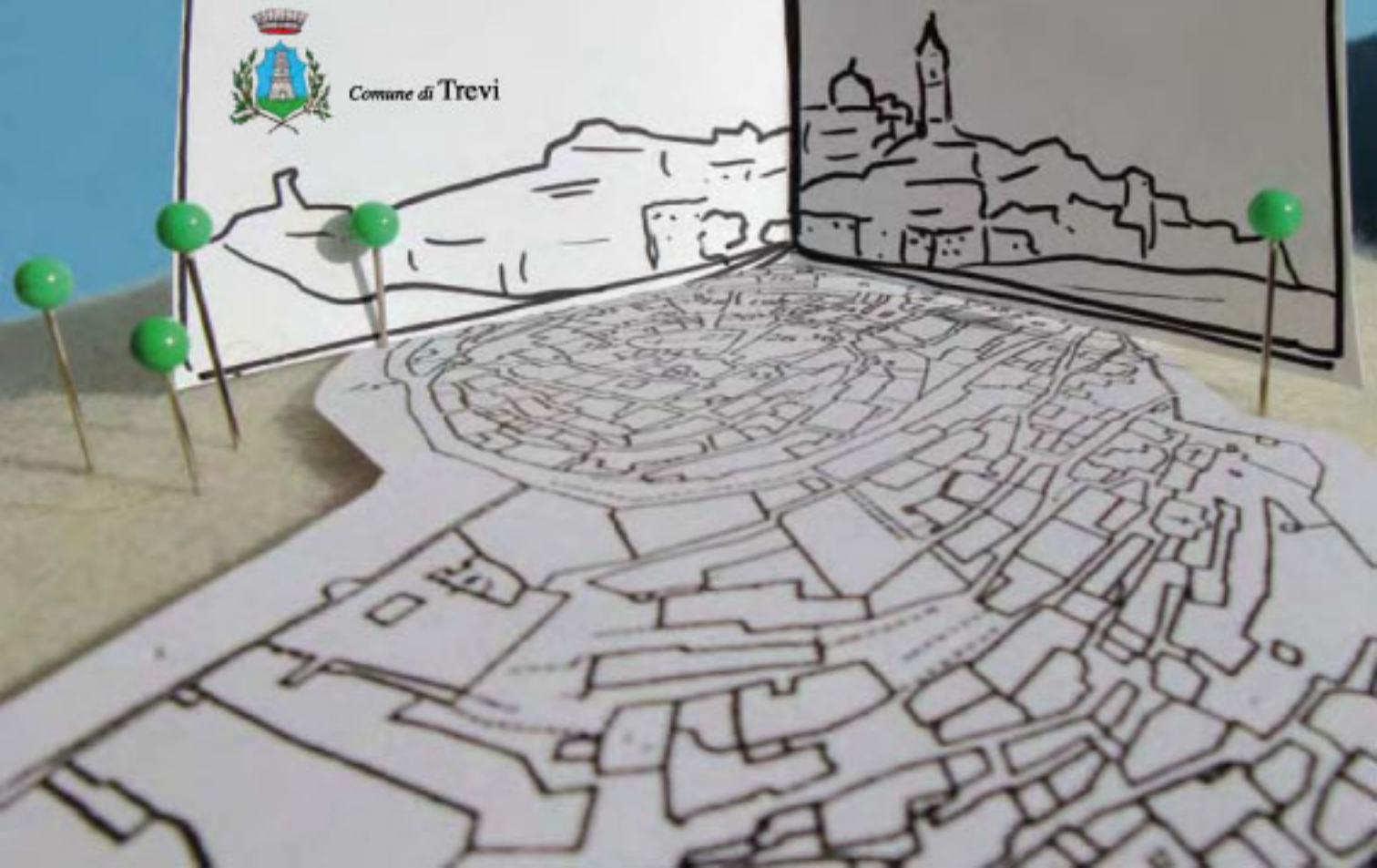


# Carta dei servizi



Comune di Trevi





Comune di Trevi



#### **Responsabile del progetto**

Giuseppe Benedetti, *Segretario comunale*

#### **Hanno collaborato**

Giuseppe Bettini, *Responsabile Servizio lavori pubblici*

Nello Calandri, *Comandante Polizia municipale*

Giancarlo Donati, *Responsabile Servizi demografici, sociali e culturali*

Giancarlo Piermarini, *Responsabile Servizio urbanistica*

Giuliana Schippa, *Responsabile Servizio finanziario*

Eleonora Ballani, *Sportello del cittadino*

Lucia Profumo, *Società SQA*

Stefano Schiabel, *Società SQA*

#### **Illustrazioni, progetto grafico e impaginazione**

Francesca De Mai

Micaela Mariani

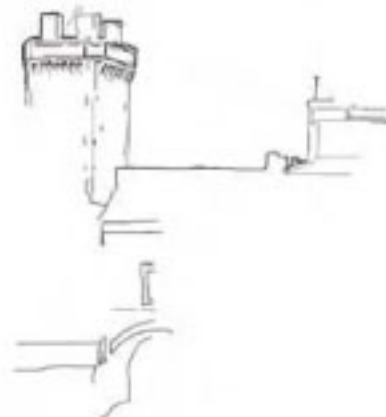
semserie

#### **Stampa**

GLOBAL service snc

Finito di stampare nel mese di maggio 2008

Stampato su carta riciclata



## Presentazione

*A pochi mesi dalla conclusione positiva del progetto di certificazione ambientale, il Comune di Trevi prosegue il percorso di miglioramento della qualità dei suoi servizi, presentando ai cittadini, in occasione dell'apertura dello Sportello del cittadino di via Marconi, anche la sua prima **Carta dei servizi**.*

*L'elaborazione di questo documento è un atto importante, che giunge alla fine del lavoro di riorganizzazione che ha impegnato l'amministrazione e tutta la struttura comunale, con l'obiettivo di mettere al centro del nostro lavoro e della nostra organizzazione il cittadino, i suoi bisogni e le sue aspettative.*

*La Carta dei servizi non è quindi una semplice guida ai servizi e agli uffici comunali, ma costituisce un **patto con i cittadini**, perché mette nero su bianco la qualità che giorno per giorno, e ogni giorno in modo migliore, tutta l'organizzazione comunale si impegna a erogare ai suoi utenti; i cittadini, dal canto loro, hanno a disposizione uno strumento di tutela e verifica, per misurare direttamente quanto questi servizi corrispondano agli impegni presi dall'amministrazione e alle loro reali necessità.*

*È un documento dinamico, che in questa prima edizione contiene le informazioni, gli obiettivi e gli standard relativi ai servizi forniti dallo **Sportello del cittadino**, ma che è destinato a crescere anche con il contributo degli utenti, ai quali sarà chiesta una valutazione sulla qualità dei servizi erogati e sul loro livello di soddisfazione.*

*Questo significa che tutti intendiamo impegnarci, non solo a migliorare ogni giorno la qualità del nostro lavoro e dei nostri risultati, ma anche a tener conto dei suggerimenti e delle critiche di chi vorrà aiutarci a migliorare, con l'obiettivo di rendere effettivo un diritto fondamentale dei nostri cittadini: **la qualità del servizio**.*

*Il Sindaco  
Giuliano Nalli*



## SOMMARIO

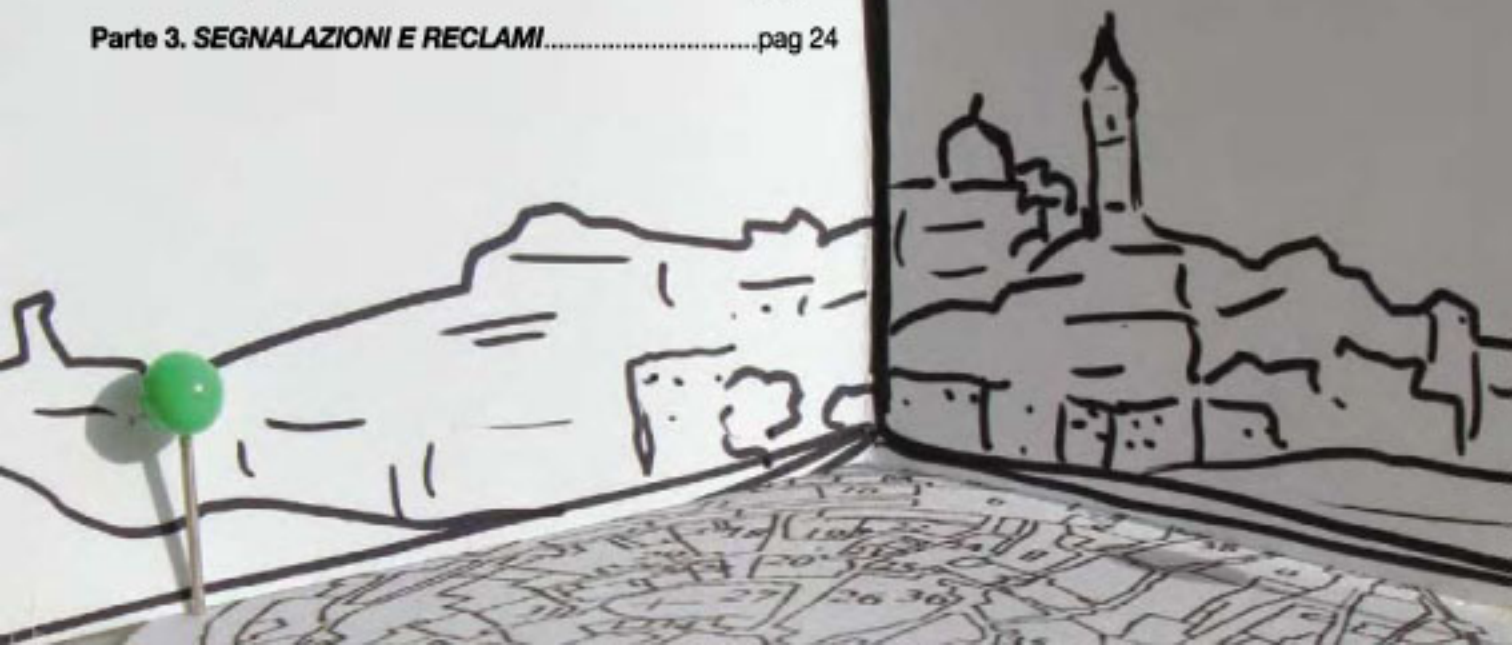
### **Parte 1. OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

- 1.1 Struttura e caratteristiche della Carta dei servizi.....pag 3
- 1.2 I principi fondamentali.....pag 4
- 1.3 Le nostre ambizioni.....pag 6

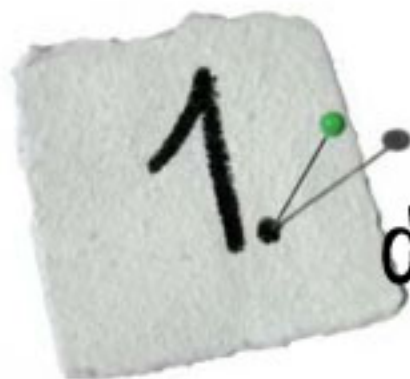
### **Parte 2. GLI IMPEGNI VERSO L'UTENTE**

- 2.1 I servizi comunali.....pag 8
- 2.2 Gli standard di qualità dello Sportello del cittadino .....pag 21
- 2.3 I nostri impegni.....pag 22

### **Parte 3. SEGNALAZIONI E RECLAMI.....pag 24**







# Obiettivi e principi della Carta dei servizi

## 1.1 Struttura e caratteristiche della Carta dei servizi

La Carta dei servizi del Comune di Trevi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, riguardante la definizione dei "Principi a cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici" e alle esperienze di tutte quelle amministrazioni che, nella nostra regione ed altrove, hanno intrapreso un cammino di qualità definendo, per i servizi erogati, principi, valori di riferimento e caratteristiche qualitative e quantitative da rispettare.

Il documento si divide in tre parti.

La **prima parte** stabilisce i valori e i principi a cui deve fare riferimento ciascun dipendente del Comune nello svolgimento delle sue funzioni. Mettere per iscritto valori e principi non è un semplice esercizio teorico, ma consente di indirizzare e uniformare l'operato di tutta l'amministrazione; dà inoltre la consapevolezza a chi si rivolge a noi di quali siano i suoi diritti di utente.

La missione del Comune, che conclude la prima parte, rappresenta la nostra ambizione; è la meta verso cui tutta l'amministrazione lavora e sulla quale intende investire per essere, ogni giorno, migliore nei risultati.

Nella **seconda parte** viene illustrata l'organizzazione comunale attraverso una serie di schede che dettagliano, per ciascun servizio del Comune, i procedimenti, gli

operatori, i loro riferimenti e gli orari di apertura degli uffici.

I due paragrafi successivi forniscono un quadro riassuntivo degli standard di qualità e degli impegni verso gli utenti. Gli impegni rendono concrete le modalità con cui il Comune di Trevi intende erogare i suoi servizi: se è vero che questi sono uniformi, le attese e le condizioni degli utenti non lo sono.

È grazie all'attenzione agli aspetti qualitativi del servizio che siamo in grado di leggere le aspettative di chi si rivolge a noi e di modulare le risposte sulle sue necessità.

La **terza parte**, infine, illustra la procedura di inoltro, trattamento e risposta ai reclami.

La Carta dei servizi è corredata da schede che descrivono i procedimenti erogati dallo Sportello del cittadino, disponibili presso l'ufficio stesso e sul sito internet istituzionale dell'Ente: [www.comune.trevi.pg.it](http://www.comune.trevi.pg.it).

Successivamente saranno predisposte le schede relative a tutti i procedimenti di competenza dei vari servizi comunali.

## 1.2 I principi fondamentali

Adottando la Carta dei servizi, il Comune di Trevi si impegna a rendere migliore la propria azione amministrativa e a fornire servizi di qualità ai propri cittadini-utenti, nel rispetto di quei principi sui quali l'Ente stesso deve fondarsi e cioè: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, chiarezza, efficienza ed efficacia.

Questi principi trovano conferma nelle indicazioni contenute nella normativa vigente ed esprimono gli specifici valori ai quali il Comune ispira la propria attività.

### EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti fra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione e opinioni politiche.

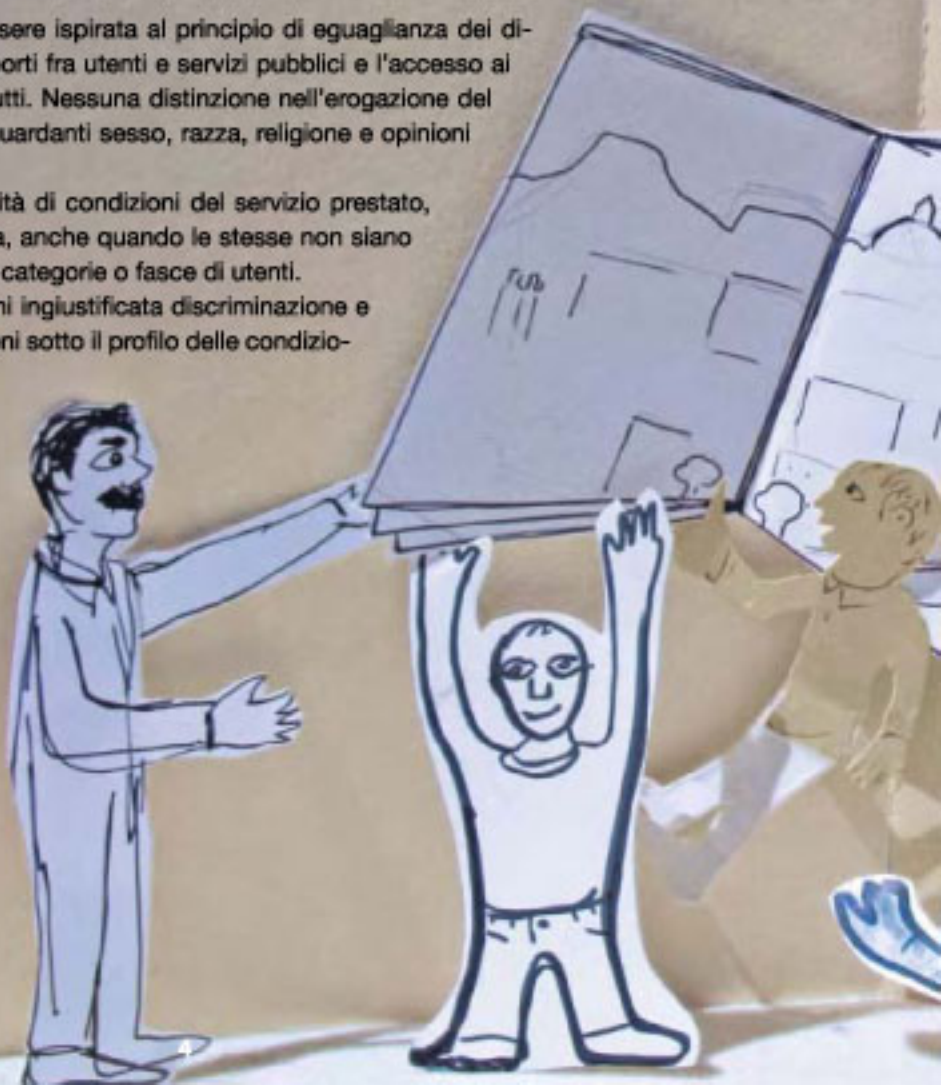
Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

In particolare, il Comune è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### IMPARZIALITÀ

Il Comune ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e le corrispondenti norme regolatrici.





## CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa. In tali casi, il Comune deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la trasparenza dell'attività amministrativa e la collaborazione fra gli utenti e la pubblica amministrazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; fare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Comune dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Il Comune acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

## CHIAREZZA

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

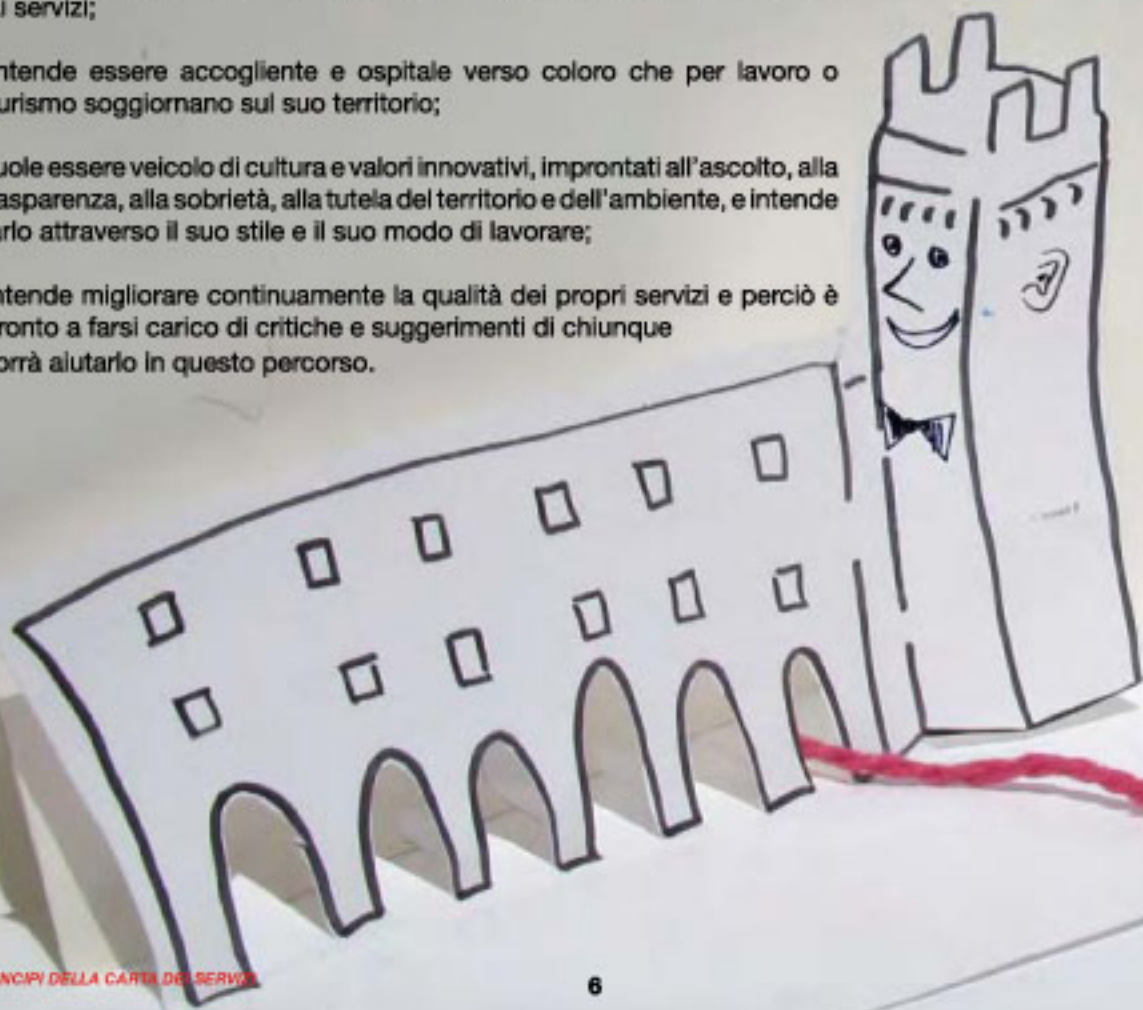
Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza (cioè l'adeguata organizzazione delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche per il perseguimento dei risultati migliori) e l'efficacia (cioè l'ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di questo obiettivo.



## 1.3 Le nostre ambizioni

### Il Comune di Trevis

- vuole essere un comune "aperto": aperto ai cittadini e agli ospiti, che sono i suoi utenti, ma anche all'ambiente che lo circonda e alla sua evoluzione;
- intende avere occhi e orecchie aperti per essere in grado di cogliere sempre meglio le esigenze della sua popolazione con particolare riguardo a quelle categorie che hanno maggiore difficoltà nell'accesso ai servizi;
- intende essere accogliente e ospitale verso coloro che per lavoro o turismo soggiornano sul suo territorio;
- vuole essere veicolo di cultura e valori innovativi, improntati all'ascolto, alla trasparenza, alla sobrietà, alla tutela del territorio e dell'ambiente, e intende farlo attraverso il suo stile e il suo modo di lavorare;
- intende migliorare continuamente la qualità dei propri servizi e perciò è pronto a farsi carico di critiche e suggerimenti di chiunque vorrà aiutarlo in questo percorso.





Primi obiettivi di questo cammino di crescita sono:

1. l'apertura dello **Sportello del cittadino**, allo scopo di favorire la partecipazione e il coinvolgimento della cittadinanza alla vita e alle decisioni adottate dall'amministrazione comunale;
2. la definizione di un primo nucleo di **standard di qualità**, relativi ai servizi erogati dallo Sportello del cittadino;
3. la continuazione del lavoro di definizione degli standard degli altri servizi e procedimenti, fino all'identificazione di standard qualitativi e quantitativi per ciascun servizio offerto dall'amministrazione;
4. la creazione di un'apposita sezione nel sito internet del Comune, per facilitare l'accesso e la consultazione delle informazioni relative ai servizi offerti.

# GLI IMPEGNI VERSO L'UTENTE

2!





## 2.1 I Servizi comunali

Si trova qui di seguito una sintesi dei dati più significativi di ogni servizio o ufficio in cui è strutturata l'organizzazione comunale: di cosa si occupano, chi è il personale addetto, i loro riferimenti e gli orari di apertura al pubblico.

### SEGRETARIO COMUNALE

Svolge compiti di collaborazione e funzioni di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi dell'Ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto e ai regolamenti comunali.

Sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei responsabili di servizio e ne coordina l'attività; presiede e convoca la conferenza dei responsabili di servizio. Partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni del Consiglio e della Giunta e ne cura la verbalizzazione. Può rogare tutti i contratti nei quali il Comune è parte e autenticare scritture private ed atti unilaterali nell'interesse dell'Ente. Esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo statuto o dai regolamenti, o conferitagli dal Sindaco.

Segretario comunale  
**GIUSEPPE BENEDETTI**

tel. 0742.332213  
segretario@comune.trevi.pg.it  
fax 0742.332237

#### Ubicazione ufficio:

secondo piano del palazzo comunale (ala ex pretura)

#### Orario di ricevimento (su appuntamento):

Gio ore 10.00-12.30  
Mar ore 16.00-17.30

### DIFENSORE CIVICO

Tutela i diritti dei cittadini da possibili errori, ritardi o disfunzioni dell'amministrazione comunale e di tutte le aziende e società partecipate dal Comune. Non si occupa direttamente di multe, di liti fra privati, né dà assistenza legale. L'eventuale ricorso al Difensore civico non interrompe i termini per tutelare i propri diritti e interessi davanti a un giudice (Giudice di pace, Tribunale, T.A.R.); fa eccezione il caso del cittadino che si rivolga al Difensore civico per chiedere il riesame della decisione con cui è stato negato o comunque non consentito l'accesso a documenti amministrativi. Prima di chiedere l'intervento del Difensore civico è necessario che l'interessato si sia rivolto direttamente agli uffici comunali, senza aver trovato soluzione alle sue necessità.

Difensore civico  
**FRANCESCO PIETROLATI**

tel. 0742.332211  
difensorecivico@comune.trevi.pg.it  
fax 0742.332237

#### Ubicazione ufficio:

primo piano palazzo comunale

#### Orario di ricevimento (su appuntamento):

Mer/Ven ore 9.30-12.00  
Il primo mercoledì del mese ore 9.30-12.00  
presso il bocciodromo in frazione Borgo Trevi



## SPORTELLO DEL CITTADINO

Lo Sportello del cittadino è stato ideato per essere la sede privilegiata di incontro fra i cittadini e l'amministrazione comunale. È infatti concepito come una struttura specificatamente e appositamente attrezzata per l'erogazione, in uno stesso luogo, dei servizi a cui i cittadini ricorrono con maggior frequenza: dalle certificazioni di anagrafe e stato civile, alla carta d'identità, ai servizi scolastici e sociali, solo per citare i più significativi. Vengono fornite le informazioni di base sui procedimenti del Comune e, ove necessario, viene indicato l'ufficio competente per gli ulteriori adempimenti. È il luogo dove poter consegnare segnalazioni, suggerimenti e reclami da presentare all'amministrazione. Tutto questo nella prospettiva di dare risposte più veloci alle necessità del cittadino-utente. Presso lo Sportello del cittadino sono presenti i servizi della Comunità montana dei Monti Martani e del Serano e della Provincia di Perugia.

Responsabile del servizio

**GIUSEPPE BENEDETTI**

[giuseppe.benedetti@comune.trevi.pg.it](mailto:giuseppe.benedetti@comune.trevi.pg.it)

tel. 0742.3321

fax 0742.332220

[sportello@comune.trevi.pg.it](mailto:sportello@comune.trevi.pg.it)



**Ubicazione ufficio:** via Marconi, 1/A

UFFICI	ADDETTO	CONTATTI	ORARI DI APERTURA
SPORTELLO DEL CITTADINO	Eleonora Ballani Daniela Benedetti Cinzia Serena	<a href="mailto:eleonora.ballani@comune.trevi.pg.it">eleonora.ballani@comune.trevi.pg.it</a> <a href="mailto:daniela.benedetti@comune.trevi.pg.it">daniela.benedetti@comune.trevi.pg.it</a> <a href="mailto:cinzia.serena@comune.trevi.pg.it">cinzia.serena@comune.trevi.pg.it</a> tel. 0742.3321	Lun/Mer/Ven ore 8.30-13.30  Mar/Gio ore 8.30-17.30 (orario continuato)
SERVIZI DELLA COMUNITÀ MONTANA E DELLA PROVINCIA DI PERUGIA	Massimo Tagliavento	<a href="mailto:cultura@cmspoletto.it">cultura@cmspoletto.it</a> tel. 0742.332261	Ven ore 9.00-13.00

## ATTIVITÀ:

### • Servizi anagrafici:

- autentica di firme, foto e copie di documenti
- carta d'identità
- certificazioni anagrafiche e di stato civile (per le richieste di estratti degli atti di stato civile e delle copie conformi occorre rivolgersi all'Ufficio di stato civile presso il palazzo comunale - ala ex pretura)
- richiesta sala per celebrazione matrimoni
- dichiarazioni sostitutive di certificazioni e di atti di notorietà
- autentica su passaggi di proprietà dei veicoli iscritti al PRA
- sottoscrizione di proposte di referendum o di legge

### • Accesso ai documenti amministrativi ai sensi della legge 241/1990:

- la copia di deliberazioni e determinazioni può essere rilasciata al momento della richiesta
- per altri tipi di atti viene ricevuta la richiesta che è soddisfatta successivamente

### • Consegna copie bandi di concorso, corsi di formazione professionale, borse di studio, master, premi per tesi di laurea

#### • Consegna copie bandi di concorsi letterari, musicali, fotografici e artistici

#### • Consegna copie bandi di gara

#### • Consultazione di leggi nazionali e regionali

#### • Ritiro dichiarazioni imposta comunale immobili (ICI), denunce tassa raccolta e smaltimento rifiuti solidi urbani (TARSU), tassa occupazione spazi e aree pubbliche (TOSAP)

#### • Pubbliche affissioni (prenotazione spazi, pagamenti, consegna manifesti)

#### • Denunce di cessione di fabbricato

#### • Denunce di ospitalità stranieri

#### • Denunce di infortunio sul lavoro

#### • Ricevimento di segnalazioni di disservizio e su tematiche ambientali, reclami e suggerimenti

#### • Protocollo di domande, dichiarazioni, atti consegnati allo Sportello del cittadino

#### • Accoglienza telefonica e centralino

#### • Segreteria del Difensore civico

#### • Diffusione di materiale in merito a eventi e informazioni sui servizi del territorio

### • Consegna e ritiro modulistica per:

#### a) servizi alla famiglia

- richiesta assegno per nucleo familiare
- richiesta assegno di maternità
- richiesta rimborso spese di locazione
- richiesta contributo per rientro emigrati

#### b) servizi scolastici

- richiesta rimborso spese per acquisto libri di testo
- richiesta contributo assistenza scolastica (buoni pasto/trasporto)
- richiesta sussidio "borsa di studio"
- iscrizione ai servizi di animazione estiva per l'infanzia
- richiesta dieta speciale per alunni fruitori della mensa scolastica
- acquisto buoni mensa scolastica
- iscrizione e pagamento trasporto scolastico

#### c) servizi agli anziani ed alle persone diversamente abili

- richiesta contributo per interventi di recupero di alloggi per anziani autosufficienti
- richiesta contributo per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati
- richiesta e ritiro contrassegno invalidi
- richiesta accesso tariffe speciali per trasporto pubblico

#### d) iniziative culturali e di volontariato

- richiesta contributo per manifestazioni o iniziative
- richiesta contributo per l'attività di enti, associazioni, comitati
- domanda per iscrizione nelle liste di volontariato (per l'area sociale occorre rivolgersi all'Ufficio della cittadinanza)
- richiesta uso teatro Clitunno e sala convegni S. Francesco
- **Servizi della Comunità montana e della Provincia di Perugia**
- informazioni, modulistica, consegna istanze della Comunità montana (servizi agricoli, vincolo idrogeologico, tesserino raccolta dei tartufi...)
- deposito pratiche servizio Controllo costruzioni della Provincia di Perugia
- rilascio o rinnovo licenze di pesca della Provincia di Perugia
- informazioni e modulistica sui principali procedimenti della Provincia di Perugia
- SAT (Servizi agricoli territoriali): attestazioni benefici fiscali per acquisto di terreni agricoli, assegnazione carburante agricolo agevolato, iscrizione e cancellazione di ditte e macchine agricole, autorizzazioni per acquisto e utilizzo prodotti fitosanitari, iscrizione albo degli operatori agrituristici, ecc.



## SERVIZIO SEGRETERIA

Svolge tutte le competenze di carattere generale relative al funzionamento degli organi istituzionali (Sindaco, Consiglio comunale, Giunta comunale) e degli uffici comunali. Fra le più importanti: segreteria del Sindaco, attività di rappresentanza, gestione degli atti di Consiglio e di Giunta, contratti dell'Ente.

Responsabile del servizio  
**NELLO CALANDRI**  
tel. 0742.332252  
nello.calandri@comune.trevi.pg.it

fax 0742.332237  
info@comune.trevi.pg.it

### Ubicazione uffici:

segreteria e contratti: secondo piano del palazzo comunale (ala ex pretura)  
segreteria del Sindaco: primo piano del palazzo comunale

UFFICI	ADDETTO	CONTATTI	ORARI
SEGRETERIA E CONTRATTI	Daniela Rapastella	tel. 0742.332221 daniela.rapastella@comune.trevi.pg.it	Lun/Mer/Ven ore 9.30-13.00 Mar
SEGRETERIA DEL SINDACO E PROTOCOLLO	Giovanna Di Domenicantonio	tel. 0742.332214 - 0742.332210 giovanna.didomenicantonio@comune.trevi.pg.it	ore 9.30-13.00/15.30-17.30 Gio ore 8.30-13.30/15.30-18.00

### ATTIVITÀ:

- Atti dirigenziali
- Contributi in conto interesse
- Contributi nuove attività commerciali
- Concessione contributi ai coltivatori di sedano nero
- Contratti
- Convocazioni Consiglio comunale, Commissioni consiliari e Giunta comunale
- Interrogazioni, interpellanze, mozioni
- Diritti di segreteria
- Protocollo documenti pervenuti per posta



## SERVIZIO TRIBUTI, ECONOMATO E PERSONALE

Svolge tutte le competenze connesse alla gestione finanziaria e tributaria dell'Ente ed all'acquisto dei materiali di consumo a uso degli uffici comunali.

In particolare svolge attività di programmazione e controllo di gestione, tributi comunali ( I.C.I., tassa raccolta e smaltimento rifiuti solidi urbani, tassa occupazione spazi e aree pubbliche, imposta sulla pubblicità ), gestione del bilancio, economato, gestione delle risorse umane.

Responsabile del servizio

**GIULIANA SCHIPPA**

tel.0742.332206

giuliana.schippa@comune.trevi.pg.it

fax 0742.332237

finanziario@comune.trevi.pg.it

**Ubicazione uffici:** primo piano del palazzo comunale

UFFICI	ADDETTO	CONTATTI	ORARI
FINZIARIO	Giuliana Mocoli Ivana Petroni	tel. 0742.332231 giuliana.mocoli@comune.trevi.pg.it tel. 0742/332230 ivana.petroni@comune.trevi.pg.it	Lun/Mer/Ven ore 9.30-13.00 Mar ore 9.30-13.00/15.30-17.30 Gio ore 8.30-13.30/15.30-18.00
TRIBUTI	Maria Rita Gaudenzi	tel. 0742.332232 mariarita.gaudenzi@comune.trevi.pg.it	
ECONOMATO	Orietta Stocchi	tel.0742.332233 orietta.stocchi@comune.trevi.pg.it	
FORMAZIONE E PERSONALE	Ivana Petroni	tel. 0742.332230 ivana.petroni@comune.trevi.pg.it	

### ATTIVITÀ:

#### Finanziario

- Programmazione finanziaria, bilancio di previsione e bilancio pluriennale, piano esecutivo di gestione (PEG)
- Gestione entrate e uscite
- Variazioni di bilancio
- Rendiconto della gestione
- Istruttoria fiscale e previdenziale

#### Tributi

- Affissioni e pubblicità
- Imposta comunale immobili (ICI)
- Tassa raccolta e smaltimento rifiuti solidi urbani (TARSU)
- Tassa occupazione spazi e aree pubbliche (TOSAP)

#### Economato

- Gestione incassi effettuati dai vari servizi e versamento presso tesoreria
- Acquisto materiali da ufficio
- Adempimenti economici

#### Formazione e personale

- Formazione del personale
- Approvazione dotazione organica e piano assunzioni triennale
- Assunzioni e mobilità
- Collocamento a riposo
- Incentivi e progressioni



## SERVIZIO DEMOGRAFICO ED ELETTORALE

Svolge tutte le competenze relative all'anagrafe, allo stato civile, al servizio elettorale e collabora con l' I.S.T.A.T. come ufficio comunale di statistica.

Fra le più importanti: ricevimento denunce di nascita e di morte, pubblicazioni e celebrazioni dei matrimoni, tenuta dei registri della popolazione, trasferimenti di residenza, gestione degli immigrati, censimenti, assegnazione di loculi cimiteriali, organizzazione delle operazioni elettorali.

Responsabile del servizio

**GIANCARLO DONATI**

tel. 0742.332235

giancarlo.donati@comune.trevi.pg.it

fax 0742.332237

demografico@comune.trevi.pg.it

**Ubicazione uffici:** primo piano del palazzo comunale (ala ex pretura)

UFFICI	ADDETTO	CONTATTI	ORARI
ANAGRAFE STATO CIVILE AFFARI MILITARI E PENSIONI	Marcella Liberati  Giancarla Piermarini	tel. 0742.332234 marcella.liberati@comune.trevi.pg.it  tel. 0742.332254 giancarla.piermarini@comune.trevi.pg.it	Lun/Mer/Ven ore 9.30-13.00 Mar ore 9.30-13.00/15.30-17.30 Gio ore 8.30-13.30/15.30-18.00
ELETTORALE STATISTICA	Giancarlo Donati	tel. 0742.332235 giancarlo.donati@comune.trevi.pg.it	

### ATTIVITÀ:

#### Anagrafe

- Emigrazioni e immigrazioni
- Residenza cittadini comunitari ed extra-comunitari
- Cambio di residenza all'interno del comune
- Cancellazioni per irreperibilità
- Gestione e controllo permessi di soggiorno
- Certificato di soggiorno per cittadini comunitari
- Statistiche anagrafiche
- Trasmissione variazioni anagrafiche
- Gestione anagrafe degli Italiani residenti all'estero (AIRE)
- Affari militari e pensioni
- Messa a dimora di un albero per ogni nato
- Gestione e controllo della toponomastica

#### Stato civile

- Annotazioni negli atti di stato civile
- Trascrizioni atti civili

- Formazione di atti di nascita, di morte, di cittadinanza, di matrimonio
- Rilascio estratti di stato civile e copie integrali (matrimonio, nascita, morte, cittadinanza)
- Pubblicazioni di matrimonio
- Concessione loculi cimiteriali e trasferimenti

#### Elettorale

- Aggiornamento albi scrutatori e presidenti di seggio
- Consultazioni elettorali
- Gestione liste elettorali

#### Statistica

- Rilevazioni statistiche per conto dell'ISTAT
- Dati statistici della popolazione residente
- Gestione del censimento generale della popolazione
- Gestione del censimento dell'agricoltura



Svolge tutte le competenze relative alle iniziative culturali e alla promozione delle attività turistiche.

Fra le più importanti: gestione del circuito museale cittadino che comprende il complesso di San Francesco con il Museo della città e del territorio, il Museo della Civiltà dell'ulivo, la sezione Antiquarium e la mostra Treviambiente, gli spazi di Palazzo Luca-rini dedicati all'arte contemporanea; gestione del teatro Clitunno, della biblioteca comunale, dell'archivio storico; organizzazione delle iniziative di promozione del turismo e delle iniziative tendenti a presentare il prodotto "Trevi" nelle sue varie componenti culturali, artistiche, enogastronomiche mediante una formula che affianca turismo, cultura ed eccellenze agroalimentari (olio e sedano nero).

**Ubicazione uffici:** primo piano del palazzo comunale (ala ex pretura)

UFFICI	ADDETTO	CONTATTI	ORARI
CULTURA, TURISMO E PROMOZIONE INTEGRATA	Rosa Maria Zenobi	tel. 0742.332222 rosamaria.zenobi@comune.trevi.pg.it	Lun/Mer/Ven ore 9.30-13.00 Mar ore 9.30-13.00/15.30-17.30 Gio ore 8.30-13.30/15.30-18.00

Responsabile del servizio

**GIANCARLO DONATI**

tel. 0742.332235

giancarlo.donati@comune.trevi.pg.it

fax 0742.332237

cultura@comune.trevi.pg.it

## ATTIVITÀ:

- Promozione turistica e culturale del territorio
- Promozione di attività per la valorizzazione del territorio e dei prodotti tipici
- Organizzazione e realizzazione eventi culturali
- Gestione associata di quindici musei dell'Umbria
- Gestione e controllo dell'attività museale della città
- Gestione della biblioteca comunale
- Gestione del teatro
- Gestione dei contributi per l'autonoma sistemazione abitativa conseguente agli eventi sismici del 1997

In Piazza Mazzini è presente un ufficio di informazioni e assistenza ai turisti (IAT) denominato "Andi&Rivieni", che lavora in collaborazione con la "Strada dell'Olio DOP Umbria".

Telefono e fax 0742.332269

infoturismo@comune.trevi.pg.it





## SERVIZIO SCUOLA, SPORT, SERVIZI SOCIALI, TRASPORTI, ASSOCIAZIONISMO

Svolge le competenze relative alla gestione delle scuole ed alla promozione delle attività sportive e del tempo libero. Provvede alla gestione dei servizi sociali e del trasporto pubblico per gli aspetti di competenza comunale.

Comprende, inoltre, i seguenti uffici:

- **Ufficio della cittadinanza:** è un servizio territoriale rivolto alle persone, alle famiglie, all'intera comunità. Si avvale di un gruppo di operatori sociali disponibili ad ascoltare, aiutare, organizzare le risorse della comunità, informare e orientare le persone e le famiglie, occuparsi dei piccoli e grandi disagi della vita quotidiana.
- **Sportello dell'immigrazione:** svolge attività di consulenza giuridica e orientamento sociale dei cittadini immigrati.
- **Informagiovani:** fornisce informazioni riguardanti università, corsi di formazione, tempo libero, attività svolte dalle associazioni del territorio. Collega le diverse iniziative del pubblico e del privato, offre ai giovani la possibilità di proporre nuove attività.
- **Unità di strada di ambito 8:** si rivolge ai ragazzi tra i 14 e i 28 anni con l'obiettivo di prevenire le varie forme di disagio, uso di sostanze stupefacenti, percorsi scolastici fallimentari, disturbi comportamentali, alimentari, ecc.

Responsabile del servizio

**GIANCARLO DONATI**

tel. 0742.332235

giancarlo.donati@comune.trevi.pg.it

fax 0742.332237

sociale@comune.trevi.pg.it

UFFICI	ADDETTO	CONTATTI	ORARI e UBICAZIONE UFFICI
SCUOLA, SPORT, SERVIZI SOCIALI, TRASPORTI, ASSOCIAZIONISMO	Antonietta Liberati	tel. 0742.332223 antonietta.liberati@comune.trevi.pg.it	Lun/Mar/Ven ore 9.30-13.00 Gio ore 15.30-18.00 Primo piano del palazzo comunale (ala ex pretura)
UFFICIO DELLA CITTADINANZA	Michela Bartolini (assistente sociale)	tel. 0742.332212 michela.bartolini@comune.trevi.pg.it	Mar ore 8.30-12.00 Piazza G. Piermarini, 1 edificio residenza protetta (*)
SPORTELLLO DELL'IMMIGRAZIONE CIDIS ONLUS	Irene Masci	tel. 0742.339856 imasci@cidisonlus.org	Mer ore 10.00-13.00 Piazza G. Piermarini 1 edificio Residenza Protetta
INFORMAGIOVANI	Antonella Tucci	tel. 320.5317057 informagiovani8@libero.it	Mar ore 15.30-18.30 Largo Padre Giacomo Tiburtini presso Associazione sportiva Collechio fraz. Santa Maria in Valle
UNITA' DI STRADA DI AMBITO N.8	M. Palma Giorgetti	tel. 349.6887896 lalocomotiva@libero.it	

\* da giugno 2008

## ATTIVITÀ:

### Scuola

- Collaborazione e promozione servizi prima infanzia (asilo nido convenzionato e sezione "primavera")
- Acquisto arredi, attrezzature didattiche e materiali da consumo per scuola
- Erogazione borse di studio
- Rimborso spese per acquisto libri di testo
- Contributi assistenza scolastica (buoni pasto/trasporti)
- Gestione mensa scolastica
- Gestione trasporto scolastico
- Supporto e concertazione con l'Istituto comprensivo "T. Valenti" per il piano dell'offerta formativa

### Sport

- Gestione amministrativa impianti sportivi
- Acquisto attrezzature per impianti sportivi
- Contributi associazioni sportive

### Servizi sociali

- Assegno per nucleo familiare
- Assegno di maternità
- Rimborso spese di locazione
- Contributi per rientro emigrati
- Contributi per interventi di recupero di alloggi per anziani autosufficienti
- Contributi per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati
- Organizzazione animazione estiva per l'infanzia

### Trasporti

- Gestione trasporto pubblico locale e trasporto scolastico
- Gestione tariffe speciali per trasporto pubblico

### Associazionismo

- Gestione rapporti con associazioni di volontariato
- Contributi ad associazioni pubbliche e private

### Ufficio della cittadinanza

- Accoglienza, ascolto attivo, segretariato sociale
- Funzioni di tutela sociale

- Progetti sul singolo, le famiglie e i gruppi in carico al servizio
- Lavoro di rete (integrazione con i servizi del territorio, Asl, terzo settore)
- Assistenza domiciliare leggera a favore di anziani autosufficienti
- Trasporto e accompagnamento per anziani autosufficienti
- Trasporto e accompagnamento per disabili
- Monitoraggio e attivazione del telesoccorso
- Servizio domiciliare socio-educativo per minori
- Servizio "Informagiovani"
- Unità di strada di ambito n. 8
- Prestazioni di tipo economico in situazioni svantaggiate
- Integrazione della retta di ospitalità (quota alberghiera) presso strutture di tipo residenziale per anziani e disabili
- Progetti per il servizio di accompagnamento al lavoro di persone svantaggiate
- Coordinamento servizio civile nazionale del Comune
- Coordinamento attività di volontariato
- Progetti di comunità, attività di prevenzione del disagio e promozione diritti di cittadinanza

### Sportello dell'immigrazione Cidis onlus

- Consulenza giuridica e orientamento sociale





## SERVIZIO LAVORI PUBBLICI, RICOSTRUZIONE PUBBLICA E PATRIMONIO

Svolge tutte le competenze relative alla progettazione e costruzione di opere pubbliche, alla gestione e manutenzione delle opere che costituiscono la rete dei servizi pubblici, alla gestione del patrimonio comunale e all'inventario dei beni mobili e immobili. Fra le più importanti: gestione e manutenzione di tutti gli edifici pubblici e scolastici, degli impianti sportivi, di strade e aree verdi, del sistema della pubblica illuminazione e dei cimiteri. Progettazione ed espletamento delle pratiche per la ricostruzione post-sisma delle opere pubbliche.

Responsabile del servizio

**GIUSEPPE BETTINI**

tel. 0742.332242

giuseppe.bettini@comune.trevi.pg.it

fax 0742.332237

lavoripubblici@comune.trevi.pg.it

**Ubicazione uffici:** secondo piano del palazzo comunale

UFFICIO	ADDETTO	CONTATTI	ORARI
AMMINISTRATIVO	Rediano Busciantella Ricci	tel.0742.332244 rediano.busciantella@comune.trevi.pg.it	Lun/Mer/Ven ore 9.30-13.00 Gio ore 15.30-18.00
LAVORI PUBBLICI E RICOSTRUZIONE	Fabio Antonini	tel. 0742.332241 fabio.antonini@comune.trevi.pg.it	
	Nazzareno (Moreno) Chioccioni	tel. 0742.332243 moreno.chioccioni@comune.trevi.pg.it	
MANUTENZIONI	Nazzareno (Moreno) Chioccioni	tel. 0742.332243 moreno.chioccioni@comune.trevi.pg.it	
PATRIMONIO	Fabio Antonini	tel. 0742.332241 fabio.antonini@comune.trevi.pg.it	
SQUADRA OPERATIVA ESTERNA	Alessandro Coraggi (capo-operaio), Giancarlo Baldoni, Orazio Benedetti, Sandro Ceccarini, Giancarlo Cortelli, Claudio Liberati, Enrico Pannaccio, Maurizio Raspa		

### ATTIVITÀ:

#### Lavori pubblici

- Redazione piano triennale opere pubbliche
- Progettazione e realizzazione opere pubbliche
- Gestione ricostruzione pubblica P.I.R. (Piani Integrati di Recupero)
- Procedure di esproprio
- Autorizzazioni occupazione suolo pubblico per attraversamenti utenze nel sottosuolo
- Parere per rilascio autorizzazione occupazione spazi e aree pubbliche (TOSAP)
- Acquisizione aree di lottizzazione privata

#### Manutenzioni

- Gestione e manutenzione edifici pubblici e scolastici, impianti sportivi, strade, aree verdi, sistema pubblica

illuminazione, cimiteri

- Gestione segnalazioni problematiche inerenti il patrimonio pubblico, l'igiene urbana e il servizio idrico integrato
- Coordinamento squadra operativa esterna
- Collaborazione per attività di protezione civile
- Redazione piano emergenza neve

#### Patrimonio

- Inventario beni mobili e immobili
- Locazione di immobili
- Adeguamento canoni di locazione secondo indici ISTAT
- Liquidazione spese condominiali
- Vendita e acquisizione immobili

## SERVIZIO URBANISTICA E RICOSTRUZIONE PRIVATA

Svolge le competenze connesse alla pianificazione del territorio, all'attività edilizia privata, all'edilizia residenziale pubblica, all'attività di ricostruzione privata dopo il sisma del 1997. Fra le più importanti: gestione del piano regolatore generale, gestione dei vincoli nell'uso del territorio, rilascio di titoli autorizzativi per qualunque tipo di attività, edilizia privata, edilizia residenziale pubblica, Sportello unico delle attività produttive, ogni tipo di pratica per attività di ricostruzione edilizia privata post-sisma, assegnazione di aree cimiteriali.

Responsabile del servizio  
**GIANCARLO PIERMARINI**

tel. 0742.332247

[giancarlo.piermarini@comune.trevi.pg.it](mailto:giancarlo.piermarini@comune.trevi.pg.it)

fax 0742.332237

[urbanistica@comune.trevi.pg.it](mailto:urbanistica@comune.trevi.pg.it)

**Ubicazione uffici:** primo piano del palazzo comunale

UFFICI	ADDETTO	CONTATTI	ORARI
URBANISTICA	Ivana Calandri	tel. 0742.332246 <a href="mailto:ivana.calandri@comune.trevi.pg.it">ivana.calandri@comune.trevi.pg.it</a>	Lun/Mer/Ven ore 9.30-13.00 Gio ore 15.30-18.00
RICOSTRUZIONE	Giovanni Angelini Andrea Santoni	tel. 0742.332224 <a href="mailto:giovanni.angelini@comune.trevi.pg.it">giovanni.angelini@comune.trevi.pg.it</a> tel. 0742.332240 <a href="mailto:andrea.santoni@comune.trevi.pg.it">andrea.santoni@comune.trevi.pg.it</a>	

### ATTIVITÀ:

#### Urbanistica

- Gestione adeguamenti e varianti PRG
- Pratiche edilizie (permessi a costruire, DIA, agibilità)
- Gestione piani di lottizzazione, piani particolareggiati, ecc.
- Gestione case popolari
- Domande per visura archivio urbanistica
- Certificati di destinazione urbanistica
- Certificati di idoneità dell'alloggio
- Autorizzazioni installazione insegne pubblicitarie

- Autorizzazioni abbattimento piante
- Acquisizione comunicazioni attività di fertirrigazione
- Toponomastica
- Assegnazione aree cimiteriali
- Nucleo di controllo e vigilanza sul territorio
- Gestione condoni edilizi
- Sportello unico delle attività produttive
- Sportello unico per l' edilizia

#### Ricostruzione privata

- Gestione pratiche ricostruzione
- privata post-sisma: Ordinanza 61/97 e Legge regionale 30/98, P.I.R. (Piani Integrati di Recupero)





# CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE E UFFICIO COMMERCIO



Svolge tutte le competenze proprie della polizia locale.

Fra le più importanti: polizia stradale (compreso il rilascio di autorizzazioni particolari), edilizia, urbanistica, polizia mortuaria. Svolge attività di vigilanza ambientale (scarichi, rifiuti, rumori, emissione in atmosfera) e di coordinamento delle funzioni di protezione civile. È responsabile del Sistema di gestione ambientale relativo alla certificazione ISO 14001 e alla registrazione EMAS. Provvede al rilascio delle autorizzazioni per attività commerciali e pubblici esercizi e svolge funzioni di polizia amministrativa e commerciale.

Responsabile del servizio  
**NELLO CALANDRI**  
 nello.calandri@comune.trevi.pg.it  
 tel. 0742.332252

fax 0742.332237  
 vigili@comune.trevi.pg.it

**Ubicazione uffici:** piano terra del palazzo comunale

UFFICI	ADDETTO	CONTATTI	ORARI
POLIZIA GIUDIZIARIA POLIZIA STRADALE POLIZIA EDILIZIA VIGILANZA AMBIENTALE	Alvaro Solfati (vice comandante)  Gianfranco Camuffi  Maddalena Falcinelli  Nazzareno Loccioni  Giovanni Perugini	tel. 0742.332253 alvaro.solfati@comune.trevi.pg.it  tel. 0742.332236 gianfranco.camuffi@comune.trevi.pg.it  tel. 0742.332236 maddalena.falcinelli@comune.trevi.pg.it  tel. 0742.332250 nazzareno.loccioni@comune.trevi.pg.it  tel. 0742.332250 giovanni.perugini@comune.trevi.pg.it	Lun-Ven ore 9.30-13.00 18.00-19.00 Sab ore 9.30-13.00
SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE, COMMERCIO, PROTEZIONE CIVILE	Nello Calandri	tel 0742.332252 nello.calandri@comune.trevi.pg.it	
POLIZIA AMMINISTRATIVA E COMMERCIALE	Nazzareno Loccioni	tel. 0742.332250 nazzareno.loccioni@comune.trevi.pg.it	

## ATTIVITÀ:

### Corpo di Polizia municipale

- Polizia giudiziaria
- Polizia amministrativa e commerciale
- Polizia stradale
- Vigilanza ambientale
- Polizia edilizia
- Coordinamento funzioni di protezione civile

### Commercio

- Autorizzazioni apertura esercizi commerciali
- Autorizzazioni apertura esercizi alberghieri ed extra-alberghieri
- Autorizzazioni commercio su area pubblica e fiere
- Chiusura attività commerciali
- Subingresso attività commerciali

**Certificazione ambientale ISO 14001**  
**Registrazione EMAS**



## 2.2 Standard di qualità dello Sportello del cittadino

Il Comune di Trevi ha deciso di individuare gli aspetti più importanti della qualità dei servizi erogati allo Sportello del cittadino, e di esprimerli attraverso determinati indicatori di livelli attesi ("standard"), misurabili e verificabili da parte dei cittadini-utenti.

Il Comune provvede a definire i valori corrispondenti agli standard prefissati e si impegna a rispettarli e a farli rispettare, oltre a verificarli attraverso specifiche indagini presso gli utenti.

Nella prima applicazione della Carta dei servizi, sono oggetto di valutazione i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità indicati in questa tabella.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	33 ore settimanali
	Articolazione dell'orario di apertura al pubblico	Apertura dal lunedì al venerdì 2 giorni di apertura ininterrotta fino alle ore 17,30 Fax ed e-mail attive
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	1 ora settimanale, frazionata su più giorni
	Tutela della riservatezza nel trattamento dei dati	I colloqui con l'utenza avvengono singolarmente, rispettando una adeguata distanza dagli utenti in attesa
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Tempo di risposta ai reclami	30 giorni
	Accesso alla modulistica	Presso lo Sportello e nel sito internet
	Disponibilità di bacheca negli spazi di attesa	Sì, ben visibile e aggiornata
	Aggiornamento periodico del sito web dello Sportello	Sì
	Identificabilità del personale in servizio mediante targhetta o cartellino	Sì
TRASPARENZA E ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di rilascio di copie su richiesta	Immediato, se deliberazioni o determinazioni Entro 15 giorni dalla richiesta negli altri casi
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento professionale	Corsi di aggiornamento, addestramento e formazione per tutto il personale addetto allo Sportello
	Riunioni per coordinamento e scambio di conoscenza fra personale dello Sportello e quello degli altri servizi comunali	Mensili
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	Monitoraggio dell'utenza	Rapporti trimestrali sui seguenti indicatori: numero di utenti, motivi del contatto, tipologia dell'intervento
	Rapporti sull'attività svolta, con indagine sulla soddisfazione degli utenti	1 annuale

Il Comune prevede di estendere l'individuazione di standard di qualità a tutta l'organizzazione dell'Ente, in modo graduale e secondo le caratteristiche proprie dell'attività espletata da ogni servizio comunale.



## 2.3 I nostri impegni

Il Comune di Trevi assume verso i propri utenti gli impegni qui indicati. Sono azioni e attenzioni concrete, che consentiranno di ottenere una qualità sempre maggiore delle sue prestazioni e la crescita dell'intera organizzazione, allo scopo principale di migliorare il proprio rapporto con il cittadino.

### **INFORMAZIONE SUI SERVIZI EROGATI E LE RELATIVE MODALITÀ DI ACCESSO**

Per ciascun procedimento di competenza dello Sportello del cittadino, è stata predisposta una scheda contenente le informazioni relative al procedimento stesso e la modulistica necessaria. Queste schede sono disponibili presso lo Sportello del cittadino e scaricabili dal sito internet istituzionale dell'Ente: [www.comune.trevi.pg.it](http://www.comune.trevi.pg.it). All'interno degli uffici comunali sono affissi cartelli e indicazioni sull'ubicazione degli uffici e sugli orari di apertura al pubblico.

### **CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

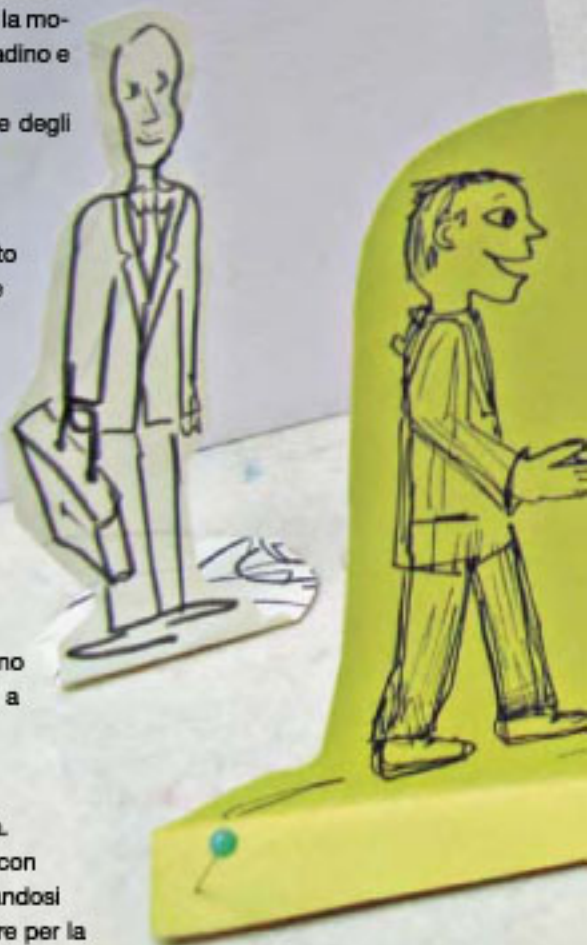
Tutti i dipendenti comunali e gli amministratori si rivolgono con atteggiamento accogliente e cortese al pubblico. Chi risponde al telefono saluta con cortesia e si presenta. Il cittadino deve essere messo a proprio agio, aiutato se ha delle difficoltà di movimento. Chi parla deve rivolgere a lui lo sguardo e preoccuparsi che il messaggio sia compreso. La modulistica va spiegata e gli utenti che hanno difficoltà devono essere assistiti nella sua compilazione. Se richieste, devono essere fornite informazioni telefoniche. Se l'ufficio non è competente a dare le risposte richieste, l'utente deve essere indirizzato a quello giusto.

### **PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO**

Tutti gli addetti sono identificati, così che l'utente sa sempre con chi parla o chi è responsabile del procedimento che lo riguarda. Chi risponde al telefono specifica il suo nome e l'ufficio di appartenenza; il centralino specifica l'ufficio a cui sta passando la telefonata.

### **ATTITUDINE ALL'ASCOLTO**

Ciascuno dei nostri utenti è unico e, come tale, va ascoltato nelle sue necessità. L'operatore si fa carico delle istanze e dei problemi di chi viene nei nostri uffici, con l'intento di risolvere il "suo" problema e rispondere ai "suoi" bisogni, non limitandosi a fornire risposte standard, ma fornendo spiegazioni circa il percorso da seguire per la soluzione del problema proposto.





### **UFFICI CONFORTEVOLI E ACCOGLIENTI**

Il Comune di Trevi si impegna a rendere i suoi ambienti confortevoli, con sedie per l'attesa, ambienti non troppo freddi o caldi e adeguatamente illuminati. Predisporre materiale informativo per diffondere servizi, iniziative culturali sul territorio e rendere più piacevoli i tempi di attesa.

### **QUALITÀ E COMPETENZA COSTANTE IN TUTTI GLI SPORTELLI**

Il Comune analizza le esigenze formative del suo personale e ne pianifica la crescita professionale, così da assicurare che ciascun dipendente disponga delle competenze necessarie a svolgere con efficacia ed efficienza le sue mansioni.

### **ORARI DIFFERENZIATI**

Il Comune stabilisce l'orario dei servizi con riguardo alle esigenze, alle abitudini di vita e alle preferenze degli utenti.



3.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Qualunque cittadino può effettuare segnalazioni e presentare reclami al Comune.

Le segnalazioni riguardano interventi o suggerimenti in merito alle attività dell'Ente e saranno utilizzate anche per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami riguardano lamentele o indicazioni di disservizi, soprattutto qualora si metta in evidenza una difformità tra quanto previsto nella Carta dei servizi o nelle schede che regolano lo svolgimento dei singoli procedimenti e la prestazione effettivamente resa dall'ufficio comunale competente.



## **COSA DEVE FARE IL CITTADINO**

Il cittadino deve presentarsi allo Sportello del cittadino e compilare l'apposito modulo predisposto dal Comune, fornendo tutte le informazioni richieste nella scheda. Il cittadino può anche stampare il modulo dal sito internet del Comune e, una volta compilato, presentarlo personalmente allo Sportello del cittadino, oppure spedirlo per posta, inviarlo per fax o per posta elettronica, sempre allo Sportello. Il cittadino può formalizzare il reclamo anche senza l'impiego della modulistica predisposta; dovrà, in questo caso, indicare chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e comunicare anche indirizzo e numero di telefono.

## **COSA FA IL COMUNE**

Lo Sportello del cittadino valuta la fondatezza del reclamo entro cinque giorni dal ricevimento e, in caso positivo, lo invia all'ufficio competente; trasmette all'ufficio competente anche la segnalazione o il suggerimento.

L'ufficio competente risponde per iscritto al cittadino entro 30 giorni da quando il reclamo è giunto al Comune.

In caso di segnalazione o suggerimento, l'ufficio competente comunica al cittadino le proprie valutazioni.



*Sportello del cittadino - via Marconi, 1/a*

*tel. 0742.3321*

*fax 0742.332220*

*sportello@comune.trevi.pg.it*

*www.comune.trevi.pg.it*



*"La perfezione non consiste nel fare cose straordinarie...  
ma nel fare cose ordinarie straordinariamente bene"*

*(Antoine Arnauld, filosofo francese del '600)*



Comune di Trevi - Piazza Mazzini, 21

tel. 0742.3321 - fax 0742.332237

info@comune.trevi.pg.it

www.comune.trevi.pg.it