

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 1266 DEL 29/03/2019

Settore Gabinetto del Sindaco-Area Comunicazione-Interventi di supporto Istituzionale-Appalti e Contratti-Casa-Espropri-Servizi Demografici-Innovazione Tecnologica

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE 7 GABINETTO DEL SINDACO-AREA COMUNICAZIONE-INTERVENTI DI SUPPORTO ISTITUZIONALE-APPALTI E CONTRATTI-CASA-ESPROPRI-SERVIZI DEMOGRAFICI-INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DEL COMUNE DI ANDRIA - APPROVAZIONE.

IL DIRIGENTE DEL SETTORE

Premesso:

-che la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 definisce i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la cui disciplina per il miglioramento della qualità è individuata nel D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." e prevede l'introduzione della **Carta dei servizi** come strumento di tutela per i cittadini;

- che tale Carta dei Servizi rappresenta una guida ai servizi, un patto con i cittadini, una garanzia di qualità attraverso la quale l'Ente si impegna formalmente ad erogare servizi ed interventi sociali secondo determinati standard di qualità;

- che la Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto;

- che i principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi sono:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- erogazione in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

-che con la determinazione dirigenziale n. 4037 del 21/12/2018 veniva approvata la Carta dei Servizi dell'*Ufficio Relazioni con il Pubblico* del Comune di Andria in un'ottica di sviluppo ed innovazione dei servizi di comunicazione al cittadino, al fine di renderli più rispondenti ai bisogni crescenti di trasparenza, attendibilità ed accessibilità delle informazioni che contiene la descrizione dei servizi assicurati come Urp con la individuazione delle procedure utili assicurate dallo stesso Ufficio, ovvero le segnalazioni sui servizi erogati attraverso modalità mail o internet o compilazione dei questionari di customer satisfaction, accesso civico e accesso

generalizzato;

- che con la medesima determinazione venivano approvate anche le schede censimento del Servizio Gabinetto del Sindaco relative alla procedura di iscrizione, aggiornamento e cancellazione dell'Albo comunale delle Associazioni e a quella sulla concessione del patrocinio del Comune di Andria, come previsto dal relativo Disciplinare;

- che si rende necessario procedere all'approvazione delle schede di censimento di tutti i procedimenti, a rilevanza esterna, del Settore 7 GABINETTO DEL SINDACO- AREA COMUNICAZIONE-INTERVENTI DI SUPPORTO ISTITUZIONALE-APPALTI E CONTRATTI-CASA-ESPROPRI-SERVIZI DEMOGRAFICI-INNOVAZIONE TECNOLOGICA, che andranno a costituire la Carta dei Servizi del predetto settore, di seguito descritti, e che costituiranno parte integrante del presente procedimento:

SCHEDE GABINETTO DEL SINDACO – AREA COMUNICAZIONE

- 1) Albo Comunale delle Associazioni (riapprovazione);
- 2) Patrocinio del Comune di Andria – Concessione (riapprovazione);

SCHEDE SERVIZI: ANAGRAFE

- 3) Carta di identità elettronica (C.I.E.)
- 4) Carta di identità cartacea
- 5) Segnalazioni anagrafiche
- 6) Convivenze anagrafiche
- 7) Iscrizione anagrafe della popolazione
- 8) Convivenza di fatto

SCHEDE SERVIZI: STATO CIVILE

- 9) Dichiarazione di nascita
- 10) Dichiarazione di morte
- 11) Pubblicazioni di matrimonio
- 12) Cittadinanza italiana. Acquisto per residenza
- 13) Cittadinanza italiana. Acquisto per matrimonio
- 14) Cittadinanza italiana. Acquisto per nascita e residenza ininterrotta
- 15) Cittadinanza italiana. Acquisto per filiazione/discendenza (iure sanguinis)
- 16) Cittadinanza italiana. Acquisto per riconoscimento o dichiarazione giudiziale
- 17) Cittadinanza italiana. Riacquisto
- 18) Celebrazione riti civili (matrimoni ed unioni civili) in orari e sedi non istituzionali
- 19) Matrimonio con rito civile
- 20) Unioni civili
- 21) Separazioni e divorzi presso il Comune
- 22) Indicazioni sul nome composto da più elementi
- 23) Cambiamento nome e/o cognome
- 24) Riconoscimento del figlio naturale
- 25) Dichiarazione di riconoscimento di nascituro
- 26) Attestato di nascita
- 27) Certificato di nascita/Estratto di nascita
- 28) Certificato di matrimonio/Estratto di matrimonio
- 29) Certificato di morte/Estratto di morte
- 30) Certificato di vedovanza
- 31) Certificato di cittadinanza
- 32) Decesso: cremazione e affidamento delle ceneri
- 33) Certificato di residenza
- 34) Certificato di stato libero
- 35) Estratto dell'atto di nascita
- 36) Estratto per riassunto dell'atto di matrimonio
- 37) Disposizioni anticipate di trattamento (Testamento biologico)

SCHEDE SERVIZI: ELETTORALE

- 38) Tessera elettorale
- 39) Certificato di iscrizione nelle liste elettorali
- 40) Certificato di godimento dei diritti politici
- 41) Iscrizione all'Albo degli scrutatori
- 42) Iscrizione all'Albo dei Presidenti di seggio
- 43) Accesso alle liste elettorali
- 44) Iscrizione Giudici Popolari

SCHEDE SERVIZI: STATISTICA E TOPONOMASTICA

- 45) Richiesta assegnazione numerazione civica
- 46) Attestato variazioni toponomastica
- 47) Intitolazione aree di circolazione cittadine
- 48) Richiesta dati statistici per motivi di studio e/o di ricerca
- 49) Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni
- 50) Relazioni con i cittadini/utenti

SCHEDE SERVIZI: CASA – ESPROPRI – INTERVENTI DI SUPPORTO ISTITUZIONALE

- 51) Assegnazione alloggi ERP
- 52) Alloggi ERP
- 53) Richieste di Svincolo
- 54) Richieste di pagamento
- 55) Consultazione Archivio Storico

SCHEDE SERVIZI: LEVA

- 56) Servizio di Leva Foglio di Congedo
- 57) Servizio di leva certificato esito di leva

Tutto ciò premesso;

Vista la D.G.M. n. 12 del 30/01/2019 di approvazione del "Piano delle performance 2019/2021 PDO e PEG su base triennale";

Ritenuta la propria competenza giusta Atto Sindacale n. **814 del 28/12/2018**;

Rilevato che la sottoscritta dirigente non incorre in condizione di conflitto di interessi, sia pure potenziale, ai sensi dell'art. 6Bis della L. 241/90 così' come introdotta dalla L. 190/2012 (Legge Anticorruzione);

DETERMINA

1. di prendere atto di quanto in premessa riportato e, per l'effetto, **approvare** n. 57 schede censimento servizi del Settore 7 GABINETTO DEL SINDACO-AREA COMUNICAZIONE-INTERVENTI DI SUPPORTO ISTITUZIONALE-APPALTI E CONTRATTI-CASA-ESPROPRI-SERVIZI DEMOGRAFICI-INNOVAZIONE TECNOLOGICA del Comune di Andria, allegate al presente provvedimento e numerate dal n. 1) al n. 57
2. di **dare atto** che la Carta dei Servizi dell'URP è già stata approvata con propria determinazione dirigenziale n. 4037 del 21/12/2018;
3. di **dare atto** che le predette schede sono destinate a far parte della Carta dei Servizi del Comune di Andria che sarà realizzata, comprendendole tutte, tramite delibera di Giunta Comunale, all'esito delle analoghe Schede Censimento Servizi adottate dagli altri Settori e Servizi comunali;
4. di **stabilire** che tutte le schede censimento dei servizi del Settore 7 del Comune di Andria vengano pubblicate, nella sezione Amministrazione Trasparente del portale e resa nota con un comunicato stampa;
5. di **dare atto** che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa.

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 1266 DEL 29/03/2019

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE 7 GABINETTO DEL SINDACO- AREA COMUNICAZIONE-INTERVENTI DI SUPPORTO ISTITUZIONALE-APPALTI E CONTRATTI-CASA-ESPROPRI-SERVIZI DEMOGRAFICI-INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DEL COMUNE DI ANDRIA - APPROVAZIONE.

In riferimento alla determina su elencata si attesta la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 147 bis I comma D.Lgs 267/2000

Il Responsabile del Settore Gabinetto del Sindaco-Area Comunicazione-Interventi di supporto Istituzionale-Appalti e Contratti-Casa-Espropri-Servizi Demografici-Innovazione Tecnologica
Laura Liddo / INFOCERT SPA

"Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico e' memorizzato digitalmente ed e' rintracciabile sul sito internet per il periodo della pubblicazione: <http://www.albo.comune.andria.bt.it/> .

L'accesso agli atti viene garantito tramite l'Ufficio URP ed i singoli responsabili del procedimento al quale l'atto si riferisce, ai sensi e con le modalità di cui alla L. 241/90, come modificata dalla L. 15/2005, nonché al regolamento per l'accesso agli atti della Citta' di Andria"
