



Comune di Oristano
Comuni de Aristanis

COMUNE DI ORISTANO

Comuni de Aristanis

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

PAG. 2 – INTRODUZIONE

PAG. 4 - SETTORE STAFF DEL SINDACO

PAG. 10- SETTORE AFFARI GENERALI

PAG 29 - SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E CITTADINANZA

PAG. 56 - SETTORE PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE

PAG. 73 - SETTORE LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI

PAG. 94 - SETTORE SVULUPPO DEL TERRITORIO

PAG. 109 - SETTORE VIGILANZA TRASPORTI E VIABILITA'

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi del Comune di Oristano definisce **i principi, i criteri e le modalità** attraverso cui tutti i settori erogano servizi ai cittadini, garantendo la partecipazione dei cittadini all'operato dell'Amministrazione e il diritto di accesso alle informazioni.

La Carta dei Servizi costituisce uno degli strumenti attraverso i quali è possibile per il cittadino valutare in modo consapevole l'operato della propria amministrazione, distinguendo tra ciò che ciascuno può aspettarsi in termini di qualità dei servizi, da ciò che al contrario non ci si deve aspettare.

Essa rappresenta nel contempo il riferimento per la definizione degli standard di qualità, che costituiscono le modalità di erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Oristano, in questa prima fase, ha assunto come standard di qualità quattro dimensioni fondamentali, anche sulla base delle indicazioni della Civit (ora Anac):

- Accessibilità
- Tempestività
- Trasparenza
- Efficacia

Naturalmente, considerato che la carta non costituisce un documento immutabile, ma anzi in divenire, soprattutto grazie all'apporto dei cittadini, tali dimensioni verranno continuamente implementate onde garantire un miglioramento continuo nelle modalità di erogazione dei servizi stessi.

L'Amministrazione comunale nell'erogazione dei propri servizi all'utenza si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dal Settore Programmazione e Gestione delle Risorse, si basa sul principio di eguaglianza di tutti i cittadini, in base al quale le regole che caratterizzano i rapporti tra cittadini e amministrazione sono uguali per tutti, a prescindere da razza, sesso, religione, opinioni politiche, etc. Viene inoltre prestata particolare attenzione nei riguardi dei cittadini portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei riguardi dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

Continuità

I servizi vengono erogati in maniera continuativa e senza interruzione, tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati tempestivamente i provvedimenti atti a ridurre al minimo la durata del disservizio.

Partecipazione e Trasparenza

Viene garantita la partecipazione attiva del cittadino al fine di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dagli uffici. Il principio della partecipazione attiva e della trasparenza dell'azione amministrativa, ribadito dalla "Carta europea per i diritti del cittadino nella Società dell'informazione e della conoscenza", con particolare riferimento alle tecnologie informatiche, sancisce quattro diritti fondamentali: il diritto all'accesso, il diritto all'informazione, il diritto alla formazione, il diritto alla partecipazione, viene garantito all'utenza anche attraverso la possibilità di conoscere i responsabili dei procedimenti e le motivazioni dei provvedimenti assunti dall'Ente.

Efficacia ed efficienza

Uno degli obiettivi maggiormente perseguiti dagli uffici è quello di ricercare il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo.

Tutela

I cittadini, attraverso il modulo di reclamo allegato alla carta stessa, possono segnalare disservizi, la mancata applicazione dei principi contenuti nella carta e il mancato rispetto degli standard di qualità.

SETTORE STAFF DEL SINDACO

Agli uffici di Staff è stata data valenza intersettoriale e di supporto per il funzionamento dell'intera amministrazione.

Gli Uffici compresi nel Settore Staff sono:

- 1) l'Ufficio Controlli Interni che svolge le attività di cui all'art. 147, 147 bis e 147 ter del D.L.gs. n.267/2000, relativamente ai controlli interni degli EE.LL. nonché tutte le attività di supporto alla struttura per quanto riguarda PEG, Piano Performance e Piano dettagliato degli obiettivi;
- 2) l'Ufficio Affari legali e contenzioso preposto alla gestione delle liti attive e passive in cui l'Ente è parte, nonché alla formulazioni di pareri e alla gestione dei procedimenti di risarcimento danni;
- 2) l'Ufficio Stampa che cura la comunicazione istituzionale;
- 3) l'Ufficio di Gabinetto del Sindaco che cura i rapporti tra il primo cittadino e gli altri Organi istituzionali ed i cittadini
- 4) l'Ufficio Trasparenza che si occupa di dare attuazione, mediante la pubblicazione sul sito istituzionale, ai principi di legalità e trasparenza dell'attività amministrativa
- 5) l'Ufficio di Segreteria del Segretario Generale che svolge attività di supporto al Segretario Generale nello svolgimento delle sue funzioni e collabora con tutti gli altri Uffici del Settore nonché con l'Ufficio Segreteria e Affari Generali.
- 6) l'Ufficio archivistico unico che comprende: il protocollo generale dell'Ente con compiti di registrazione e smistamento ai settori competenti della corrispondenza in entrata e di protocollazione della corrispondenza in uscita, l'archivio storico e l'archivio di deposito.

Organigramma

Il Settore Staff, al 01 febbraio 2015, a seguito della riorganizzazione della macro struttura dell'Ente e comprende n.15 unità unità assunte a tempo indeterminato.

Il personale impiegato presso il Settore è così suddiviso:

QUALIFICA	N. UNITA'	
Dirigente Del Settore	1	Segretario Generale Dr. Luigi Mele Tel. 0783/791280 e-mail luigi.mele@comune.oristano.it
Istruttori Direttivi	4	Gianna Caccavale – Antonella Casula – Maria Bonaria Massa – Giovanni Murru -
Istruttori Amministrativi	5	Simona Deiala – Monia Pelladoni – Sandro Pisu – Adalgisa Meli – Antonietta Ucheddu
Collaboratori amministrativi	1	Annarella Contini
Esecutori Amministrativi	5	Giovanna Atzeni – Alessandro Deias – Cristina Lochi - Antonina Maxia – Roberto Muroni

L'organigramma del Settore Staff individua gli uffici in cui il settore è ripartito e le diverse attività svolte.

UFFICIO	N. DIPENDENTI IMPIEGATI IN PIANTA STABILE
Controlli Interni	1
Uff. Amministrativo del Servizio Legale e Contenzioso	1
Gabinetto del Sindaco	2
Stampa	1
Avvocatura	1
Segreteria del Segretario Generale	1
Archivio	1
Protocollo	7
TOTALE	15*

Nello specifico, gli uffici facenti capo al Settore Staff che erogano servizi **direttamente alla cittadinanza** sono quelli indicati nella seguente tabella:

UFFICIO
Trasparenza
Uff. Amministrativo del Servizio Legale e Contenzioso
Gabinetto del Sindaco
Stampa
Segreteria del Segretario Generale
Archivio
Protocollo

DOVE SIAMO

Gli Uffici si trovano al 1° e 2° piano del Palazzo Municipale Campus Colonna in Piazza Eleonora D'Arborea. L'Archivio si trova al piano terra del Palazzo degli Scolopi in Piazza Eleonora D'Arborea.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

L'archivio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì alle ore 09.00 alle ore 13.00 e il giovedì e venerdì dalle ore 15.30 alle ore 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Simona Deiala	Segreteria del Segretario Generale	Palazzo Campus Colonna – 2° piano	0783/791495	simona.deiala@comune.oristano.it
Maria Bonaria Massa	Ufficio Trasparenza	Palazzo Campus Colonna – 1° piano	0783/791221	mbonaria.massa@comune.oristano.it
Gianna Caccavale	Avvocatura	Palazzo Campus Colonna – 2° piano	0783/791231	gianna.caccavale@comune.oristano.it
Antonella Casula	Archivio e Protocollo	Palazzo Campus Colonna – 1° piano		antonella.casula@comune.oristano.it archivistorico@comune.oristano.it protocollo@comune.oristano.it
Monia Pelladoni	Ufficio Controlli Interni	Palazzo Campus Colonna – 1° piano	0783/791210	monia.pelladoni@comune.oristano.it
Giovanni Murru	Gabinetto del Sindaco	Palazzo Campus Colonna – 2° piano	0783/791227	gabinetto.sindaco@comune.oristano.it
Tonina Maxia	Gabinetto del Sindaco	Palazzo Campus Colonna – 2° piano	0783/791225	tonina.maxia@comune.oristano.it
Sandro Pisu	Addetto stampa	Palazzo Campus Colonna – 2° piano	0783/791203	ufficiostampa@comune.oristano.it sandro.pisu@comune.oristano.it
Adalgisa Meli	Addetto al protocollo	Palazzo Campus Colonna – 1° piano	0783/791339	adalgisa.meli@comune.oristano.it
Maria Antonietta Uccheddu	Addetto al protocollo	Palazzo Campus Colonna – 1° piano	0783/791228	maria.uccheddu@comune.oristano.it
Annarella Contini	Addetto al protocollo	Palazzo Campus Colonna – 1° piano	0783/	annarella.contini@comune.oristano.it
Giovanna Atzeni	Addetto al protocollo	Palazzo Campus Colonna – 1° piano	0783/791228	giovanna.atzeni@comune.oristano.it
Alessandro Deias	Addetto al protocollo	Palazzo Campus Colonna – 1° piano	0783/791339	alessandro.deias@comune.oristano.it
Roberto Muroni	Addetto al protocollo	Palazzo Campus Colonna – 1° piano	0783/791205	roberto.muroni@comune.oristano.it
Cristina Lochi	Addetto al protocollo	Palazzo Campus Colonna – 1° piano	0783/791205	cristina.lochi@comune.oristano.it

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e fruibilità delle stesse, nonché l'eventuale documentazione richiesta per fruirne.

Ufficio Trasparenza

Attività svolte	Modalità di accesso	Fruibilità	Documentazione
L'Ufficio Trasparenza non eroga un servizio diretto al cittadino ma, costituendo un Ufficio trasversale a tutto l'Ente, consente di rendere pubblica e trasparente l'attività amministrativa	Collegamento al sito www.comune.oristano.it	Totale	/

Ufficio Amministrativo Affari legali e Contenzioso

Attività svolte	Modalità di accesso	Fruibilità	Documentazione
Oltre all'attività rivolta all'utenza interna l'Ufficio gestisce le pratiche di risarcimento del danno presentate dai cittadini	Tramite posta, mail, telefono, personalmente	Orario al pubblico	Modelli di richiesta risarcimento danni presenti sul sito istituzionale alla voce Modulistica

Ufficio Stampa

Attività svolte	Modalità di accesso	Fruibilità	Documentazione
L'Ufficio stampa cura le attività di comunicazione istituzionale in tutte le sue forme e modalità.	Sito istituzionale del Comune www.comune.oristano.it , mail, telefono	Totale	/

Ufficio Gabinetto del Sindaco

Attività svolte	Modalità di accesso	Fruibilità	Documentazione
L'Ufficio cura i rapporti tra il primo cittadino e gli altri Organi istituzionali, nonché le relazioni con i Cittadini.	Telefono, mail, fax, sito istituzionale del Comune, personalmente	Totale	/

Ufficio Protocollo

Attività svolte	Modalità di accesso	Fruibilità	Documentazione
L'Ufficio si occupa della protocollazione degli atti in arrivo e in partenza	Telefono, mail, pec, fax, sito istituzionale del Comune, personalmente	Orario al pubblico	/

Ufficio Archivio

Attività svolte	Modalità di accesso	Fruibilità	Documentazione
L'Ufficio si occupa della conservazione, promozione e valorizzazione dei documenti di natura storica e della gestione di quelli appartenenti alla sezione deposito. I documenti sono consultabili presso la sala studio annessa alla separata sezione d'archivio.	Telefono, mail, pec, fax, sito istituzionale del Comune, personalmente	Orario al pubblico/ appuntamento	Documento di riconoscimento in corso di validità/modulistica varia a disposizione degli utenti

L'elenco completo dei procedimenti del settore è consultabile sul sito: www.comune.oristano.it – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Settore

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO/RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	Termini di conclusione del procedimento previsti dalla legge	Standard di servizio
Accesso civico	Segretario Generale	30 gg	20
Denuncia sinistri R.C.T. con invio alla Compagnia Assicuratrice documentazione istruttoria ai fini del risarcimento danni	Segretario Generale	30	10

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità	Fisica	24/36
	Ore apertura pubblico settimanale/n. ore lavorate	
	Multicanale: informazioni sul sito istituzionale	3 gg.
Trasparenza	Pubblicazione sul sito delle modalità di contatto	3 gg.
Tempestività	Tempi massimi di risposta alle istanze	10 gg.
Efficacia	Esaustività del servizio/aspettativa	100%
	Percentuale delle istanze evase senza richiedere documentazione già in possesso di pubbliche amministrazioni	100%

SETTORE AFFARI GENERALI

A seguito della modifica della struttura organizzativa approvata con deliberazione G.C. n. 6 del 13.01.2015, è stato creato il Settore Affari Generali articolato nei seguenti servizi e uffici:

- Servizio Segreteria Affari Generali, Messi e Centralino;
- Servizio Anagrafe, Stato Civile, Leva, Statistica, Elettorale;
- Servizio Appalti;
- Servizio Partecipate.

Efficacia e efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

Trasparenza e accesso

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, al fine di garantire a tutti il libero accesso alle informazioni disponibili.

Partecipazione

I Servizi garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

I rappresentanti dei cittadini possono partecipare al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la partecipazione a Tavoli di lavoro eventualmente organizzati dall'Amministrazione comunale allo scopo di semplificare i processi di lavoro.

Coinvolgimento dei lavoratori

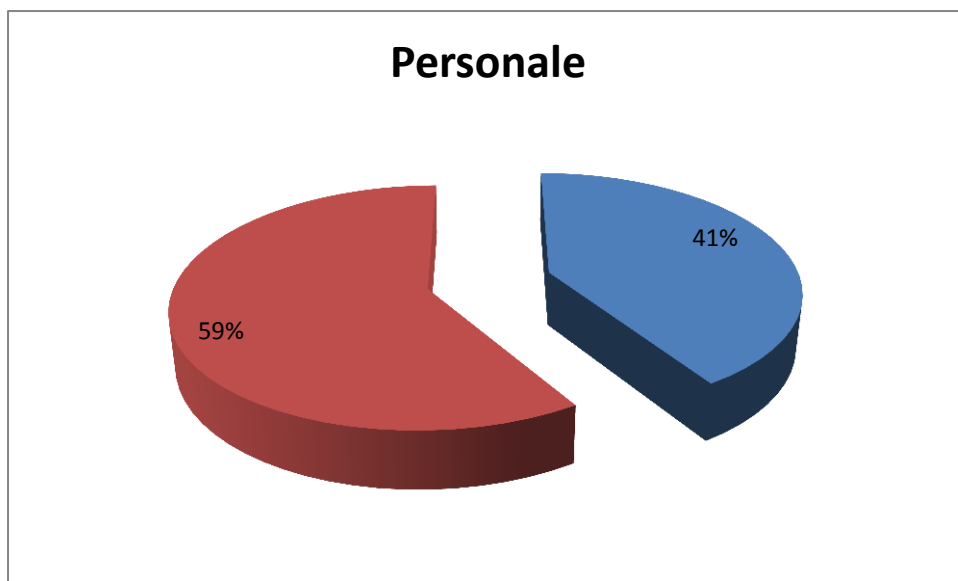
Si promuove la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

Organigramma

Il Settore Affari Generali è composto da 23 unità assunte a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato. Il personale impiegato presso il settore è così suddiviso:

QUALIFICA	N. UNITA'
Funzionario Amministrativo	2
Istruttore Direttivo Amministrativo	3
Istruttore Direttivo Tecnico	1
Istruttore Amministrativo	5
Collaboratore amministrativo	1
Esecutore Amministrativo	11
Totale	24

la distribuzione attuale del personale è di 59% donne e 41% uomini.



L'elenco completo dei procedimenti del settore è consultabile sul sito: www.comune.oristano.it – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti

Servizio Segreteria e Affari Generali

Fanno capo al Servizio tutte le attività finalizzate ad assicurare l'efficiente gestione dei servizi operativi necessari per il funzionamento degli organi istituzionali dell'Ente. Al tal fine provvede all'espletamento dei compiti connessi al funzionamento della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale curando la convocazione degli organi collegiali, la redazione degli ordini del giorno oggetto delle riunioni e la verbalizzazione delle relative sedute. Si occupa, inoltre, delle procedure di competenza relative alla gestione dei provvedimenti deliberativi della Giunta e del Consiglio, assicurandone la conservazione in formato cartaceo e digitale e la successiva trasmissione telematica agli uffici interessati. Detiene e aggiorna costantemente i registri delle deliberazioni della Giunta e del Consiglio. Svolge funzioni di assistenza alle riunioni degli organi deliberativi e segue i rapporti con gli organi istituzionali. Cura gli adempimenti relativi al funzionamento delle Commissioni Comunali Consiliari, dalla convocazione delle riunioni ,all'acquisizione e trasmissione degli atti che saranno oggetto di esame nel corso delle stesse, alla raccolta e archiviazione dei verbali delle sedute. Assicura, inoltre, la raccolta dei regolamenti, dei decreti e delle direttive. Provvede, inoltre, a gestire le istanze di accesso agli atti, di competenza del Servizio, avanzate dai Consiglieri Comunali e dai cittadini.

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al 1° piano del Palazzo Municipale Campus Colonna in Piazza Eleonora D'Arborea.
Gli uffici sono aperti al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO SEGRETERIA E AFFARI GENERALI

È possibile comunicare con il personale del Servizio recandosi personalmente presso gli uffici comunali, telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Mariano De Roma	Funzionario Amministrativo	Servizio Segreteria e Affari Generali	0783791310	mariano.deroma@comune.oristano.it
Valeria Puddu	Istruttore Amministrativo	Servizio Segreteria e Affari Generali	0783791464	valeria.puddu@comune.oristano.it
		FAX	0783 791229	

Posta Elettronica Certificata (PEC)

I cittadini che intendono comunicare con gli uffici del Comune di Oristano avvalendosi dello strumento della Posta Elettronica Certificata (PEC), che consente di avere certezza dell'invio e della consegna dei documenti, possono utilizzare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it.

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

Procedimento	Responsabile procedimento	Responsabile provvedimento finale	Termine conclusione procedimento	Standard di servizio
Accesso documenti amministrativi	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it 0783/791310	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	30 gg	30 gg
Liquidazione gettoni di presenza Consiglieri Comunali	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it 0783/791310	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	30 gg. dalla scadenza del semestre	30 gg. dalla scadenza del semestre
Rimborso ai datori di lavoro per presenza dipendenti quali Consiglieri alle attività istituzionali	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it 0783/791310	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	30 gg Art. 80 del TUEL	30 gg Art. 80 del TUEL
Liquidazione prestazioni di servizi o forniture di beni	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it 0783/791310	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	30 gg. dalla data di registrazione al Protocollo Generale dell'Ente della fattura	30 gg. dalla data di registrazione al Protocollo Generale dell'Ente della fattura

Mozioni – Interpellanze - Interrogazioni	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it 0783/791310	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	45 gg dalla registrazione al Protocollo Generale dell’Ente	45 gg dalla registrazione al Protocollo Generale dell’Ente
Delibera di convalida degli eletti	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it 0783/791310	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	27 gg dalla data di proclamazione degli eletti Art. 40 del T.U.E.L.	27 gg dalla data di proclamazione degli eletti Art. 40 del T.U.E.L.
Decreti e ordinanze sindacali	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it Tel. 0783/791310	Sindaco	Decreti entro i termini richiesti dalle circostanze Ordinanze 24 ore	Decreti entro i termini richiesti dalle circostanze Ordinanze 24 ore
Delibera di elezione del Presidente e del Vice Presidente del C.C.	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it 0783/791310	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	27 gg dalla data di proclamazione degli eletti	27 gg dalla data di proclamazione degli eletti
Delibere della Giunta Comunale	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it 0783/791310	Giunta Comunale	Se non imm. Esec. pubblicate entro 15 gg dall’adozione. Pubblicate entro 7 gg dall’adozione se immediatamente eseguibili.	Se non imm. Esec. pubblicate entro 15 gg dall’adozione. Pubblicate entro 7 gg dall’adozione se immediatamente eseguibili.
Delibere del Consiglio Comunale	Mariano De Roma segreteria@comune.oristano.it 0783/791310	Consiglio Comunale	Se non imm. Esec. pubblicate entro 15 gg all’approvazione. Pubblicate entro 7 gg all’approvazione se immediatamente eseguibili.	Se non imm. Esec. pubblicate entro 15 gg dall’approvazione. Pubbl icate entro 7 gg dall’approvazione se immediatamente eseguibili.

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'		STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità	Accesso all’ufficio	Numero giorni di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi	100%

	Pubblicazione nel sito istituzionale e comunicazione tramite telefono e mail delle informazioni riguardo il servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10
		Numero giorni necessari per informazioni telefoniche o per mail relative al servizio	Risposta in tempo reale
Tempestività	Tempo occorrente per la definizione delle pratiche	Numero giorni necessari	30
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto e alla modulistica	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Prestazioni regolari/totale prestazioni erogate	100%

Ufficio Messi e Centralino

Il Servizio è suddiviso nei seguenti due uffici che vengono di seguito sinteticamente descritti:

- Messi

L'Ufficio si occupa di tutti gli adempimenti relativi all'attività di notificazione e pubblicazione di vari atti. In particolare, l'Ufficio cura la notifica di atti interni ed esterni all'Ente nonché quelle all'Agenzia delle Entrate, e la registrazione delle stesse su supporto informatico oltreché la segnalazioni all'Ufficio Anagrafe dei cittadini irreperibili. Assicura inoltre la pubblicazione all'Albo Pretorio on – line di atti e manifesti del Comune di Oristano e di Enti esterni, di avvisi vari (di deposito per i contribuenti irreperibili, ad opponendum e ai creditori), di atti di citazione di notifiche per pubblici proclami e la restituzione degli atti istruiti nonché il rilascio di attestati di pubblicazione.

Il personale svolge, anche, servizio di accoglienza, informativo e di assistenza nei confronti dei Cittadini che si recano nella Casa Comunale. Ricevono in deposito le cartelle esattoriali e ne curano la consegna ai cittadini che ne fanno richiesta. Forniscono supporto agli uffici comunali attraverso varie attività (fotocopie, ritiro e smistamento della corrispondenza). Offrono, inoltre, assistenza agli Uffici attraverso il ritiro e la consegna di documentazione sia all'interno dell'Ente sia presso Enti esterni.

Assicurano l'apertura e chiusura dei locali della Casa Comunale, nel rispetto degli orari indicati dall'Amministrazione, ivi compresi inserimento e disattivazione dei sistemi di allarme e sorveglianza.

- Centralino

La Centralinista si occupa dello smistamento delle telefonate in entrata, secondo le esigenze dell'utenza, e l'effettuazione delle chiamate in uscita richieste dagli uffici. E', inoltre, il primo punto informativo per il Cittadino, indirizzandolo verso l'ufficio preposto a erogare il Servizio richiesto.

DOVE SIAMO

L'ufficio messi si trova al 1° piano del Palazzo degli Scolopi - piazza Eleonora.

Il centralino si trova al 1° piano del Palazzo degli Scolopi - piazza Eleonora.

COME METTERSI IN CONTATTO CON L'UFFICIO MESSI E CENTRALINO

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Cadeddu Roberto	Messo Comunale	Ufficio MESSI	0783 791204	roberto.cadeddu@comune.oristano.it
Schirru Giovanni	Messo Comunale	Ufficio MESSI	0783 791204	giovanni.schirru@comune.oristano.it
Obino Giovanni	Accoglienza	Ufficio MESSI	0783 791308	info@comune.oristano.it
Pala Antonio	Accoglienza	Ufficio MESSI	0783 791305	info@comune.oristano.it
Mura M. Cristina	Centralinista	Centralino	0783/7911	info@comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

Procedimento	Responsabile procedimento	Responsabile provvedimento finale	Termine conclusione procedimento	Standard di servizio
Pubblicazione Albo Pretorio	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	Termini diversi stabiliti dalla legge	Termini diversi stabiliti dalla legge.
Notificazione atti	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	Secondo previsione di legge o fissato dal richiedente	Secondo previsione di legge o fissato dal richiedente

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'		STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità	Accesso all'ufficio	Numero giorni di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi	100%
	Pubblicazione nel sito istituzionale e comunicazione tramite telefono, fax, mail, posta ordinaria delle informazioni riguardo il servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10
		Numero giorni necessari per informazioni alternative e complementari al sito	Informazione in tempo reale

		web relative al servizio	
Tempestività	Tempo occorrente dalla ricezione dell'atto da notificare	Numero giorni necessari	Max 5
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Numero giorni	Risposta in tempo reale
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Prestazioni regolari/totale prestazioni erogate	100%

Servizio Anagrafe, Stato Civile, Leva, Statistica, Elettorale

I *Servizi Demografici* si rivolgono ai cittadini residenti all'interno del territorio comunale di Oristano e si occupano di gestire i *servizi demografici* e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, statistica, stato civile, Polizia Mortuaria, Leva, Elettorale;

I *Servizi Demografici* si compongono dei seguenti uffici:

- Anagrafe e Statistica;
- Stato Civile – Leva - Polizia Mortuaria;
- Elettorale;

Nelle pagine seguenti le tabelle indicano per ciascun ufficio le attività svolte, le modalità di accesso e la documentazione necessaria per le diverse attività.

Nella tabella la voce "documentazione necessaria" ha lo scopo di facilitare la fruizione del servizio da parte dell'utente e indica la documentazione principale che occorre possedere per poter accedere ad un particolare servizio e/o ottenere un determinato documento (ad es. carta d'identità).

Non sempre l'elenco è esaustivo poiché esistono casi molto complessi e diversi per i quali potrebbe essere necessario reperire ulteriori documenti.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

I cittadini che intendono comunicare con gli uffici del Comune di Oristano avvalendosi dello strumento della Posta Elettronica Certificata (PEC), che consente di avere certezza dell'invio e della consegna dei documenti, possono utilizzare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it.

Personale del Servizio:

DIPENDENTE	RUOLO	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL	e-mail Ufficio
Maria Celeste Pinna	Funzionario Responsabile del Servizio	0783791453	mceleste.pinna@comune.oristano.it	ufficio.anagrafe@comune.oristano.it Stato.civile@comune.oristano.it Ufficio.elettorale@comune.oristano.it
Maria Antonietta Soddu	Ufficiale d'Anagrafe	0783791452	mantonietta.soddu@comune.oristano.it	ufficio.anagrafe@comune.oristano.it
Maria Adelaide Piroddi	Ufficiale d'Anagrafe	0783791458	Adelaide.piroddi@comune.oristano.it	ufficio.anagrafe@comune.oristano.it

Antonietta Deiana	Ufficiale d'Anagrafe	0783791458	Antonietta.deiana@comune.oristano.it	ufficio.anagrafe@comune.oristano.it
Cristina Contini	Ufficiale d'Anagrafe	0783791450	Cristina.contini@comune.oristano.it	ufficio.anagrafe@comune.oristano.it
Cristina Poddighe	Collaboratore Amministrativo	0783791458	Cristina.poddighe@comune.oristano.it	ufficio.anagrafe@comune.oristano.it
Carlo Cossu	Collaboratore Amministrativo	0783791450	Carlo.cossu@comune.oristano.it	ufficio.anagrafe@comune.oristano.it
Ivana Paola Agus	Ufficiale di Stato Civile	0783791454	Ivana.agus@comune.oristano.it	Stato.civile@comune.oristano.it
Maria Domenica Salaris	Ufficiale di Stato Civile	0783791454	Domenica.salaris@comune.oristano.it	Stato.civile@comune.oristano.it
Maria Antonietta Nulchis	Ufficiale di Stato Civile	0783791451	Antonietta.nulchis@comune.oristano.it	Stato.civile@comune.oristano.it
Marco Serra	Ufficiale di Stato Civile	0783791459	Marco.serra@comune.oristano.it	Stato.civile@comune.oristano.it
Ersilia Tola	Ufficio Elettorale	0783791460	Ersilia.tola@comune.oristano.it	Ufficio.elettorale@comune.oristano.it
Paola Murru	Ufficio Elettorale	0783791461	Paola.murru@comune.oristano.it	Ufficio.elettorale@comune.oristano.it

Anagrafe

ATTIVITA' SVOLTE E SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO DEI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
Certificati anagrafici (a esempio, residenza, stato di famiglia)	Allo sportello Multicanale	Documento d'identità in corso di validità
Certificati storici (riguardano situazioni relative al passato)	Allo sportello	Documento d'identità in corso di validità/ Marca da bollo
Variazione di dati anagrafici	Allo sportello	Documento d'identità in corso di validità; Documentazione relativa alla variazione richiesta;
Carta d'identità	- Allo sportello - A domicilio in caso di necessità - Presso la Casa Circondariale	3 fotografie formato tessera uguali, come previsto dalla vigente normativa.
Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà	Allo sportello	Documento d'identità in corso di validità;
Autenticazioni di firme, copie di documenti e fotografie.	Allo sportello	- Documento d'identità in corso di validità; - Documento originale completo in tutte le sue parti, anche se redatto in lingua straniera. - Una fotografia da autenticare
Cambi di abitazione, cancellazioni, irreperibilità	- Allo sportello - e-Mail/ PEC - Posta	- Documento d'identità in corso di validità; - Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare. - Indirizzo esatto, cn numero civico e numero interno. - Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione. - Documentazione attestante il

		diritto di occupazione dell'immobile.
Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari	Allo sportello	<ul style="list-style-type: none"> - Documento d'identità in corso di validità; - Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare. - Indirizzo esatto, cn numero civico e numero interno. - Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione. - Documentazione attestante il diritto di occupazione dell'immobile. - Requisiti per il soggiorno in Italia
Attestazioni di soggiorno dei cittadini comunitari	Allo sportello	<ul style="list-style-type: none"> - Residenza da cinque anni; - Soggiorno regolare da 5 anni
Iscrizioni anagrafiche di cittadini italiani	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello - e-Mail/ PEC - Posta 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento d'identità in corso di validità; - Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare; - Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno; - Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione. - Documentazione attestante il diritto di occupazione dell'Immobilie
Iscrizioni anagrafiche di cittadini extracomunitari	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello - e-Mail/ PEC - Posta 	<ul style="list-style-type: none"> - Passaporto - Permesso di soggiorno (o copia scaduta con ricevuta della richiesta di rinnovo o contratto di soggiorno stipulato presso lo Sportello Unico per l'Immigrazione, ricevuta dell'Ufficio Postale che attesta la presentazione della richiesta di permesso e domanda di rilascio del permesso di soggiorno per lavoro subordinato allo Sportello Unico; - Documentazione attestante il diritto di occupazione dell'Immobilie
Assenso alla donazione degli organi	Allo sportello al momento del rilascio o del rinnovo della carta d'identità	Carta di identità

Stato Civile

ATTIVITA' SVOLTE E SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO DEI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
Certificati, estratti e copie integrali di atti di stato civile	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello - e-Mail/ PEC - Posta 	Documento d'identità in corso di validità
Atti di nascita	Allo sportello entro dieci giorni dalla nascita.	<ul style="list-style-type: none"> - Documento d'identità in corso di validità di uno dei genitori (se sposati) o di entrambi i genitori (se non sposati) - Attestazione di nascita rilasciato dall'Ospedale dove è avvenuto il

		parto
Atti di morte	Allo sportello;	Certificato necroscopico
Istanza di estumulazione o esumazione straordinaria	- Allo sportello - e-Mail/ PEC - Posta	Documento di identità, dichiarazione degli eredi, ricevute di versamento degli oneri previsti.
Cremazione Affidamento familiare delle ceneri.	- Allo sportello - e-Mail/ PEC - Telefono	- Dichiarazione di volontà del defunto. - Dichiarazione degli eredi. - Ricevuta versamento oneri previsti.
Atti di cittadinanza	Allo sportello	Diversa a seconda del motivo per cui viene concessa la cittadinanza
Pubblicazioni di matrimonio	- Allo sportello - e-Mail/ PEC - Telefono	- Documento in corso di validità, nei casi in cui uno degli sposi non sia residente. - Per i cittadini stranieri: documento di identità, passaporto, nulla osta rilasciato dal consolato straniero in Italia.
Matrimonio	- Allo sportello - e-Mail/ PEC - Telefono	Certificato di eseguita pubblicazione. Dati dei testimoni.
Accordi di negoziazione assistita di separazione e/o divorzio ex art.12 d.l.132/2044 e success. Modif.	- Allo sportello - e-Mail/ PEC - Telefono	Documento in corso di validità.

I RAPPORTI CON I CITTADINI

Informazione all'utenza

I *Servizi Demografici* assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web www.comune.oristano.it.

I *Servizi Demografici* realizzano e mettono a disposizione dell'utente, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

Si impegnano, inoltre, a informare il singolo utente in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, rivolgendosi agli uffici reperibili alla seguente pagina web: www.comune.oristano.it.

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, e-mail).

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle loro osservazioni contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

I *Servizi Demografici* promuovono periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei servizi proposti

Le risultanze di quanto sopra sono elementi necessari ai fini delle valutazioni circa l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Continuità del servizio

I *Servizi Demografici* garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale
- sito web del Comune
- segnaletica negli uffici

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.

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

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

Fattori di qualità

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

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

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

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

L'*indicatore* è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo *standard di riferimento* è il valore atteso di un determinato indicatore.

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

Gli standard di qualità che i Servizi demografici intendono rispettare è il seguente:

Anagrafe	26 ore settimanali
Stato Civile	26 ore settimanali
Celebrazione matrimoni	10 ore settimanali
Servizio di Polizia mortuaria	35 ore settimanali

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

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire recandosi presso gli uffici.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

ATTIVITA' / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO di definizione del procedimento
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Carta d'Identità	Tempo di rilascio allo sportello	Immediato	Immediato
	A domicilio	1 giorno	Max 2 giorni
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Autenticazioni di copia e di firma	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione non occupata da altra famiglia o occupata da famiglia esistente);	4 giorni	Max 45 giorni
	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione occupata da altra famiglia)	6 giorni	Max 45 giorni
Iscrizioni anagrafiche	Cittadini provenienti da altro comune: tempo di invio della richiesta di cancellazione dall'anagrafe del Comune.	Max n. 2 giorni lavorativi	Max 45 giorni
	Cittadini provenienti dall'estero: tempo di registrazione della nuova residenza	Max n. 2 giorni lavorativi	Max 15 giorni
Cancellazioni anagrafiche (per emigrazione all'estero o ad altro Comune)	Tempo di svolgimento del procedimento dalla comunicazione del Comune di nuova residenza.	Max 3 giorni	Max 45 giorni
Variazioni anagrafiche	Tempo di registrazione della variazione	Max 1 giorno	Max 2 giorni
Certificati di stato civile (nascita, morte, matrimonio. Estratti per riassunto di atti di nascita matrimonio e morte)	Tempo di rilascio di certificati/estratti	Immediato	Immediato
Dichiarazione di morte	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato

Dichiarazione di nascita	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
Pubblicazioni di matrimonio	Tempo per la ricezione della dichiarazione	Max 3 giorni	Max 7 giorni

Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti dei Servizi demografici sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico.	Accesso per disabili e non autosufficienti.	Presenza di un accesso con rampa per disabili con possibilità di parcheggio interno
	Percorsi dedicati	Presenza di differenti percorsi a seconda delle tipologie di servizio
	Punto di accoglienza	Presenza di un servizio in grado di fornire risposte al cittadino e/o indirizzarlo negli uffici competenti.

Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Per conoscere le modalità di accesso ai vari uffici dei Servizi Demografici, per il loro corretto utilizzo, è possibile consultare la sezione web dedicata: www.comune.oristano.it

Accesso all'autocertificazione

L'autocertificazione è un diritto del cittadino nei rapporti con le pubbliche amministrazioni. Il Comune di Oristano garantisce l'accesso all'autocertificazione.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE
Accesso all'autocertificazione	Presenza di modulistica per diverse tipologie di casi.

Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Gli obiettivi che i *Servizi Demografici* si pongono per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- ampliare i punti di accoglienza e di ascolto dei cittadini all'interno degli uffici;
- ampliare le fonti di informazione;
- incentivare l'utilizzo dell'autocertificazione e ridurre il numero di richieste di certificazione.

Per il 2015 i *Servizi Demografici* si propongono di sottoporre a misurazione e controllo ulteriori fattori di qualità ritenuti rilevanti, ovvero:

- chiarezza, disponibilità ed accessibilità delle informazioni ritenute necessarie all'utilizzo dei servizi;
- strumenti informativi variegati e semplificati disposizione degli utenti;

- disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;
- capacità di risposta alle esigenze dei cittadini;
- cortesia, disponibilità e professionalità del personale nei confronti dei cittadini.

Questi fattori di qualità diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della carta dei Servizi, attraverso indagini di customer satisfaction.

Gli organismi competenti, valutano annualmente in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi segnalando:

- i casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- le osservazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

Servizio Elettorale

L'Ufficio Elettorale ha lo scopo di garantire il diritto al voto di tutti i cittadini italiani (residenti in Italia o all'Estero) e comunitari (residenti in Italia), che hanno raggiunto la maggiore età, attraverso l'aggiornamento delle liste elettorali e la consegna della tessera elettorale.

Assicura, nel territorio comunale il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di elezioni: politiche, europee, regionali, provinciali, comunali e municipali, nonché referendum abrogativi, consultivi e costituzionali.

Provvede all'aggiornamento degli Albi dei Presidenti, degli scrutatori e dei giudici popolari della Corte d'Assise e della Corte d'Assise d'Appello.

Con la Commissione Elettorale Circondariale controlla gli atti relativi ai comuni compresi nel circondario di competenza. Esamina e ammette le liste dei candidati in occasione delle elezioni comunali.

ATTIVITA' SVOLTE E SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
Certificato di godimento dei diritti politici necessario per l'assunzione nei pubblici uffici	Sportello da utilizzare, unicamente, per i rapporti tra privati è sostituibile con l'autocertificazione	nessuna
Certificato di iscrizione nelle liste elettorali	Sportello da utilizzare, unicamente, per i rapporti tra privati è sostituibile con l'autocertificazione. Per la presentazione delle liste per le consultazioni elettorali non è ammessa l'autocertificazione	nessuna
Autentica firma per sottoscrizioni, accettazione candidature	sportello	Documento d'identità in corso di validità
Consegna tessera elettorale	proprio domicilio	nessuna
Consegna etichetta adesiva cambio abitazione	sportello	nessuna
Rilascio duplicato tessera elettorale	sportello	- Se smarrita: denuncia di smarrimento, documento d'identità in corso di validità - Se deteriorata o terminata negli spazi: vecchia tessera
Rilascio duplicato etichetta adesiva	sportello	nessuna
Consulenza supporto agli utenti e ai partiti	- Sportello; Telefono; e-mail; posta	
Voto domiciliare elettori con dipendenza vitale da apparecchiature da elettromedicali o intrasportabili in quanto affetti da gravissime infermità	sportello	Modulo prestampato a cura dell'ufficio certificato attestante la grave infermità (data non anteriore a 45 gg. dalla data delle elezioni)
Rilascio copia liste elettori	Via mail per post sportello	Istanza motivata

Iscrizione albo presidenti di seggio	- Ufficio protocollo - posta	- Modulo prestampato a cura dell'ufficio; - documento d'identità in corso di validità
Iscrizione albo scrutatori	- Ufficio protocollo - posta	- Modulo prestampato a cura dell'ufficio; - documento d'identità in corso di validità
Iscrizione albo giudici popolari	- Ufficio protocollo - posta	- Modulo prestampato a cura dell'ufficio; - documento d'identità in corso di validità
Assegnazione spazi per la propaganda elettorale solo per i referendum	- Sportello; Posta; Fax; e-mail.	Domanda di richiesta
Formazione liste elettorali dei comunitari in occasione delle elezioni comunali e europee	- Sportello; posta.	- Modulo prestampato a cura dell'ufficio; - documento d'identità in corso di validità;
Presentazione candidature	Ufficio	- dichiarazione presentazione lista; - dichiarazione autenticata accettazione candidatura (Sindaco Consiglieri) contenente la dichiarazione sostitutiva attestante l'insussistenza della cause di incandidabilità; - certificati iscrizione liste elettorali dei candidati e dei presentatori; - contrassegno; - programma amministrativo.
Pubblicazi. risultati elezioni	Sito del Comune	

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO ANAGRAFE-STATISTICA- STATO CIVILE- LEVA ELETTORALE.

Gli Uffici si trovano in Piazza Eleonora d'Arborea, 44 Palazzo degli Scolopi – Piano Terra.

Gli Uffici sono aperti al Pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00;

Il Martedì e il Giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00;

Il Servizio di Polizia Mortuaria presso l'Ufficio Stato Civile, riceve le dichiarazioni di morte anche nei giorni festivi dalle ore 09.00 alle ore 12.00;

Il Servizio Matrimoni cura la celebrazione dei matrimoni dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00; Il martedì e il giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18.00; il Sabato pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 17.00; la domenica mattina dalle 10.00 alle 12.00.

Servizio Appalti

ATTIVITA'

Il Servizio provvede principalmente a:

- studiare sistemi e modalità di gara più opportuni, in relazione a ciascun procedimento;
- predisporre i bandi di gara, i disciplinari, la modulistica e la determina a contrarre per l'avvio delle procedure di gara;
- garantire la pubblicità alle gare;

- gestire le fasi intermedie delle procedure: informazioni e chiarimenti, risposte ai quesiti;
- ricevere, enumerare e registrare le offerte, presiedere e verbalizzare le sedute di gara;
- avviare gli accertamenti, a campione e in capo ai soggetti aggiudicatari, finalizzati alla verifica del possesso dei requisiti e dell'insussistenza di cause di esclusione;
- esaminare e esprimere pareri su eventuali osservazioni e ricorsi che dovessero insorgere;
- comunicare e notificare gli esiti delle procedure, svincolare le cauzioni provvisorie;
- collaborare nella predisposizione degli atti di aggiudicazione e dei contratti d'appalto.

OBIETTIVI

L'obiettivo primario del servizio è la gestione delle procedure d'appalto ad evidenza pubblica per l'affidamento dei Lavori Pubblici dell'Ente e per l'acquisizione dei Servizi e delle Forniture di competenza del Settore Affari Generali.

E compito del *Servizio*, inoltre, garantire supporto, collaborazione e assistenza agli uffici appartenenti ad altri Settori dell'Ente nell'espletamento delle procedure di gara relative a Forniture e Servizi di loro competenza.

DOVE SIAMO

L'ufficio è collocato al piano primo del Palazzo Municipale Campus Colonna in Piazza Eleonora d'Arborea. L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00 e martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle 19,00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO APPALTI

E' possibile comunicare e interpellare il Servizio recandosi presso l'ufficio sopra indicato o contattando il Responsabile tramite telefono o e-mail al seguente numero e indirizzo di posta elettronica:

- telefono: 0783 791214
- e-mail: ufficio.appalti@comune.oristano.it

Servizi tramite sito web

Dal portale internet del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile accedere a tutte le informazioni relative alle procedure di gara, seguendo il seguente percorso:

- 1) Servizi – Per cittadini, imprese e P.A.
- 2) Atti documenti e modulistica
- 3) Bandi di gara
- 4) Anno (*selezionare anno*) – Tipo (*scegliere tra: lavori/aggiudicazioni/incarichi/forniture/servizi*)
- 5) Individuare la procedura di proprio interesse (*dove sono disponibili i relativi atti e documenti*)

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEL PROCEDIMENTO	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Svolgimento delle procedure di gara per l'affidamento dei lavori sopra soglia comunitaria	Salvatore Falchi ufficio.appalti@comune.oristano.it	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@co	Avvisi inseriti sul sito internet dell'ente alla sezione bandi di gara/comunicazion	142gg	142gg

		mune.oristano.it	e scritta		
Svolgimento delle procedure di gara per l'affidamento dei lavori sotto soglia comunitaria	Salvatore Falchi ufficio.appalti@comune.oristano.it	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	Avvisi inseriti sul sito internet dell'ente alla sezione bandi di gara/comunicazione e scritta	108gg	108gg
Svolgimento delle procedure di gara per l'affidamento dei servizi e forniture sopra soglia comunitaria	Salvatore Falchi ufficio.appalti@comune.oristano.it	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	Avvisi inseriti sul sito internet dell'ente alla sezione bandi di gara/comunicazione e scritta	142gg	142gg
Svolgimento delle procedure di gara per l'affidamento dei servizi e forniture sotto soglia comunitaria	Salvatore Falchi ufficio.appalti@comune.oristano.it	Dirigente Settore Affari Generali daniela.sistigu@comune.oristano.it	Avvisi inseriti sul sito internet dell'ente alla sezione bandi di gara/comunicazione e scritta	95gg	95gg

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza orario	n° ore: 36 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti	Sempre
Gestione pratiche	Termini conclusione procedimenti	Entro i termini previsti nella tabella precedente
	Accesso alla documentazione e modulistica	Scaricabile dal sito
Verifica delle attività svolte	Numero ricorsi presentati/Numero pratiche	
	Numero ricorsi accolti/numero ricorsi presentati	
Formazione personale	Accesso a banche dati	

Posta Elettronica Certificata (PEC)

I cittadini che intendono comunicare con gli uffici del Comune di Oristano avvalendosi dello strumento della Posta Elettronica Certificata (PEC), che consente di avere certezza dell'invio e della consegna dei documenti, possono utilizzare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it.

Servizio Partecipate

Il Comune di Oristano ha istituito, all'interno della propria struttura organizzativa, un apposito Ufficio Partecipate a partire dal secondo semestre del 2010.

Con l'istituzione di tale ufficio si è voluto dare avvio ad un nuovo sistema di *governance*, mediante l'adozione di appositi strumenti di monitoraggio e controllo sulle attività degli Organismi Gestionali dallo stesso partecipati.

Considerato che i servizi che vengono espletati dall'Ufficio Partecipate non sono direttamente rivolti alla cittadinanza, di seguito verranno brevemente individuati i principali procedimenti in capo allo stesso.

A esso è stato affidato il compito della creazione di un archivio cartaceo e contestualmente digitale, capace di garantire una visura delle partecipazioni dell'Ente. Viene assicurato il costante aggiornamento dello stesso nonché la cura dei contatti e dei relativi rapporti con gli organismi gestionali partecipati.

Entro i termini previsti dalle disposizioni normative vigenti, il Servizio Partecipate provvede a comunicare agli organi di controllo competenti (Ministero del Tesoro, Corte dei conti) i dati sulle partecipazioni detenute dall'Ente. Nello specifico tali comunicazioni attengono a informazioni sui bilanci degli Organismi gestionali partecipati, sulle composizioni dei Consigli direttivi o di amministrazione, su eventuali compensi percepiti dai rappresentanti dell'Ente in seno agli stessi e sul valore di mercato delle quote di partecipazione detenute.

DOVE SIAMO

L'ufficio è collocato al piano primo del Palazzo Municipale Campus Colonna in Piazza Eleonora d'Arborea. L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO PARTECIPATE

Con il personale del Servizio è possibile comunicare personalmente, telefonicamente o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
D.ssa Antonella Salaris	Responsabile del Servizio	Ufficio Partecipate	0783 791269	antonella.salaris@comune.oristano.it
		FAX	0783 791229	

Servizi tramite il sito web istituzionale

Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile accedere a tutte le informazioni relative a "Amministrazione Trasparente".

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza	Orario di ricevimento	n° ore: 19 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Sempre
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto	Si
	Risposta alle richieste di informazioni al cittadino	Risposta immediata quando le richieste sono fatte al telefono o via e mail, entro i termini di legge per le istanze presentate in forma scritta.
Tempestività	Tempo massimo di conclusione delle pratiche	Termine conclusione del procedimento
Professionalità del personale	Percentuale di conformità delle pratiche	100%

Posta Elettronica Certificata (PEC)

I cittadini che intendono comunicare con gli uffici del Comune di Oristano avvalendosi dello strumento della Posta Elettronica Certificata (PEC), che consente di avere certezza dell'invio e della consegna dei documenti, possono utilizzare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it.

Settore Servizi alla Persona e Cittadinanza

Le attività svolte riguardano la gestione amministrativa dell'Ente e degli organi istituzionali e l'erogazione dei servizi alla persona.

A seguito della nuova struttura organizzativa approvata con delibera della giunta comunale n. 6 del 13.01.2015 sono stati assegnati al settore i seguenti servizi:

- ✚ *Servizi Sociali e PLUS*
- ✚ *Servizi all'Infanzia*
- ✚ *Pubblica Istruzione, Cultura, Sport, Tempo Libero, Turismo, Politiche Giovanili*
- ✚ *Biblioteca e Mediateca*
- ✚ *URP*

di seguito si fornisce una breve descrizione di ogni singolo servizio:

- ✚ **Il Servizio Pubblica Istruzione, Cultura, Sport , Tempo Libero, Turismo, Politiche Giovanili**
 - *sostiene lo sviluppo della qualità dell' Istituzione Scolastica;*
 - *svolge la funzione di promozione e valorizzazione dell'offerta culturale della città di Oristano e del suo territorio;*
 - *svolge la funzione di promozione e valorizzazione delle manifestazioni e iniziative sportive;*
 - *promuove e sostiene il rilancio turistico della città anche oltre il territorio regionale;*
 - *realizza interventi volti a incentivare la collaborazione e l'aggregazione tra giovan, sostenendo le iniziative giovanili di loro maggior interesse;*
- ✚ **Servizio Sociale e PLUS**
 - *svolge interventi in favore di anziani, disabili, minori e adulti e di promozione del benessere, di prevenzione del disagio e di sostegno a singoli o nuclei familiari in difficoltà socio-economiche;*
 - *gestisce servizi in ambito distrettuale, privilegiando l'integrazione socio-sanitaria;*
- ✚ **Servizi all'Infanzia**
 - *costituisce un sistema di opportunità educative per favorire, in collaborazione con le famiglie, l'armonico sviluppo psico – fisico, affettivo e sociale dei bambini ;*
- ✚ **Biblioteca e Mediateca**
 - *garantisce il diritto di accesso all'informazione e alla conoscenza;*
 - *promuove la lettura e l'utilizzo degli audiovisivi, mette a disposizione le nuove tecnologie di comunicazione per favorire l'apprendimento a tutte le fasce di età.*
- ✚ **URP**
 - *gestisce le informazioni generali, dando un primo orientamento ai cittadini;*

Organigramma

Il Settore Servizi alla Persona e Cittadinanza, è composto da n. 51 unità assunte a tempo indeterminato. Il personale impiegato presso il Settore è così suddiviso:

QUALIFICA	N. UNITA'	
Dirigente Del Settore	1	D.ssa Maria Grazia Zoccheddu Tel. 0783/791219 e-mail maria.zoccheddu@comune.oristano.it
Funzionari amministrativi Cat. D3	1	
Psicologo Cat.D3	1	
Istruttori Direttivi Cat. D1	5	
Coordinatrice Asilo Nido cat.D1	1	
Bibliotecaria Cat. D1	1	
Assistenti Sociali Cat. D1	6	
Istruttori Amministrativi Cat. C	6	
Educatori Asilo Nido Cat. C	8	
Aiuto Bibliotecario Cat. C	2	
Collaboratore Amministrativo Cat. B3	3	
Esecutore Amministrativo Cat. B	8	
Operatore Servizi Generali Cat. A	8	
Totale	51	

La distribuzione attuale del personale è di 10% uomini e 90 % donne.

L'organigramma del Settore Servizi alla Persona e Cittadinanza individua gli uffici in cui il settore è ripartito e le diverse attività svolte.

Gli uffici facenti capo al Settore Servizi alla Persona e Cittadinanza che erogano servizi ai cittadini sono i seguenti:

UFFICIO	N. DIPENDENTI IMPIEGATI IN PIANTA STABILE
SERVIZI SOCIALI - PLUS	16
SERVIZI ALL'INFANZIA	20
PUBBLICA ISTRUZIONE –CULTURA-SPORT-TEMPO LIBERO-TURISMO-POLITICHE SOCIALI	6
BIBLIOTECA E MEDIATECA	6
URP	2
TOTALE	50

L'elenco completo dei procedimenti del settore è consultabile sul sito: www.comune.oristano.it – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti

Scheda dei Servizi Sociali - PLUS

I Servizi Sociali sono rivolti, con i loro interventi sul territorio, a promuovere il benessere sociale della popolazione. Tali interventi, effettuati in collaborazione con le realtà pubbliche e private esistenti sul territorio, si propongono di prevenire situazioni di disagio socio-economico e di superare le situazioni di bisogno di quei cittadini, che nel corso della loro esistenza, possono trovarsi in difficoltà per svariati motivi. In particolare, i Servizi Sociali intervengono per valorizzare e sostenere le responsabilità famigliari; rivolgono particolare attenzione agli adolescenti e minori;

pongono in essere interventi a contrasto della povertà; offrono servizi alle persone in difficoltà, in particolar modo alle persone anziane e ai disabili gravi.

Altri Servizi, in base alla Legge Regionale 23 dicembre 2005, n.23, sono gestiti in ambito distrettuale, privilegiando l'integrazione socio-sanitaria.

I principali Servizi Sociali, suddivisi per aree tematiche, sono:

A) Famiglie e Minori

- *Affidi e adozioni;*
- *Servizio educativo territoriale;*
- *Inserimento presso strutture di accoglienza;*
- *Centri di aggregazione sociale;*
- *Collaborazione con USSM e gestione di progetti di Messa alla Prova;*
- *Consulenza/sostegno sociale e psicologico;*
- *Affidamento al Servizio Sociale ex art. 25/27 R.D.L. 20/7/1934 n. 1404;*
- *Indagini sociali e psicologiche;*
- *Sostegno alle famiglie e ai minori.*

B) Anziani e non autosufficienza

- *Servizio di Assistenza domiciliare;*
- *Inserimento presso strutture residenziali;*
- *inserimenti in RSA;*
- *Centro Sociale Anziani;*

C) Disabilità, Sofferenza mentale

- *Inserimenti presso strutture semiresidenziali ;*
- *L.162/1998 – Piani Personalizzati di sostegno in favore di disabili gravi;*
- *Trasporto disabili;*
- *Assistenza educativa in ambito scolastico;*
- *Programma sperimentale “Ritornare a casa”;*
- *L.R.20/1997 – Interventi in favore dei sofferenti mentali;*
- *L.R.11/1985 – Provvidenze in favore dei nefropatici;*
- *L.R.9/2004 – Provvidenze in favore dei cittadini affetti da neoplasie;*
- *L.R.27/83 – Provvidenze in favore dei talassemici ed emolinfopatici maligni;*
- *L.13/1989 – Contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche sugli edifici privati;*

D) Adulti e Famiglie

- Programma di interventi sulle povertà;
- Sostegno alle famiglie e ai minori;
- Tutele, curatele e amministrazioni di sostegno;
- L.R.7/1991 art.20 – Provvidenze economiche a favore degli emigrati che rientrano in Sardegna;

E) Politiche Abitative

- L.431/1998 – Sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione;
- Assegnazione del patrimonio abitativo dell'edilizia residenziale pubblica E.R.P.;

F) Interventi a Sostegno del Reddito

- Assegno di maternità;
- Assegno per il nucleo familiare;
- Bonus famiglia per famiglie numerose;

G) Servizi Informativi e altri Servizi

- Servizio Informacittà;
- CESIL per inserimento e reinserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati;
- Servizio Civile Nazionale;

H) Altro

- Funzioni di valutazione e monitoraggio per il funzionamento delle strutture socio assistenziali (comunità minori, case protette, casa famiglia, centri di aggregazione sociale, strutture educative private);

I) Interventi gestiti dal PLUS

- Potenziamento della Rete Pubblica delle Assistenti Familiari e Sportello Mediazione;
- SPES – Servizio per le emergenze sociali;
- Centro per l'Autonomia – Centro diurno per i sofferenti mentali;
- Potenziamento dei Punti Unici di Accesso Territoriali (PUAT);
- Servizio di trasporto sociale;
- Centro Antiviolenza e Casa di Accoglienza per donne e minori vittime di violenza;
- Progetti per povertà estreme e servizi di prima accoglienza;
- Home care premium INPS;

DOVE SIAMO

Gli uffici si trovano al 1° piano del Palazzo Municipale Degli Scolopi in Piazza Eleonora D'Arborea.
Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO SOCIALE E PLUS

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
------------	-------	--------------	---------------------	------------------

Gianni Oggianu	Psicologo	Ufficio Servizi Sociali	0783 791217	gianni.oggianu@comune.oristano.it
Raffaella Cocco	Assistente sociale	Ufficio Servizi Sociali	0783 791293	raffaella.cocco@comune.oristano.it
Elisa Daga	Assistente sociale	Ufficio Servizi Sociali	0783 791294	elisa.daga@comune.oristano.it
Milena Deligia	Assistente sociale	Ufficio Servizi Sociali	0783 791208	milena.deligia@comune.oristano.it
Sandra Soro	Assistente sociale	Ufficio Servizi Sociali	0783 791288	sandra.soro@comune.oristano.it
Francesca Garau	Assistente sociale	Ufficio Servizi Sociali	0783 791485	francesca.garau@comune.oristano.it
Marongiu Serenella	Assistente sociale	Ufficio Servizi Sociali	0783 791342	serenella.marongiu@comune.oristano.it
Giovanni Cabitza	Istruttore Direttivo	Ufficio Servizi Sociali	0783 791480	gianni.cabitza@comune.oristano.it
Renzo Sitzia	Istruttore Direttivo	Ufficio PLUS	0783 791488	renzo.sitzia@comune.oristano.it
Patrizia Pintor	Istruttore Direttivo	Ufficio Servizi Sociali	0783791311	patrizia.pintor@comune.oristano.it
Roberta Vinci	Istruttore Direttivo	Ufficio Servizi Sociali	0783 791218	roberta.vinci@comune.oristano.it
Paola Militello	Istruttore	Ufficio Servizi Sociali	0783 791265	paola.militello@comune.oristano.it
Franca Saderi	Istruttore	Ufficio Servizi Sociali	0783 791488	franca.saderi@comune.oristano.it
Immacolata Fanari	Esecutore	Ufficio Servizi Sociali	0783 791232	immacolata.fanari@comune.oristano.it
Franca Floris	Esecutore	Ufficio Servizi Sociali	0783 791309	franca.floris@comune.oristano.it
Giovanna Lepori	Esecutore	Ufficio Servizi Sociali	0783 791275	giovanna.lepori@comune.oristano.it
		FAX	0783 300099	

Telefonando, è possibile ottenere informazioni e chiarimenti inerenti le attività svolte.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, quindi anche con i Servizi Sociali - PLUS, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTI	RESPONSABILE PROCEDIMENTO	RESPONSABILE PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Procedure di valutazione ed elaborazione progetti "inclusioni Sociale" Linee	Giovanni Oggianu	Dirigente Settore	90 gg. dalla data di presentazione dell'istanza di parte o	60 gg. dalla data di presentazione dell'istanza di parte o

guida RAS 4/2006 e s.m.i.			d'ufficio	d'ufficio
Procedure di valutazione ed elaborazione progetti in collaborazione con il Ministero della Giustizia (UEPE e USSM)	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	60 gg. dall'istanza del tribunale o entro la data stabilita dallo stesso	60 gg. dall'istanza del tribunale o entro la data stabilita dallo stesso
Affidamento familiare Legge 184/1983 e s.m.i.	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	120 gg. eventualmente prorogabili	120 gg. eventualmente prorogabili
Adozione nazionale e internazionale legge 184/19836 e s.m.i.	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	120 gg. eventualmente prorogabili	120 gg. eventualmente prorogabili
Procedure di valutazione ed attivazione servizio educativo territoriale Linee guida RAS	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	30 gg.	30 gg.
Procedure di valutazione ed attivazione servizio di assistenza educativa scolastica Linee guida RAS	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	Entro 7 gg. dall'inizio dell'anno scolastico	Entro 7 gg. dall'inizio dell'anno scolastico
Procedure di attivazione servizio assistenza domiciliare Linee guida RAS	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	30 gg.	30 gg.
Procedure di valutazione per interventi di cui alla L..20/97 Linee guida RAS	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	60 gg.	60 gg.
Procedure di valutazione ed elaborazione progetti per interventi di cui alla L.162/98 Linee guida RAS	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	Entro i termini indicati nel Bando RAS	Entro i termini indicati nel Bando RAS
Indagini sociali	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	60 gg. eventualmente prorogabili	60 gg. eventualmente prorogabili
Procedure di valutazione ed elaborazione progetti personalizzati per erogazione contributo economico	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	60 gg.	60 gg.
Procedure di valutazione ed elaborazione progetti "Azioni di contrasto povertà estreme" Linee guida RAS	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	Entro i termini indicati nel Bando RAS	Entro i termini indicati nel Bando RAS
Procedure di segnalazione ad altri enti (Tribunale Civile e per i Minorenni, Procura, Prefettura)	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	30 gg. dalla valutazione del rischio da parte del servizio sociale professionale	30 gg. dalla valutazione del rischio da parte del servizio sociale professionale
Tutele, curatele,	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	Entro i termini	Entro i termini

amministrazioni di Sostegno Legge 9 gennaio 2004, n.6 – Gestione amministrativo/contabile e socio-sanitaria			indicati nel provvedimento del Giudice Tutelare	indicati nel provvedimento del Giudice Tutelare
Procedure di valutazione per attivazione interventi socio-sanitari (inserimenti in struttura, ADI) Linee guida RAS, L.R.23/2005 L.328/2000	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	Entro 30 gg.	Entro 30 gg.
Procedure di valutazione e attivazione progetti personalizzati da finanziare con fondi PLUS	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	Entro 30 gg.	Entro 30 gg.
Valutazione personalità e competenza genitoriale	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	Entro i termini stabiliti dal Tribunale	Entro i termini stabiliti dal Tribunale
Supervisione psicologica educatori “Spazio neutro”	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	Termine stabilito dal decreto del Tribunale	Termine stabilito dal decreto del Tribunale
Monitoraggio psicologico post- adozione	Gianni Oggianu	Dirigente Settore	Entro i termini stabiliti dal decreto del Tribunale	Entro i termini stabiliti dal decreto del Tribunale
Concessione contributi alle famiglie affidatarie di minori	Giovanni Cabitza	Dirigente Settore	Cadenza trimestrale dalla data di comunicazione del servizio sociale professionale	Cadenza trimestrale dalla data di comunicazione del servizio sociale professionale
Inclusione sociale – atti amministrativi e contabili	Giovanni Cabitza	Dirigente Settore	Entro 30 gg dalla data di comunicazione del servizio sociale professionale	Entro 30 gg dalla data di comunicazione del servizio sociale professionale
Centri di aggregazione sociale e servizi educativi e SAD – Impegno di spesa e liquidazioni	Patrizia Pintor	Dirigente Settore	Entro 90 giorni dall’istanza	Entro 85 giorni dall’istanza
Piani Personalizzati di sostegno a favore dei disabili gravi ai sensi della L. 162/1998 – Impegno di spesa e liquidazioni	Patrizia Pintor	Dirigente Settore	Entro 30 giorni dall’istanza di parte o d’ufficio	Entro 25 giorni dall’istanza di parte o d’ufficio
Progetti “Ritornare a casa” – Impegno di spesa e liquidazioni gestione diretta e indiretta	Patrizia Pintor	Dirigente Settore	Entro 30 giorni dall’istanza di parte o d’ufficio	Entro 25 giorni dall’istanza di parte o d’ufficio
Inclusione sociale - – Impegno di spesa e liquidazioni	Giovanni Cabitza	Dirigente Settore	Entro 30 giorni dalla comunicazione del servizio sociale professionale	Entro 30 giorni dalla comunicazione del servizio sociale professionale
Riconoscimento del lavoro di cura del familiare,	Patrizia Pintor	Dirigente Settore	Entro 30 giorni dall’istanza di parte o	Entro 25 giorni dall’istanza di parte o

caregiver e integrazione dell'assistenza domiciliare in favore dei malati di SLA - Impegno di spesa e liquidazioni			d'ufficio	d'ufficio
Inserimento soggetti presso strutture residenziali e semiresidenziali	Patrizia Pintor	Dirigente Settore	Entro 30 giorni dalla comunicazione da parte del servizio sociale professionale	Entro 30 giorni dalla comunicazione da parte del servizio sociale professionale
Contributi per il superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati. Approvazione Graduatoria aventi diritto e quantificazione fabbisogno legge 9 gennaio 1989, n.13	Roberta Vinci	Dirigente Settore	Entro il 31 marzo di ciascun anno	Entro il 31 marzo di ciascun anno
Contributi integrativi per l'accesso alle abitazioni in locazione Legge 9 dicembre 1998, n.413 – Pubblicazione di un Bando di concorso, acquisizione istanze. Verifica requisiti soggettivi e oggettivi dei richiedenti, predisposizione graduatoria provvisoria e definitiva, quantificazione del fabbisogno e comunicazione all'Assessorato Regionale competente. Erogazione contributo integrativo	Giovanni Cabitza	Dirigente Settore	Entro i termini annualmente stabiliti dalla R.A.S. Entro 30 gg. all'effettiva erogazione del finanziamento del fabbisogno comunale disposto dalla RAS	Entro i termini annualmente stabiliti dalla R.A.S. Entro 30 gg. all'effettiva erogazione del finanziamento del fabbisogno comunale disposto dalla RAS
Programma azioni di contrasto alle povertà – erogazione di contributi secondo 3 linee di intervento. Pubblicazione Bando di concorso, acquisizione, verifica amministrativa e professionale dei requisiti dei richiedenti, predisposizione graduatoria e ammissione ai benefici	Giovanni Cabitza	Dirigente Settore	Approvazione graduatorie e erogazione sussidi 120 gg	Approvazione graduatorie e erogazione sussidi 120 gg
Concessione contributi economici straordinari a favore di persone o nuclei familiari in condizioni di disagio economico	Giovanni Cabitza	Dirigente Settore	Entro 30 gg.	Entro 30 gg.
Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica – Legge 6 aprile 1989, n.13	Roberta Vinci	Dirigente Settore	Entro 30 gg. dalla comunicazione di disponibilità	Entro 30 gg.

Publicazione Bando di Concorso per la mobilità negli alloggi di edilizia residenziale pubblica L. 6 aprile 1989, n. 13	Roberta Vinci	Dirigente Settore	Entro 30 gg.	Entro 30 gg.
Gestione mobilità degli alloggi	Roberta Vinci	Dirigente Settore	Entro 30 gg.	Entro 30 gg.
Presentazione Progetti di Servizio Civile Nazionale e Selezione dei volontari di S.C.N.	Giovanni Cabitza	Dirigente Settore	Entro i termini previsti dal Bando Nazionale	Entro i termini previsti dal Bando Nazionale
Gestione amministrativa e contabile Progetto "Centro per l'Inserimento Lavorativo soggetti svantaggiati" Ex POR 2000/2006 Misura 3.1 -	Giovanni Cabitza	Dirigente Settore	Entro i termini previsti dalla RAS	Entro i termini previsti dalla RAS
Erogazione benefici ai sensi della LL.RR. 11/85 e 43/93 "Provvidenze in favore dei nefropatici". Impegno di spesa, liquidazione e rendiconto spese sostenute	Paola Militello	Dirigente Settore	- 60 gg per rimborso dialisi mensili e assegno mensile - A cadenza semestrale per il rimborso spese di viaggio per controlli effettuati presso presidi ospedalieri ubicati fuori dal comune di residenza.	- 60 gg per rimborso dialisi mensili e assegno mensile - A cadenza semestrale per il rimborso spese di viaggio per controlli effettuati presso presidi ospedalieri ubicati fuori dal comune di residenza.
Erogazione benefici ai sensi della LL.RR. 27/83 - L.R. 6/92 e 31/97 "Provvidenze in favore dei talassemici, emofolici ed emolinfopatici maligni". Impegno di spesa, liquidazione e rendiconto spese	Paola Militello	Dirigente Settore	A cadenza semestrale sia per l' assegno mensile, sia per il rimborso spese di viaggio per controlli effettuati presso presidi ospedalieri ubicati fuori dal comune di residenza.	A cadenza semestrale sia per l' assegno mensile, sia per il rimborso spese di viaggio per controlli effettuati presso presidi ospedalieri ubicati fuori dal comune di residenza.
L.R. 20/1997 - Sussidi economici a favore dei sofferenti mentali	Paola Militello	Dirigente Settore	entro 60 gg. dal trasferimento del finanziamento RAS	entro 60 gg. dal trasferimento del finanziamento RAS
Erogazione benefici ai sensi della L.R. 9/2004 art. 1, lett. f. e successive modificaz. con L.R. n° 1/2006, art. 9, comma 9 "Provvidenze in favore dei cittadini affetti da neoplasia maligna" Impegno di spesa, liquidazione e rendiconto spese sostenute	Paola Militello	Dirigente Settore	30 gg.	30 gg.
Erogazione benefici ai sensi della L.R.12/2011 "Provvidenze in favore dei trapiantati di fegato, cuore e pancreas" Impegno di	Paola Militello	Dirigente Settore	A cadenza semestrale per il rimborso spese di viaggio per controlli effettuati presso presidi ospedalieri	A cadenza semestrale per il rimborso spese di viaggio per controlli effettuati presso presidi ospedalieri

spesa, liquidazione e rendiconto spese sostenute			ubicati fuori dal comune di residenza	ubicati fuori dal comune di residenza
L.R. 12/85, art. 92 "Spese trasporto handicappati" Impegno di spesa, liquidazione e rendiconto spese sostenute	Paola Militello	Dirigente Settore	Entro 30 gg. dalla presentazione della relativa fattura	Entro 30 gg. dalla presentazione della relativa fattura
Concessione assegno di maternità (Controllo attestazioni ISE presentate) Art. 66 L. 23/12/88, n. 448 modificato dall'art. 50 L. n. 144/99 – Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri n. 458 del 21/12/2000-	Paola Militello	Dirigente Settore	10 gg.	10 gg.
Concessione assegno per il Nucleo familiare (Controllo attestazioni ISE presentate) Art.65 L.23/12/88, n.448 modificato dall'ar.50 L.n.144/99 Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri n.452 del 21/12/2000 -	Paola Militello	Dirigente Settore	A cadenza semestrale	A cadenza semestrale
Concessione contributi in favore di associazioni di volontariato Regolamento Comunale di cui alla Delibera C.C. 119/91	Paola Militello	Dirigente Settore	Entro 30 gg. dalla presentazione del rendiconto delle spese sostenute, corredato dalle pezze giustificative	Entro 30 gg. dalla presentazione del rendiconto delle spese sostenute, corredato dalle pezze giustificative
Autorizzazioni al funzionamento di strutture socioassistenziali residenziali e semiresidenziali (comunità minori, casa famiglia, case protette, comunità alloggio anziani, centri di aggregazione sociale, servizi educativi per la prima infanzia ecc..) (L.R. n.23/2005)	Roberta Vinci	Dirigente Settore	Entro 60 gg.dal ricevimento della domanda, come da Regolamento, eventualmente prorogabili in caso di necessità e di procedimenti particolarmente complessi	Entro 60 gg.dal ricevimento della domanda, come da Regolamento, eventualmente prorogabili in caso di necessità e di procedimenti particolarmente complessi
Vigilanza e verifica periodica dei requisiti: Provvedimenti di diffida, sospensione e revoca dell'autorizzazione Richieste di trasferimento autorizzazioni L.R.n.23/2005 -Regolamento approvato con DPGR n.4 del 22.07.2008	Roberta Vinci	Dirigente Settore	Come stabilito dal Regolamento DPGR n.4 del 22.07.2008 artt.32 e 33.	Come stabilito dal Regolamento DPGR n.4 del 22.07.2008 artt.32 e 33.
Monitoraggio Servizio civile nazionale -Legge 6 marzo 2001, n.64 -Circolare 24 maggio 2007UNSC/21346 sostituita dalla Circolare	Roberta Vinci	Dirigente Settore	-15 gg. prima dell'avvio progetti caricamento ore di formazione - entro 150 gg. dall'avvio progetti	-15 gg. prima dell'avvio progetti caricamento ore di formazione - entro 150 gg. dall'avvio progetti

28 luglio 2088 UNSC/36962			trasmissione Modulo F	trasmissione Modulo F
Gestione operatività (presenze e/o assenze) volontari in servizio civile nazionale per erogazione somme			- entro 180 gg. dall'avvio dei progetti trasmissione Questionario	- entro 180 gg. dall'avvio dei progetti trasmissione Questionario
			- entro le prime due settimane del mese successivo a quello di riferimento	- entro le prime due settimane del mese successivo a quello di riferimento
Rimborso spese agli emigrati – L.R.n.7/1991	Roberta Vinci	Dirigente Settore	Entro 30 gg. dalla presentazione dell'istanza	Entro 30 gg. dalla presentazione dell'istanza
PLUS – Liquidazione operatori sociali PUAT	Renzo Sitzia	Dirigente Settore	Cadenza mensile	Cadenza Mensile
PLUS –Gestione amministrativa servizio trasporto disabili	Renzo Sitzia	Dirigente Settore	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza di rimborso	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza di rimborso
PLUS – Gestione amministrativa Centro per l'Autonomia, Centro antiviolenza e Casa di Accoglienza per donne vittime di violenza, SPES	Renzo Sitzia	Dirigente Settore	Entro 30 giorni dalla presentazione della fattura	Entro 30 giorni dalla presentazione della fattura
PLUS – Gestione progetto "Interventi di contrasto delle povertà – emergenza abitativa" Accoglienza c/o struttura	Renzo Sitzia	Dirigente Settore	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza del Comune di residenza dell'utente	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza del Comune di residenza dell'utente
PLUS – Gestione progetto "Interventi di contrasto delle povertà – emergenza abitativa" Concessione contributo economico straordinario	Renzo Sitzia	Dirigente Settore	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza del Comune di residenza dell'utente	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza del Comune di residenza dell'utente
PLUS – Iscrizione registro distrettuale assistenti familiari	Renzo Sitzia	Dirigente Settore	Entro 6 mesi dalla presentazione dell'istanza	Entro 6 mesi dalla presentazione dell'istanza

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'		STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	fisica	Apertura dell'ufficio al pubblico	19 ore settimanali
	multicanale: sito web, telefono, mail	Possibilità di scaricare la modulistica e di ricevere informazioni dal sito istituzionale, chiarimenti via mail	100%

	Raggiungibilità (facilità di individuare lo sportello giusto)	presenza di cartellonistica; facilitazioni utenti disabili	90%
	funzionalità/gradevolezza degli spazi dedicati al pubblico	Presenza di sedie/supporti per la compilazione di eventuale modulistica	60%
FLESSIBILITÀ	Capacità di adeguamento al variare dei bisogni	Presenza di interventi diversificati	100%
TRASPARENZA	responsabili	Aggiornamento indicazione del responsabile nel sito istituzionale	3 giorni
	procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	1 giorno
	Informazioni circa le modalità di reclamo	Pubblicazione delle modalità nel sito istituzionale - link amministrazione trasparente	100%
EFFICENZA	Potenziamento dell'ufficio di piano	Nomina coordinatore e avvio nuova struttura organizzativa. Ripartizione/assegnazione carichi di lavoro	100%
	Progettazione	Attuazione procedure per l'avvio dei progetti PLUS programmazione 2015	80%
EFFICACIA	Verifica e valutazione	Organizzazione riunioni con gli organismi istituzionali dei n.26 enti associati del PLUS	n. 10 riunioni
		Incontri con i tavoli tematici	100 % n. riunioni organizzate/riunioni effettuate

Scheda del Servizio Prima infanzia

Il Servizio è rivolto alle famiglie con figli minori, di età compresa tra 0 – 36 mesi, è composto da un ufficio amministrativo e di coordinamento e da 6 strutture educative dislocate in diverse zone della città.

L'ufficio amministrativo si occupa in generale della gestione e del corretto funzionamento delle strutture educative.

Tra le varie attività svolte, si evidenziano le principali:

- Iscrizione al servizio (bando, istruttoria domande, graduatoria);
- Ammissione al servizio (formazione gruppi educativi, comunicazioni famiglie);
- Accoglienza e relazioni con le famiglie (colloqui, incontri, ..);
- Acquisto beni di consumo (arredi, cancelleria, giochi, attrezzature varie);
- Gestione servizio mensa;
- Gestione contribuzione utenza;
- Attività di progettazione e partecipazione a bandi regionali e ministeriali;
- Gestione tirocini universitari e scuole medie superiori;
- Gestione gare d'appalto (affidamento servizi e forniture varie);
- Gestione personale dipendente e di cooperativa;

Le strutture educative sono luoghi di vita quotidiana, ricchi di esperienze e relazioni significative, pensati per:

- Rispondere ai bisogni educativi e sociali dei bambini e delle loro famiglie;
- Sostenere la famiglia nella cura dei figli e nelle scelte educative;
- Garantire ai bambini il diritto di essere unici e protagonisti attivi del proprio sviluppo in un contesto di relazioni accoglienti e capaci di favorire la piena espressione delle potenzialità individuali;

- Prevenire situazioni di svantaggio fisico, psichico e sociale;
- Promuovere e favorire la partecipazione e l'ascolto delle famiglie, nel rispetto dei bisogni delle bambine e dei bambini ;

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al 1° piano del Palazzo Degli Scolopi in Piazza Eleonora D'Arborea.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO PRIMA INFANZIA

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Adriana Lai	Istruttore Direttivo Coordinatrice	Ufficio Prima Infanzia	0783791297	adriana.lai@comune.oristano.it
Donatella Casu	Istruttore Amministrativo	Ufficio Prima Infanzia	0783 791297	donatella.casu@comune.oristano.it
Angela Corrias	Educatrice	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	angela.corrias@comune.oristano.it
Maria Cristina Mura	Educatrice	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	mcristina.mura@comune.oristano.it
Mariuccia Pischredda	Educatrice	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	mariuccia.pischredda@comune.oristano.it
Salvatorangela Ponti	Educatrice	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	salvatorangela.ponti@comune.oristano.it
Lucia Scintu	Educatrice	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	lucia.scintu@comune.oristano.it
Graziella Lasiu	Esecutore Tecnico	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	graziella.lasiu@comune.oristano.it
Caterina Mele	Esecutore Tecnico	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	caterina.mele@comune.oristano.it
Rosalba Caredda	Operatore servizi generali	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	rosalba.caredda@comune.oristano.it
Giovanna Cossu	Operatore servizi generali	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	giovanna.cossu@comune.oristano.it
Maria Maddalena Deidda	Operatore servizi generali	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	maddalena.deidda@comune.oristano.it
Franca Faà	Operatore servizi generali	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	franca.faa@comune.oristano.it
Silvana Flore	Operatore servizi generali	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	silvana.flore@comune.oristano.it
Isabella Mele	Operatore servizi generali	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	isabella.mele@comune.oristano.it
Ada Succa	Operatore servizi generali	Nido d'Infanzia via Satta	0783 791264	ada.succa@comune.oristano.it
Olivia Sedda	Educatrice	Sezione Primavera via Campania	0783 211985	olivia.sedda@comune.oristano.it
Antonella Mele	Operatore servizi generali	Sezione Primavera via Campania	0783 211985	antonella.mele@comune.oristano.it
Miranda Desogus	Educatrice	Sezione Primavera Viale Diaz	0783 300765	miranda.desogus@comune.oristano.it
Antonina Figus	Educatrice	Sezione Primavera Viale Diaz	0783 300765	antonina.figus@comune.oristano.it

Carla Perra	Operatore servizi generali	Sezione Primavera Viale Diaz	0783 300765	carla.perra@comune.oristano.it
		FAX	0783 300099	

Con il personale dipendente opera il personale della Coop. Soc. C.O.A.G.I. di Terralba. Telefonando, è possibile ottenere informazioni e chiarimenti inerenti le attività svolte.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, quindi anche con i Servizi Prima Infanzia, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTI	RESPONSABILE PROCEDIMENTO	RESPONSABILE PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD di SERVIZIO
Iscrizione e ammissione al servizio	Adriana Lai	Dirigente Settore	Approvazione della graduatoria entro il 20 luglio per gli inserimenti decorrenti dal 1° settembre	Approvazione della graduatoria entro il 20 luglio per gli inserimenti decorrenti dal 1° settembre
Esame ricorsi avverso il mancato accoglimento di istanze	Adriana Lai	Dirigente Settore	10 giorni	10 giorni
Verifica pagamento tariffa	Donatella Casu	Dirigente Settore	A cadenza mensile entro il mese successivo	A cadenza mensile entro il mese successivo
Esame richiesta esonero e/o riduzioni della quota di contribuzione al servizio	Donatella Casu	Dirigente Settore	30 gg.	30 gg.
Verifica pagamento quota di contribuzione	Donatella Casu	Dirigente Settore	A cadenza bimestrale	A cadenza bimestrale
Variazione del servizio	Adriana Lai	Dirigente Settore	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Esame accettazione/Rinuncia del Servizio	Adriana Lai	Dirigente Settore	Entro 5 giorni dal ricevimento della lettera di ammissione per gli inserimenti a decorrere dal 1° settembre; l'interessato può rinunciare al servizio in qualsiasi periodo dell'anno dandone tempestiva comunicazione	Entro 5 giorni dal ricevimento della lettera di ammissione per gli inserimenti a decorrere dal 1° settembre; l'interessato può rinunciare al servizio in qualsiasi periodo dell'anno dandone tempestiva comunicazione
Rilascio attestazioni di pagamento/frequenza	Donatella Casu	Dirigente Settore	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni

Affidamento di servizi per la Prima Infanzia	Adriana Lai	Dirigente Settore	142 gg per importi sopra soglia 95 per importi sotto soglia	142 gg per importi sopra soglia 95 per importi sotto soglia
Gestione amministrativa			60 gg.	60 gg.
Gestione servizio mensa Pagamento fatture, revisione prezzi	Adriana Lai	Dirigente Settore	30 gg.	30 gg.
Acquisto beni di consumo	Adriana Lai	Dirigente Settore	30 giorni	30 giorni
Stages e tirocini presso i servizi prima infanzia	Adriana Lai	Dirigente Settore	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Rilascio certificati/attestati di frequenza, relazioni	Donatella Casu	Dirigente Settore	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Partecipazione bandi, progettazione, richiesta contributi	Adriana Lai	Dirigente Settore	Entro i termini richiesti dai bandi	Entro i termini richiesti dai bandi
Servizio Civile Nazionale (elaborazione progetto, selezione volontari, formazione specifica, operatore locale di progetto – OLP)	Adriana Lai	Dirigente Settore	Entro i termini richiesti dal bando e dalle linee guida dell'Ufficio Nazionale Servizio Civile	Entro i termini richiesti dal bando e dalle linee guida dell'Ufficio Nazionale Servizio Civile

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'		QUALITA' STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	fisica	Apertura al pubblico per 19 ore settimanali	100%
	multicanale	Possibilità di scaricare la modulistica e di ricevere informazioni e chiarimenti dal sito istituzionale, tramite telefono e mail	100%
	Raggiungibilità (facilità di individuare lo sportello giusto)	presenza di cartellonistica; facilitazioni utenti disabili	90%
	funzionalità/gradevolezza degli spazi dedicati al pubblico	Presenza di sedie/supporti per la compilazione di eventuale modulistica	60%
TEMPESTIVITA'	tempestività	Richiesta di colloquio tempestivo rispetto alla data della richiesta	1 giorno

	<p>Tempo occorrente per la definizione delle pratiche, esempi di pratiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bando iscrizioni 2. Presentazione delle domande 3. Graduatorie Provvisorie/Definitive 4. Ammissioni 5. Definizioni delle rette di compartecipazione 6. Altro (ridefinizioni rette, attestazioni di frequenze, predisposizioni atti vari, quali impegni, liquidazioni, ecc.) 	<p>Dal punto 1 al punto 5 abbattimento dei tempi stabiliti dal regolamento comunale per i Servizi Prima Infanzia</p> <p>Punto 6 – abbattimento dei tempi stabiliti dalla legge.</p>	5%
TRASPARENZA	responsabili	Aggiornamento dell'indicazione del responsabile nel sito istituzionale	1 giorno
	procedure di contatto	Publicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica. Aggiornamento n. giorni	
	eventuali spese a carico dell'utenza	Publicazione della delibera relativa alla determinazione della quota di contribuzione utenza nel sito istituzionale. Indicazione della determinazione del costo del servizio nell'avviso di presentazione delle istanze per l'inserimento dei minori	n.1 giorno
	Informazioni circa le modalità di reclamo	Publicazione delle modalità nel sito istituzionale - link amministrazione trasparente	n.1 giorno
CONTINUITA'	Capacità di erogazione del servizio	n. ore settimanali per 11 mesi all'anno	60 ore
	Continuità educativa con la scuola dell'infanzia	N. progetti di continuità educativa con definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione.	6
	Capacità di limitare disservizi in caso di interruzione del servizio	Tempistica/diffusione delle informazioni circa l'interruzione e possibili alternative	immediato
	capacità di adeguamento al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza	Aumento n. ore/giorni/personale apertura sportello tramite richiesta di finanziamento ad altri Enti	2
FLESSIBILITA'	capacità di adeguamento al variare delle richieste dell'utenza/capacità di adeguarsi alle diverse tipologie di utenza	Presenza di servizi diversificati per portatori di handicap	100%
EFFICENZA	capacità di garantire il servizio al variare in diminuzione delle risorse (umane/finanziarie)	Inserimento di personale tramite altri Enti (es. una tantum, servizio civile)	10%
EFFICACIA	garanzia del servizio educativo	Progetto educativo per l'anno educativo in corso	100%

	garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione o nido di riferimento con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche	95%
	Frequenza regolare di incontri con le famiglie.	Colloquio individuale a inizio anno con genitori dei bimbi al primo inserimento con la presenza del personale educatore	>= 1
	Coordinamento/monitoraggio/verifica delle prestazioni	Presenza di una psicologa in tutte le strutture educative	7

Scheda del Servizio Biblioteca e Mediateca

La Biblioteca di Oristano è il servizio comunale che garantisce il diritto di accesso all'informazione e alla conoscenza, promuove la lettura e l'utilizzo degli audiovisivi, mette a disposizione le nuove tecnologie di comunicazione per favorire l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita. È aperta a tutti, bambini e adulti, residenti e non residenti, l'iscrizione e la fruizione dei servizi sono gratuite. Una visita in biblioteca offre diverse opportunità: prendere in prestito libri, ma anche cd musicali e dvd, si possono leggere libri, quotidiani e riviste, ma anche vedere un film, si può studiare da soli o in compagnia, documentarsi su diversi argomenti, fare ricerche bibliografiche, scrivere propri documenti, usare internet, accompagnare i bambini, incontrare qualcuno che non si vedeva da tempo. La biblioteca pone grande attenzione alla promozione della lettura per le giovani generazioni ed ha creato la Sezione ragazzi ricca di libri e fumetti per tutti i gusti. Inoltre porta avanti diversi progetti con le scuole e aderisce all'iniziativa Nati per leggere.

La biblioteca fa parte della Rete bibliotecaria di Sardegna, il polo regionale del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), il sistema delle biblioteche italiane, che mette in comune i servizi di catalogazione, informazione bibliografica on-line, scambio e circolazione dei documenti.

DOVE SIAMO

La biblioteca ha una sede centrale nella struttura di via S. Antonio e anche sedi decentrate nelle frazioni di Donigala, Nuraxinieddu, Sili e Torregrande.

Per contatti:

- tel.: 0783-73119
- fax: 0783-763675;
- sito www.biblioteca.oristano.it,
- Opac (catalogo on-line) sul sito del polo CAG SBN all'indirizzo: <http://opac.regione.sardegna.it>;
- SMS per comunicazioni relative ai prestiti/prenotazioni;
- e-mail: biblioteca@comune.oristano.it; prest.interbiblio@comune.oristano.it;
- PEC: istituzionale@pec.comune.oristano.it

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO BIBLIOTECA E MEDIATECA

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Enrica Vidali	Istruttore Direttivo Bibliotecaria	Servizio Biblioteca e Mediateca	078373119	enrica.vidali@comune.oristano.it
Giovanna Corraïne	Istruttore	Servizio Biblioteca e Mediateca	078373119	giovanna.corraïne@comune.oristano.it
Maria Elena Masala	Istruttore	Servizio Biblioteca e Mediateca	078373119	mariaelenamasala@comune.oristano.it
Anna Melis	Collaboratore	Servizio Biblioteca e Mediateca	078373119	anna.melis@comune.oristano.it
Maria Chiara Carta	Esecutore	Servizio Biblioteca e Mediateca	078373119	mariachiara.cart@comune.oristano.it

Rita Fais	Esecutore	Servizio Biblioteca e Mediateca	rita.fais@comune.oristano.it
-----------	-----------	---------------------------------	--

Telefonando, è possibile ottenere informazioni e chiarimenti inerenti le attività svolte.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, quindi anche con il Servizio Biblioteca e Mediateca, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTI	RESPONSABILE PROCEDIMENTO	RESPONSABILE PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Iscrizione alla biblioteca e alla mediateca	Enrica Vidali	Dirigente Settore	immediato	immediato
Prestito locale interbibliotecario (ILL)	Enrica Vidali	Dirigente Settore	Immediato se il documento è disponibile; 7 gg. in media per il prestito interbibliotecario	Immediato se il documento è disponibile; 7 gg. in media per il prestito interbibliotecario
Gestione progetto decentramento servizio bibliotecario nelle frazioni	Enrica Vidali	Dirigente Settore	Cadenza mensile per le liquidazioni Entro 30 gg. per le istanze di vario genere 30 gg.	Cadenza mensile per le liquidazioni Entro 30 gg. per le istanze di vario genere 30 gg.
Organizzazione eventi (incontri, presentazioni librerie, corsi)	Enrica Vidali	Dirigente Settore	30 gg.	30 gg.
Fornitura dati/informazioni a enti e istituzioni	Enrica Vidali	Dirigente Settore	15 gg.	15 gg.
Acquisizioni beni e servizi	Enrica Vidali	Dirigente Settore	30 gg.	30 gg.
Progettazione, richiesta contributi	Enrica Vidali	Dirigente Settore	Entro termini richiesti dai bandi	Entro termini richiesti dai bandi

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'		STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	fisica	Apertura al pubblico	n.43 ore settimanali
	multicanale: sito web, opac, telefono, mail, sms Raggiungibilità (facilità di individuare lo sportello giusto) funzionalità/gradevolezza degli spazi dedicati al pubblico	Informazioni sul funzionamento e l'accesso ai servizi; comunicazioni su prestiti e prenotazioni, consultazione cataloghi, quick reference	100%
		presenza di cartellonistica sul portone e all'interno dell'edificio, facilitazioni utenti disabili (ascensori)	100%
		Presenza di sedie/divanetti, supporti per la compilazione di eventuale modulistica, ambienti diversificati a seconda del pubblico e del servizio richiesto	100%
TEMPESTIVITA'	tempestività	Per dare risposta alla richiesta di volumi (audiovisivi etc.), ricerche bibliografiche, segnalazioni il tempo massimo è la media compresa fra 1 e 7 giorni a seconda della natura del servizio erogato	90%
TRASPARENZA	responsabili	Aggiornamento indicazione del responsabile e degli addetti nel sito istituzionale	n.5 giorni
	procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica. Aggiornamento sul web delle informazioni	n.5 giorni
	Informazioni circa le modalità di reclamo	Pubblicazione delle modalità nel sito istituzionale - link amministrazione trasparente	Immediato
FLESSIBILITA'	Capacità di limitare disservizi in caso di interruzione del servizio	diffusione delle informazioni circa l'interruzione e possibili alternative	n.1 giorno
	capacità di adeguamento al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza	Aumento ore apertura sportello	5 ore settimanali
EFFICACIA	Regolarità della prestazione erogata	Prestazioni regolari nel rispetto della normativa in materia di biblioteche e risposte efficaci alle richieste degli utenti	95%

Scheda del Servizio Pubblica Istruzione – Cultura – Sport – tempo libero – Turismo – Politiche Giovanili

Di seguito si fornisce una breve descrizione dell'attività svolta dai servizi:

Pubblica Istruzione

Il Servizio sostiene il miglioramento della qualità della scuola dell'obbligo, ampliando l'offerta quali-quantitativa dei servizi e diversificando le azioni anche attraverso nuove norme modalità di erogazione.

Gli interventi sono rivolti principalmente agli studenti della scuola d'infanzia, delle scuole primarie, delle scuole secondarie di primo e di secondo grado attraverso l'erogazione dei servizi fondamentali.

Tra i servizi e i benefici erogati i principali sono:

- Servizio scuolabus;
- Servizio Mensa Scolastica;
- Borse di studio a sostegno della spesa delle famiglie per l'istruzione;
- Fornitura gratuita o semigratuita di libri di testo;
- Rimborso spese viaggio;
- Borsa di studio merito scolastico;

Cultura

Il Servizio ha competenza in materia di promozione, coordinamento e organizzazione dell'offerta culturale della città di Oristano e del suo territorio. Collabora con i soggetti pubblici e privati operanti sul territorio al fine di garantire l'integrazione delle diverse attività e delle vocazioni culturali e tradizionali del territorio. Attua un insieme di interventi per valorizzare e promuovere le manifestazioni e le iniziative culturali espressione del territorio e per garantire un'ampia offerta di iniziative e servizi culturali alla cittadinanza e ai turisti.

Le strutture gestite sono le seguenti:

- Teatro civico "Antonio Garau"
- Pinacoteca comunale "Carlo Contini"
- Museo Civico "Antiquarium Arboreense"
- Sala Conferenze presso Hospitalis Sancti Antoni

L'ufficio si occupa inoltre della gestione amministrativa dell'Istituzione Scuola Civica di Musica e dell'ISTAR.

Turismo e Tempo Libero

Il Servizio interviene prioritariamente con politiche di diversificazione dell'offerta turistica (turismo culturale, sportivo, ecc.) e della qualità della vita. Svolge attività programmatica in collaborazione con le istituzioni territoriali, pubbliche e private, con le associazioni di categoria, con la Fondazione Sartiglia, con la Pro Loco e con gli operatori socio-economici del settore per favorire il raggiungimento di livelli di qualità nel settore del turismo, e per realizzare iniziative di sviluppo turistico integrato.

Sport

Le principali attività sono volte a:

- favorire il dialogo e le iniziative nel campo delle Politiche Giovanili
- promuovere e sviluppare la pratica sportiva in città
- concedere contributi e benefici in favore delle associazioni sportive per la realizzazione di specifiche iniziative e/o per il funzionamento annuale delle stesse
- concedere in affidamento temporaneo i campi sportivi e le palestre comunali
- promuovere e sostenere attività con il mondo della scuola
- incentivare iniziative di "rete" con istituzioni e soggetti pubblici e privati per l'organizzazione di grandi eventi sportivi in grado di creare anche importanti positive ricadute sul tessuto

Politiche Giovanili

Nel campo delle politiche giovanili, con l'apertura del Centro Giovani, il servizio realizza interventi volti a favorire il dialogo, informare sulle opportunità di crescita, incentivare la collaborazione e l'aggregazione tra i giovani, sostenere le iniziative giovanili negli ambiti di loro maggiore interesse (musicale, teatrale, artistico, ecc.).

Il servizio cura il rilascio della "Carta Giovani" tramite l'ufficio informacittà, supporta la Consulta Giovanile nello svolgimento delle proprie attività, organizza iniziative e manifestazioni rivolte ai giovani.

DOVE SIAMO

Gli uffici si trovano al 1° piano del Palazzo Degli Scolopi in Piazza Eleonora D'Arborea.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Anna Rita Deidda	Istruttore Amministrativo	Ufficio Pubblica Istruzione – Cultura – Sport – Politiche Giovanili	0783 791238	annarita.deidda@comune.oristano.it
Elena Campo	Istruttore Amministrativo	Ufficio Pubblica Istruzione – Cultura – Sport – Politiche Giovanili	0783 791209	elena.campo@comune.oristano.it
Sara Caddeo	Istruttore Amministrativo	Ufficio Pubblica Istruzione – Cultura – Sport – Politiche Giovanili	0783 791287	sara.caddeo@comune.oristano.it
Donatella Mameli	Collaboratore Amministrativo	Ufficio Pubblica Istruzione – Cultura – Sport – Politiche Giovanili	0783 791275	donatella.mameli@comune.oristano.it
Anna Maria Fois	Collaboratore Amministrativo	Ufficio Pubblica Istruzione – Cultura – Sport – Politiche Giovanili	0783 791488	amaria.fois@comune.oristano.it
		FAX	0783 791238	

Telefonando, è possibile ottenere informazioni e chiarimenti inerenti le attività svolte.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, quindi anche con i Servizi Prima Infanzia, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTI	RESPONSABILE PROCEDIMENTO	RESPONSABILE PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Gestione del servizio di ristorazione scolastica scuola dell'infanzia e primaria (città e frazioni). Normativa di riferimento: L.R. 31/84 - L.R. 9/2006 -Regolamento Comunale approvato C.C. n. 22 del 04.09.2012. Impegni e liquidazioni	Deidda Anna Rita	Dirigente Settore	60 gg.	30 gg.
Gestione del servizio di Trasporto scolastico scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado (città e frazioni). Normativa di riferimento: L.R. 31/84 - L.R. 9/2006 -	Deidda Anna Rita	Dirigente Settore	60 gg.	30 gg.

Regolamento Comunale approvato Commissario Straordinario n. 94 del 24.05.2012. Impegni e liquidazioni.				
DIRITTO ALLO STUDIO assegnazione sussidi economici a favore degli studenti delle scuole primarie e secondarie di 1° e 2° grado. Impegni e liquidazioni	Deidda Anna Rita	Dirigente Settore	120 gg. dal termine delle presentazione delle istanze o dalla riscossione dei finanziamenti regionali e statali.	120 gg.
SCUOLA CIVICA DI MUSICA Gestione amministrativa: 1. predisposizione delibere di Consiglio e/o di Giunta; 2. atti di impegno e liquidazione somme;	Deidda Anna Rita	Dirigente Settore	Nei termini stabiliti dalla RAS	Nei termini stabiliti dalla RAS
L. 482/1999 "Norme a tutela delle Minoranze linguistiche storiche" Sportello linguistico per Area	Deidda Anna Rita	Dirigente Settore	Nei termini stabiliti dalla RAS	Nei termini stabiliti dalla RAS
Progetto "CENTRO GIOVANI" – Avvio e Gestione L.R.15 marzo 2012, n.6, art.5, commi 1,2,3,4	Deidda Anna Rita	Dirigente Settore	30gg.	30gg.
Gestione amministrativa Museo Antiquarium Arboreense Rendicontazione	Elena Campo	Dirigente Settore	Cadenza mensile per le liquidazioni Entro 30 gg. per le istanze di vario genere Nei termini stabiliti dalla RAS	Cadenza mensile per le liquidazioni Entro 30 gg. per le istanze di vario genere Nei termini stabiliti dalla RAS
Organizzazione manifestazioni culturali, turistiche e di spettacolo per la valorizzazione della città e dell'intero territorio	Elena Campo	Dirigente Settore	Entro 30 gg. dalla programmazione degli organi istituzionali	Entro 30 gg. dalla programmazione degli organi istituzionali
Concessione contributi per iniziative culturali turistiche e di spettacolo (come da regolamento Comunale per la concessione dei benefici economici).	Elena Campo	Dirigente Settore	Entro 30 gg. dalla programmazione degli organi istituzionali	Entro 30 gg. dalla programmazione degli organi istituzionali
Funzionamento ISTAR (Istituto Storico Arboreense) –Studi Storici sul Giudicato d'Arborea e il Marchesato di Oristano –Gestione amministrativa	Elena Campo	Dirigente Settore	Come da convenzione	Come da convenzione
Contributo aiuti comunitari per distribuzione prodotti lattiero- caseari nelle mense scolastiche AGEA (Agenzia per le erogazioni in agricoltura) – Regolamento CE n.966/2009 in applicazione del Reg. CE n.1234/2007 e successive modificazioni e integrazioni.	Elena Campo	Dirigente Settore	Entro i termini previsti dalla normativa	Entro i termini previsti dalla normativa
Progetto "TORNIO DI VIA FIGOLI" – Gestione amministrativo/contabile, monitoraggio e rendicontazione – L.R. 21.4.1955, n.7 e s.m.i.	Elena Campo	Dirigente Settore	Entro i termini stabiliti dalla RAS	Entro i termini stabiliti dalla RAS

Organizzazione evento "MONUMENTI APERTI"	Elena Campo	Dirigente Settore	Entro i termini stabiliti dalla RAS	Entro i termini stabiliti dalla RAS
Concessione temporanea o annuale/revoca/sospensione impianti sportivi ai sensi del Regolamento C.C. n.30/2000 modif. con atto C.C. n.96 del 2000	Sara Caddeo	Dirigente Settore	Concessioni temporanee gg.30 Concessione annuale 31 luglio	Concessioni temporanee gg.30 Concessione annuale 31 luglio
Tariffe d'uso impianti sportivi accertamento stato di morosità e invio solleciti-	Sara Caddeo	Dirigente Settore	Entro 12 mesi dal rilascio della concessione	Entro 12 mesi dal rilascio della concessione
L.R. 17/99 (ex L.R. 36/89) fondo unico L.R.9/ 2006: concessione contributi alle A.S.D. per attività annuale - (Regolamento C.C. n° 119/1991)	Sara Caddeo	Dirigente Settore	Entro 30 gg dall'atto di riparto delle somme	Entro 30 gg dall'atto di riparto delle somme
Concessione contributo e/o patrocinio gratuito e/o oneroso per manifestazioni sportive, turistiche, di spettacolo, umanitarie e del tempo libero. Atti Amm.vi e contabili (Regolamento C.C. n° 119/1991)	Sara Caddeo	Dirigente Settore	60 gg	60 gg
Gestione pluriennale campo atletica leggera Sinis- Nurra Erogazione rimborso spese	Sara Caddeo	Dirigente Settore	60 gg. dalla presentazione della rendicontazione	60 gg. dalla presentazione della rendicontazione
Concessione temporanea del Teatro Garau - Verifica pagamenti Gestione Teatro Garau – Affidamento servizio - Atti Amministrativi e Contabili	Sara Caddeo	Dirigente Settore	Entro 30 gg. dall'istanza Cadenza bimestrale	Entro 30 gg. dall'istanza Cadenza bimestrale
Circuito Teatrale Regionale Sardo – Adesione alla Stagione di Prosa organizzata dal CEDAC Regolamento C.C. n° 119/1991 Concessione contributo	Sara Caddeo	Dirigente Settore	entro 30 gg dalla delibera degli OO.II.	entro 30 gg dalla delibera degli OO.II.

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

SERVIZIO CULTURA – CONCESSIONE TEATRO GARAU E SALA CONFERENZE "SANCTI ANTONI"

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	INDICATORI	VALORE PROGRAMMATO 2015
ACCESSIBILITA	fisica	Apertura al pubblico	19 ore settimanali
	multicanale sito web, telefono, mail	Possibilità di scaricare la modulistica e di ricevere informazioni e chiarimenti dal sito istituzionale, tramite telefono e mail	100%
	Raggiungibilità (facilità di individuare lo sportello giusto)	presenza di cartellonistica facilitazioni utenti disabili	80%

	funzionalità/gradevolezza degli spazi dedicati al pubblico	Presenza di sedie/supporti per la compilazione di eventuale modulistica	60%
TEMPESTIVITA'	tempestività	ottenere un colloquio tempestivo rispetto alla data della richiesta	Entro 1 giorno
	Tempo occorrente per la definizione delle pratiche	Abbattimento dei tempi stabiliti dai bandi/avvisi, dai regolamenti comunali e dalla normativa vigente in materia.	10%
TRASPARENZA	responsabili	Indicazione degli addetti nel sito istituzionale. Aggiornamento n. giorni	3 giorni
	procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica. Aggiornamento n. giorni	3 giorni
	eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione entro n. giorni dall'adozione della delibera relativa alla determinazione dei canoni di concessione nel sito istituzionale e del modulo di presentazione delle istanze contenente il costo del canone di concessione	1 giorno
	Informazioni circa le modalità di reclamo	Pubblicazione delle modalità nel sito istituzionale - link amministrazione trasparente	1 giorno
	Capacità di limitare disservizi in caso di interruzione del servizio	Tempistica/diffusione delle informazioni circa l'interruzione e possibili alternative n. giorni	1 giorno
	capacità di adeguamento al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza	Aumento n. ore/giorni apertura sportello	2 ore settimanali
FLESSIBILITA'	capacità di adeguamento al variare delle richieste dell'utenza/capacità di adeguarsi alle diverse tipologie di utenza	Presenza di servizi diversificati per portatori di handicap	100%
EFFICENZA	capacità di garantire il servizio al variare in diminuzione delle risorse (umane/finanziarie)	Utilizzo di personale tramite altri Enti (es. una tantum, servizio civile)	10%
EFFICACIA	Regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase n. totale pratiche	100%
	Pertinenza della prestazione erogata	n. reclami accolti sulla base del servizio erogato	60%

SERVIZIO CULTURA – MUSEO E PINACOTECA

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	INDICATORI	VALORE PROGRAMMATO 2015
ACCESSIBILITA'	Fisica	MUSEO Apertura al pubblico tutti i giorni con il seguente orario: dal lunedì al venerdì orario continuato 9-20; sabato e domenica ore 9-14 e 15-20. Giorni di chiusura: 25 e 26 dicembre, 1° gennaio. La prenotazione è gradita per gruppi e scolaresche (tel. +39 0783/791262). PINACOTECA quotidiana ad eccezione della domenica e	100%

		dei giorni di Natale, Santo Stefano e Capodanno. L'orario di visita è il seguente: ore 10.30-13.00 / 17.00-19.30 (invernale); ore 10.30-13.00 / 17.00-20.45 (estivo).	
	Multicanale sito web,	Il Museo ha un sito internet dedicato www.antiquariumarborensense.it multilingue (italiano, inglese, francese e tedesco). Nel sito sono indicati i servizi offerti al pubblico, la storia del Museo e delle sue collezioni, le attività didattiche, l'archivio digitalizzato e la biblioteca digitale relativa ai materiali dell'Antiquarium Arborensense. Lo spazio web della Pinacoteca è accessibile dal sito istituzionale www.comune.oristano.it , offre essenziali indicazioni e rimanda al profilo facebook PINACOTECA COMUNALE "CARLO CONTINI" (https://www.facebook.com/groups/372843319503620/)	100%
	Raggiungibilità	Facilmente raggiungibile con i treni (stazione ferroviaria. Piazza Ungheria) e con i Bus (stazione Bus Vico Episcopio) e con altri mezzi pubblici (dalla stazione FF.SS. Linea 3, Fermata Via Mazzini ex Cinema); con mezzi privati, per i quali sono presenti nelle immediate vicinanze (Piazza Manno, via Vittorio Emanuele, Via Ciudadela de Menorca) parcheggi pubblici a pagamento con posti riservati per persone diversamente abili.	80%
	Funzionalità/gradevolezza degli spazi dedicati al pubblico	Garanzia accesso dei visitatori disabili. Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi di uscita di sicurezza. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.	90%
ACCOGLIENZA	Accoglienza	Presenza di PUNTO INFORMAZIONE, PIANTE DI ORIENTAMENTO dei piani e delle sale. Per l'identificazione delle opere sono presenti didascalie e pannelli relativi a tutto il materiale esposto. Sono inoltre presenti: <ul style="list-style-type: none"> - uno spazio per il deposito bagagli e guardaroba (gratuito) - servizi igienici per i visitatori - spazi di attesa e di sosta nelle sale - un piccolo servizio ristoro 	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Gestire tempestivamente le richieste dell'utenza compatibilmente con la tipologia delle stesse (tempo di gestione dalla richiesta)	1 giorno
TRASPARENZA	Responsabili	Tempo medio di trasmissione dei dati da parte del Servizio Cultura	3 giorni
	Procedure di contatto	Tempo medio per l'aggiornamento e l'implementazione del sito internet con le informazioni relative alle modalità di contatto (giorni)	3 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Tempo medio pubblicazione atto deliberativo tariffe d'ingresso (giorni) tramite: <ul style="list-style-type: none"> - link trasparenza sul sito istituzionale - sito internet - locandine dei prezzi all'ingresso del Museo 	1 giorno
	Informazioni circa le modalità di reclamo	Registro dei suggerimenti e dei reclami che possono anche essere inviati via e-Mail: info@antiquariumarborensense.it , raimondo@virgilio.it .	30 giorni

		Tempo medio per le risposte (n. giorni)	
	Capacità di limitare disservizi in caso di interruzione del servizio	Tempo medio di diffusione delle informazioni circa l'interruzione e possibili alternative (n. giorni)	1 giorno
EFFICACIA	Regolarità della prestazione erogata Monitoraggio e verifica	Monitoraggio in itinere dei servizi erogati tramite la rilevazione dei reclami e dei questionari di soddisfazione dell'utenza	100%

Scheda del Servizio Urp

L'URP gestisce le informazioni generali riguardanti l'attività e le competenze dei servizi e degli uffici dell'ente, distribuisce la modulistica e presta assistenza nella compilazione della stessa relativamente a procedimenti e bandi. Garantisce la consultazione e il rilascio di copie di atti. Gestisce i reclami e le segnalazioni dei cittadini. Rilascia l'autorizzazione regionale per l'esercizio della caccia in Sardegna, effettua i passaggi di proprietà e gestisce il sistema Sgate.

DOVE SIAMO

L'URP si trova al piano terra del Palazzo degli Scolopi - piazza Eleonora.
E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO URP

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Anna Maria Carta	Funzionario	Ufficio URP	0783791337	amaria.carta@comune.oristano.it
Giuliana Sordi	Istruttore Amministrativo	Ufficio URP	0783791331	giuliana.sordi@comune.oristano.it
		N. VERDE	800652467	
		FAX	0783 300099	

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, quindi anche con i Servizi Prima Infanzia, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale istituzionale@pec.comune.oristano.it

Riepilogo scheda dei Procedimenti resi dal Servizio Urp

PROCEDIMENTI	RESPONSABILE PROCEDIMENTO	RESPONSABILE PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Passaggi di proprietà beni mobili registrati al PRA	Anna Maria Carta	Dirigente Settore	Rilascio Immediato	Rilascio Immediato
Rilascio tesserino regionale caccia	Anna Maria Carta	Dirigente Settore	Rilascio Immediato	Rilascio Immediato
Servizio Sgate (sistema di gestione delle agevolazioni sulle tariffe elettriche)	Anna Maria Carta	Dirigente Settore	Trasmissione Immediata	Trasmissione Immediata
Anagrafica cacciatori, giornate di caccia e numero specie cacciate – Predisposizione Rendiconto alla RAS	Anna Maria Carta	Dirigente Settore	Nei termini stabiliti dalla RAS	Nei termini stabiliti dalla RAS

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'		STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità	Accesso all'ufficio	Numero giorni di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi	100%
	Pubblicazione nel sito istituzionale e comunicazione tramite telefono, fax, mail, posta ordinaria delle informazioni riguardo il servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10
		Numero giorni necessari per informazioni telefoniche o per mail relative al servizio	Informazione immediata
Tempestività	Tempo occorrente per la definizione della pratica	Numero giorni necessari	immediata
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Numero giorni	Risposta Immediata
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Prestazioni regolari/totale prestazioni erogate	100%

SETTORE PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE

Le attività svolte dal Servizio Programmazione e Gestione delle Risorse si caratterizzano essenzialmente come attività di supporto rispetto alla complessiva attività dell'Ente e in particolare alla gestione economica dei singoli servizi che operano all'interno del Comune.

Le attività rilevanti verso l'esterno riguardano essenzialmente i rapporti con creditori o debitori dell'Ente, in relazione all'emissione di mandati di pagamento e reversali di incasso, principalmente per atti predisposti dai singoli uffici erogatori dei servizi finali. Il compito fondamentale è quello di partecipare all'attività di programmazione, controllo e consuntivazione. Svolge una costante azione di supporto agli altri settori e di sintesi, in chiave economico-finanziaria, di tutte le attività dell'ente. A seguito della nuova struttura organizzativa approvata con delibera della giunta comunale n. 6 del 13/01/2015 sono stati modificati dei servizi, a seguito della creazione di un nuovo settore nella macro struttura dell'Ente, nel quale sono confluiti il servizio appalti e partecipate, in precedenza facenti parte del Settore Programmazione e Gestione delle Risorse. Pertanto alle funzioni "classiche" tipiche del settore economico-finanziario ve ne sono altre di particolare rilevanza esterna e di collocazione trasversale.

Con la nuova struttura organizzativa, al fine anche di una migliore gestione di tutte le entrate comunali, e di una più efficiente razionalizzazione delle risorse, si è reso necessario accorpare i relativi servizi quali Tributi, Entrate Extratributarie, Patrimonio e Demanio che costituiscono il nuovo servizio Entrate Comunali. Per quanto riguarda le Politiche tributarie, gli uffici espletano le attività tipiche relative all'applicazione dei principali tributi comunali (ICI/IMU, TARSU, TARES, TARI e TASI). Tale servizio all'interno dell'Ente ha assunto un ruolo fondamentale a seguito della sempre più maggiore autonomia tributaria che gli Enti locali devono attuare in funzione del federalismo fiscale. Il taglio dei trasferimenti, se da un lato ha indirizzato le politiche fiscali ad accrescere l'entità del prelievo tributario, dall'altro ha posto l'obiettivo di ripartire equamente il carico fiscale, in attuazione di principi costituzionali, attraverso il potenziamento delle attività di controllo sull'evasione/elusione fiscale della platea contributiva, anche con riguardo ai cosiddetti "tributi minori". La necessità di reperimento di nuove risorse comporta inoltre la costante verifica delle entrate patrimoniali, la verifica della possibilità di ottenere finanziamenti dalla C.DD.PP. e dagli altri istituti, nonché l'attivazione delle procedure relative al recupero degli eventuali crediti in essere.

Organigramma

Il Settore Programmazione e Gestione delle Risorse, al 01 febbraio 2015, è composto da n. 35 unità assunte a tempo indeterminato, a cui si aggiungono eventualmente e periodicamente unità assunte a tempo determinato.

Il personale impiegato presso il Settore è così suddiviso:

QUALIFICA	N. UNITA'	
Dirigente Del Settore	1	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse, D.ssa Maria Rimedia Chergia Tel. 0783/791244 e-mail mariella.chergia@comune.oristano.it
Istruttori Direttivi	14	
Istruttori Contabili	16	
Applicati/Messi	4	

La distribuzione attuale del personale è di 24% uomini e 76% donne.

L'organigramma del Settore Programmazione e Gestione delle Risorse individua gli uffici in cui il settore è ripartito e le diverse attività svolte.

UFFICIO	N. DIPENDENTI IMPIEGATI IN PIANTA STABILE
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PERSONALE	3
CONTABILITA' DEL PERSONALE	2
PROVVEDITORATO ED ECONOMATO	2
ENTRATE COMUNALI	11
CONTABILITA' FISCALE	3
CONTABILITA' GENERALE	14
SVILUPPO E PIANIFICAZIONE STRATEGICA	(1 alta specializzazione- Tempo determinato)
TOTALE	35 Pianta stabile + tempo det.

Nello specifico, gli uffici facenti capo al Settore Programmazione e Gestione delle Risorse che erogano servizi **direttamente alla cittadinanza** sono quelli indicati nella seguente tabella:

UFFICIO
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL <u>PERSONALE</u>
ECONOMATO E PROVVEDITORATO
ENTRATE COMUNALI
CONTABILITA' GENERALE
SVILUPPO E PIANIFICAZIONE STRATEGICA

L'Utente ha la possibilità di ottenere - chiamando i numeri indicati nelle schede dei singoli Servizi qualsiasi informazione inerente le attività di competenza dell'ufficio, e qualsiasi chiarimento sui procedimenti in capo al servizio e su quelli offerti all'utenza.

Le ulteriori richieste e le istanze di avvio dei procedimenti devono essere presentate con domanda scritta anche per posta, via fax o via mail - con la quale si può richiedere la spedizione all'indirizzo indicato, di documenti, atti etc

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, possono usare l'indirizzo PEC protocollo@pec.comune.oristano.it

Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile inoltre accedere a tutte le informazioni relative a "Amministrazione Trasparente".

L'elenco completo dei procedimenti del settore è consultabile sul sito: www.comune.oristano.it – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti

Servizio Organizzazione e Gestione Amministrativa del Personale

Il Servizio è costituito da un responsabile e da due collaboratori. Il Servizio svolge un ruolo strategico per il buon andamento dell'Amministrazione, selezionando e fornendo le risorse più importanti, quelle umane, a tutti gli uffici comunali che erogano i servizi ai cittadini.

Si occupa dell'assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato; cura altresì la gestione giuridica, assicurativo-previdenziale, la formazione, le relazioni sindacali ai fini della contrattazione integrativa nonché il controllo delle presenze del personale in servizio.

La maggior parte del lavoro svolto ha impatto esclusivamente all'interno dell'organizzazione del Comune e si manifesta al cittadino solo in termini di miglior qualità dei servizi conseguente ad un buon livello di organizzazione del personale.

Di interesse immediato per il cittadino è, invece, la gestione di tutta l'attività che porta all'assunzione del personale (bando di concorso, svolgimento delle selezioni, stesura e pubblicazione delle graduatorie e assunzione dei vincitori), all'attivazione di stage e tirocini, al rilascio di certificazioni di servizio.

Il Servizio Personale del Comune di Oristano, nello specifico, si occupa di:

- > Costituzione di rapporti d'impiego, sia a tempo indeterminato che a tempo determinato, attraverso lo studio e l'analisi costante del fabbisogno di risorse umane;
- > Prove selettive e concorsi;
- > Gestione giuridica del personale dipendente;
- > Sviluppo e incentivazione del personale;
- > Stage e tirocini formativi;
- > Pensioni e predisposizione pratiche I.P.S. e T.F.R.;
- > Rapporti col personale per soddisfare esigenze d'informazione;
- > Rilascio di certificazioni di servizio e ad uso previdenziale;
- > Formazione e aggiornamento del personale;
- > Relazioni sindacali.

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al 2° piano del Palazzo Municipale Campus Colonna in Piazza Eleonora D'Arborea.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO E GESTIONE DEL PERSONALE

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Dr.ssa Francesca Mura	Responsabile del Servizio	Ufficio Personale	0783 791234	servizio.personale@comune.Oristano.it
Bruna Sulis	Impiegata	Ufficio Personale	0783 791274	bruna.sulis@comune.Oristano.it
Salvatore Baldino	Impiegato	Ufficio Personale	0783 791201	salvatore.baldino@comune.Oristano, it
		FAX	0783 79123	

Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile inoltre accedere a tutte le informazioni relative a "Amministrazione Trasparente".

La presenza di Concorsi / Avvisi di mobilità attivi viene inoltre evidenziata nella pagina internet del sito web nella sezione "Concorsi".

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Si indicano le principali attività svolte:

- > **RECLUTAMENTO DEL PERSONALE**
- > **STAGE/TIROCINI**

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO/RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Procedure di reclutamento di personale a tempo indeterminato e determinato attraverso le modalità previste dal regolamento di accesso del Comune	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse Francesca Mura	180 gg dalla data della prima prova	180 gg dalla data della prima prova
Procedure di reclutamento di personale a tempo indeterminato mediante mobilità in entrata	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse Francesca Mura	30 gg	30 gg
Attivazione Stage e Tirocini	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	30gg	30gg

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITÀ'	INDICATORE DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ' PER IL 2015
Accessibilità	Ampiezza orario di ricevimento	n° ore 24 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Accessibilità' multicanale via web	Si aggiornmamento sito web entro 10 gg
	Accessibilità' multicanale via telefono mail	si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Si aggiornmamento sito web entro 10 gg
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Risposta immediata quando le richieste sono fatte allo sportello, al telefono e via mail - entro i termini di legge per le istanze presentate in forma scritta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune
Tempestività'	Tempo massimo di conclusione pratiche	Termine conclusione del procedimento
	Tempi di attesa allo sportello	5/10 minuti
Efficacia	Percentuale conformità delle pratiche	100%
	Affidabilità - rapporto tra reclami accolti e pervenuti	5%

Servizio Economato e Provveditorato

A seguito della riorganizzazione attualmente il servizio Economato Provveditorato è composto da un Istruttore Direttivo responsabile del servizio e del coordinamento e da un applicato.

Il Servizio Economato e Provveditorato si occupa di tutte le funzioni stabilite dalle leggi, dai regolamenti e dalle direttive dirigenziali. Ha rapporti quotidiani col pubblico, con i colleghi di tutti i settori e con gli Amministratori.

Nelle sue attività rivolte verso l'amministrazione del Comune, l'ufficio Economato e Provveditorato ha la responsabilità delle spese di rappresentanza e organizza le trasferte e le missioni per conto dell' Amministrazione sia degli Amministratori che dei dipendenti; è di supporto al servizio socio assistenziale per gli interventi straordinari e urgenti, inoltre gestisce e istruisce le pratiche delle utenze Enel di tutti gli stabili comunali e le pratiche delle utenze della telefonia fissa e di quella mobile; provvede agli acquisti di beni e servizi di piccola entità ordinati dai vari uffici.

Collabora con gli uffici decentrati per il funzionamento degli stessi ed è inoltre responsabile dell'inventario dei beni mobili.

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al secondo piano del Palazzo Municipale degli Scolopi, in Piazza Eleonora d'Arborea. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00

Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile inoltre accedere a tutte le informazioni relative a "Amministrazione Trasparente".

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Si indicano le principali attività svolte dall'ufficio Provveditorato Económico:

- > **PAGAMENTO DIRITTI PER RILASCIO COPIA DI ATTI;**
- > **CUSTODIA E RESTITUZIONE OGGETTI SMARRITI;**
- > **APPROVVIGIONAMENTO DA TERZI DI BENI E SERVIZI.**

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Riscossione diritti rilascio copia atti	Maria Fara	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	immediato	immediato
Custodia oggetti smarriti	Maria Fara	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	1 anno e 15 gg dalla pubblicazione all'Albo Pretorio	1 anno e 15 gg dalla pubblicazione all'Albo Pretorio*
Restituzione oggetti smarriti	Maria Fara	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	A richiesta del proprietario	A richiesta del proprietario
Approvvigionamento da terzi di beni e servizi	Maria Fara	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse		

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITÀ'	INDICATORE DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ' PER IL 2015
Accessibilità	Ampiezza orario di ricevimento	n° ore 19 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Accessibilità' multicanale via web	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Accessibilità' multicanale via telefono mail	si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Risposta immediata quando le richieste sono fatte allo sportello, al telefono e via mail - entro i termini di legge per le istanze presentate in forma scritta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune

Tempestività'	Tempo massimo di conclusione pratiche	Termine conclusione del procedimento
	Tempi di attesa allo sportello	5/10 minuti
Efficacia	Percentuale conformità delle pratiche	100%
	Affidabilità - rapporto tra reclami accolti e pervenuti	5%

Servizio Entrate

Il servizio Entrate, gestisce tutti gli adempimenti relativi alle entrate tributarie patrimoniali e non patrimoniali, accorpando diversi servizi del Settore, quali Tributi, Entrate Extratributarie, Patrimonio e Demanio. Trova collocazione all'interno del servizio entrate, anche l'ufficio contratti, le cui competenze sono state ampliate.

UFFICIO TRIBUTI

L'Ufficio Tributi si occupa dell'espletamento di tutte le competenze tipiche in materia tributaria e di tutte le politiche fiscali decise dagli organi di governo. A tale ufficio vengono attribuite tutte le competenze in materia di applicazione dei principali tributi comunali quali ICI/IMU, TASI, TARSU, TARES, TARI, nonché quelle inerenti i tributi minori COSAP, ICP, AFFISSIONI e MERCATI, in osservanza delle leggi statali e dei regolamenti.

Ha il compito di formare gli elenchi dei contribuenti (ruoli), ha il compito di verificare e controllare le situazioni che comportano l'obbligo di pagare i tributi e le imposte in relazione ai versamenti effettuati dai contribuenti formando i documenti per il recupero delle differenze (accertamenti) con applicazione di interessi e sanzioni o per la restituzione delle eccedenze (rimborsi), provvede al ricevimento del pubblico per tutte le questioni relative ai tributi comunali sia per l'aggiornamento e la correzione dei dati sia per l'informazione e la consulenza. Svolge funzioni di raccordo e tiene i contatti con gli istituti incaricati a riscuotere (Concessionario della Riscossione, Tesoreria Comunale, servizio postale) Interviene nei procedimenti di controversia tributaria con poteri di sospensione, rettifica, revoca e annullamento, resiste in giudizio in opposizione ai ricorsi. Per la gestione delle imposte e tasse comunali la legge demanda ad un funzionario appositamente designato le funzioni ed i speciali poteri per operare sui tributi, rendere esecutivi i ruoli, firmare i provvedimenti di accertamento, di rimborso, di concordato, le sospensioni e gli annullamenti. L'obiettivo specifico del servizio è quello di garantire maggiore efficienza e miglior attenzione alle richieste dell'utenza riducendo i tempi di tutte le pratiche. Il Servizio Tributi è periodicamente potenziato da personale assunto a tempo determinato che svolge principalmente mansioni di lotta all'evasione

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova in via Garibaldi al n. 7.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00 (periodo estivo escluso il giovedì)

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO TRIBUTI

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Dott. Francesco Guiso	Funzionario Responsabile- ai sensi delibera G.M. n.13 del 02/02/15	Ufficio Tributi -	0783 791332	servizio entrate@comune.oristano.it
Rosas Salvatorangelo	Funzionario Responsabile- ai sensi delibera G.M. n.13 del 02/02/15	Ufficio Tributi	0783 791246	angelo.rosas@comune.oristano.it

Cristina Benedetti	Impiegata	Ufficio Tributi	0783 791559	cristina.benedetti@ comune.oristano.it
Simona Piras	Impiegata	Ufficio Tributi	0783 791560	simona.piras@comune.oristano.it
Maria Lucina Zuddas	Impiegato	Ufficio Tributi	0783 791561	lucina.zuddas@comune.oristano.it
Carla Orrù	Impiegata	Ufficio Tributi	0783 791558	carla.orrù@ comune.oristano.it
Agnese Fanari	Impiegata	Ufficio Tributi	Agnese Fanari	agnese.fanari@comune.oristano.it
Ornella Melis	Impiegata	Ufficio Tributi		
Tiziana Firinu	Impiegata	Ufficio Tributi	0783 791559	tiziana.firinu@comune.oristano.it
Giannella Illotto	Impiegata	Ufficio Tributi	0783 791559	giannella.illotto@comune.oristano.it
Aldo Mantovani	Impiegato	Ufficio Tributi	0783 791558	Aldo.mantovani@comune.oristano.it

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA

Si indicano le principali attività svolte dal servizio Tributi:

- > **SGRAVI TARSU A SEGUITO DI CANCELLAZIONE PRESENTATA DAL CONTRIBUENTE CON RUOLO EMESSO;**
- > **RIMBORSI TRIBUTI;**
- > **PREDISPOSIZIONE E TRASMISSIONE PIANO RATEIZZAZIONI TRIBUTI;**
- > **ANNULLAMENTO E RICHIESTA DI RIESAME/RICORSO ACCERTAMENTI;**
- > **INFORMAZIONI SU ATTI DI ACCERTAMENTO;**
- > **ISTANZE CONTRIBUENTI ACCERTAMENTO CON ADESIONE.**

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Pubblicazione sul sito internet informazioni per pagamento imposta municipale	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Entro 5 gg dall'adozione delle deliberazioni in materia	Entro 5 gg dall'adozione delle deliberazioni in materia
Trasmissione lettera personalizzata sgravio tarsu a seguito di cancellazione presentata dal contribuente con ruolo già emesso	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Entro 30 gg dal ricevimento della richiesta di cancellazione	Entro 30 gg dal ricevimento della richiesta di cancellazione
Effettuazione rimborsi tributi	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Entro 20 gg dal ricevimento della richiesta	Entro 20 gg dal ricevimento della richiesta
Predisposizione e trasmissione piano rateizzazione tributi comunali	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Entro 10 gg dal ricevimento della richiesta	Entro 10 gg dal ricevimento della richiesta
Richiesta di annullamento accertamento tributario in sede di autotutela	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Entro 20 gg dal ricevimento della richiesta	Entro 20 gg dal ricevimento della richiesta
Richiesta riesame/ricorso su atti di	Funzionario Responsabile	Funzionario Responsabile	Entro 20 gg dal ricevimento della	Entro 20 gg dal ricevimento

accertamento	nominato con delibera di Giunta	nominato con delibera di Giunta	richiesta	della richiesta
Richiesta chiarimenti su atti di accertamento	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Entro 15 gg dal ricevimento della richiesta	Entro 15 gg dal ricevimento della richiesta
Esame istanze accertamento con adesione	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Funzionario Responsabile nominato con delibera di Giunta	Entro 10 gg dall'istanza invito a comparire; definizione dell'adesione entro 30gg dall'istanza	Entro 10gg dall'istanza invito a comparire; definizione dell'adesione entro 30gg dall'istanza

UFFICIO PATRIMONIO DISPONIBILE E INDISPONIBILE

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITÀ'	INDICATORE DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ' PER IL 2015
Accessibilità	Ampiezza orario di ricevimento	n° ore 19 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Accessibilità' multicanale via web	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Accessibilità' multicanale via telefono mail	Si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Risposta immediata quando le richieste sono fatte allo sportello, al telefono e via mail - entro i termini di legge per le istanze presentate in forma scritta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune
Tempestività'	Tempo massimo di conclusione pratiche	Termine conclusione del procedimento
	Tempi di attesa allo sportello	5/10 minuti
Efficacia	Percentuale conformità delle pratiche	100%
	Affidabilità - rapporto tra reclami accolti e pervenuti	5%

L'ufficio Patrimonio è composto da un responsabile Istruttore Direttivo, il quale si occupa del coordinamento delle attività inerenti il Patrimonio Disponibile e Indisponibile, nonché da sue istruttori: un Istruttore contabile che svolge le funzioni di tenuta della contabilità patrimoniale e le registrazioni contabili di tutte le entrate inerenti il patrimonio. Un istruttore amministrativo a supporto in tutte le attività correlate alle entrate comunali ed in particolar modo per la verifica delle situazioni di insolvenza e i relativi solleciti. L'ufficio Patrimonio si occupa dell'espletamento delle funzioni tipiche della gestione del patrimonio stabilita da leggi generali, regolamenti, direttive nonché da specifiche disposizioni annuali. Esegue la ricognizione ed il controllo della situazione degli immobili di proprietà comunale, mediante la verifica di detenzioni abusive su immobili (fabbricati e terreni). Sono sempre attive le collaborazioni con il servizio della polizia municipale per accertare l'effettiva occupazione degli immobili di proprietà comunale e l'individuazione dei relativi occupanti ai quali eventualmente intimare il rilascio degli stessi. L'attività principale è quella di garantire il continuo monitoraggio e valorizzazione del patrimonio comunale, al fine di garantire maggiore produttività dello stesso, garantendone la tutela della proprietà. L'ufficio fornisce un servizio di supporto a tutti i settori / servizi che intervengono nella gestione utilizzazione del patrimonio comunale. Si occupa inoltre dei procedimenti di sclassificazione, trasferimento e valorizzazione di aree gravate da uso civico ai sensi L.R. n. 12/94.

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al secondo piano del Palazzo Municipale degli Scolopi, in Piazza Eleonora d'Arborea. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00 (periodo estivo escluso il giovedì)

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO PATRIMONIO

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Geom. Pierpaolo Cuccù	Responsabile	Ufficio Patrimonio Disponibile e Indisponibile	0783 791270	pierpaolo.cuccu@comune.oristano.it
Luisella Meloni	impiegata	Ufficio Patrimonio Disponibile e Indisponibile	0783 791240	luisella.meloni@comune.oristano.it
M.Luisa Albiero	impiegata	Ufficio Patrimonio Disponibile e Indisponibile	0783 791277	mluisa.albiero@comune.oristano.it

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA

Si indicano le principali attività svolte dall'ufficio Patrimonio:

- > **LOCAZIONI**
- > **CONCESSIONI**
- > **AUTORIZZAZIONI TEMPORANEE**
- > **ALIENAZIONI**

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Concessioni immobili comunali	Pierpaolo Cuccù	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	60gg	60gg
Locazioni immobili comunali	Pierpaolo Cuccù	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	60gg	60gg
Alienazione immobili comunali	Pierpaolo Cuccù	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	annuale	annuale
Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà	Pierpaolo Cuccù	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	180gg	180gg
Concessioni aree comunali	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	90gg + delibera C.C. e approvazione RAS	90gg + delibera C.C. e approvazione RAS
Locazione/comodato	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	90gg + delibera C.C. e approvazione RAS	90gg + delibera C.C. e approvazione RAS
Concessione diritto di superficie	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	90gg + delibera C.C. e approvazione RAS	90gg + delibera C.C. e approvazione RAS

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITÀ'	INDICATORE DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ' PER IL 2015
Accessibilità	Ampiezza orario di ricevimento	n° ore 19 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Accessibilità' multicanale via web	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Accessibilità' multicanale via telefono mail	si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Risposta immediata quando le richieste sono fatte allo sportello, al telefono e via mail - entro i termini di legge per le istanze presentate in forma scritta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune
Tempestività'	Tempo massimo di conclusione pratiche	Termine conclusione del procedimento
	Tempi di attesa allo sportello	5/10 minuti
Efficacia	Percentuale conformità delle pratiche	100%
	Affidabilità - rapporto tra reclami accolti e pervenuti	5%

UFFICIO DEMANIO E ALTRE ENTRATE

L'Ufficio Demanio e altre entrate è composto da un Istruttore Direttivo Responsabile. All'ufficio Demanio sono attribuite tutte le competenze amministrative e contabili inerenti il patrimonio demaniale, ivi comprese la gestione e il controllo delle correlate entrate. Ad esso vengono inoltre attribuite le competenze inerenti le altre entrate comunali, la tenuta dello scadenziario e la verifica delle situazioni di insolvenza e i relativi solleciti.

L'ufficio con l'ausilio del servizio contabilità generale, esegue il controllo sui pagamenti dei canoni di concessione e/o di locazione e oneri accessori degli immobili comunali. Con il supporto del Servizio Legale predisponde l'attivazione delle procedure per il recupero delle somme dovute dagli occupanti, predisponendo nei casi di morosità i decreti ingiuntivi per la riscossione coattiva delle somme e per i quali successivamente l'Ufficio legale ne segue le procedure.

Svolge inoltre le funzioni delegate in materia di demanio marittimo, in particolare:

- > gestione delle concessioni demaniali in essere (quantificazione canoni, affidamenti in gestione, subingressi, variazioni ecc.);
- > predisposizione bandi affidamento concessioni demaniali marittime;
- > iscrizioni art. 68 Codice Navigazione principalmente relative alle autorizzazioni per commercio ambulante in area demaniale di Torregrande;
- > autorizzazioni temporanee in area demaniale per eventi sportivi e ricreativi;
- > rilascio pareri e Nulla Osta per le corrispondenti attività di competenza regionale svolgentesi nel demanio marittimo;

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al secondo piano del Palazzo Municipale degli Scolopi, in Piazza Eleonora d'Arborea. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00 (periodo estivo escluso il giovedì)

COME METTERSI IN CONTATTO CON L'UFFICIO DEMANIO E ALTRE ENTRATE

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Dott.ssa Rosalba Gregu	Responsabile Ufficio	Ufficio demanio	0783 791340	rosalba.gregu@comune.oriстано.it

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA

Si indicano le principali attività svolte dall'ufficio Demanio:

- > **CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI TEMPORANEE SU AREE DEMANIALI MARITTIME**
- > **ISCRIZIONI REGISTRO ART. 68 CODICE NAVIGAZIONE**

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Istanza relative a concessioni demaniali marittime	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	90gg	45gg* *termine vincolato alla ricezione del parere/nullaosta da parte di altre autorità che intervengono nel procedimento
Autorizzazioni temporanee ex art. 12 D.G.R. 25/42/2010	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	90gg	45gg* *termine vincolato alla ricezione del parere/nullaosta da parte di altre autorità che intervengono nel procedimento
Autorizzazioni per svolgimento di attività ex art. 68 c.navig.	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	90gg	45gg* *termine vincolato alla ricezione del parere/nullaosta da parte di altre autorità che intervengono nel procedimento

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITÀ'	INDICATORE DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ' PER IL 2015
Accessibilità	Ampiezza orario di ricevimento	n° ore 19 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Accessibilità' multicanale via web	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Accessibilità' multicanale via telefono mail	si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Risposta immediata quando le richieste sono fatte allo sportello, al telefono e via mail - entro i termini di legge per le istanze presentate in forma scritta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune
Tempestività'	Tempo massimo di conclusione pratiche	Termine conclusione del procedimento
	Tempi di attesa allo sportello	5/10 minuti
Efficacia	Percentuale conformità delle pratiche	100%
	Affidabilità - rapporto tra reclami accolti e pervenuti	5%

UFFICIO CONTRATTI

L'ufficio contratti è gestito da un responsabile.

L'ufficio gestisce le fasi successive agli affidamenti di lavori, servizi e forniture provvedendo alle verifiche previste per legge, alla stesura dei relativi contratti e all'espletamento delle incombenze successive alla stipula, e alle attività ad essa connesse. A far data dal 01/01/2013, in ottemperanza alle disposizioni contenute nel D.L. n. 179 del 18.10.2012, convertito in Legge n. 221 del 17.12.2012, che ha modificato l'art. 11, comma 13 del D. Lgs. n. 163 del 12.04.2006 (Codice dei Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture) è obbligatoria la stipula dei contratti in modalità elettronica, a pena di nullità.

L' ufficio si occupa anche del procedimento di finanziamento a mezzo mutui.

DOVE SIAMO

L'ufficio è collocato al piano primo del Palazzo Municipale Campus Colonna in Piazza Eleonora d'Arborea. L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO CONTRATTI

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica. Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile accedere a tutte le informazioni relative a "Amministrazione Trasparente".

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Dr.ssa Maria Luisa Albiero	Impiegato	Ufficio Contratti	0789 791277	mluisa.albiero@comune. oristano.it
		FAX	0783 791229	

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Si indicano le principali attività svolte dall'ufficio appalti e contratti:

> **STIPULA CONTRATTI.**

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Stipula contratti d'appalto lavori, forniture e servizi in forma pubblica amministrativa	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse Rogito Segretario Generale	60gg.	60gg.
Stipula contratti di trasferimento diritti reali a privati	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse Rogito Segretario Generale	60gg.	60gg.
Stipula contratti di locazione	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse Rogito Segretario Generale	60gg.	60gg.

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITÀ'	INDICATORE DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ' PER IL 2015
Accessibilità	Ampiezza orario di ricevimento	n° ore 24 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Accessibilità' multicanale via web	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Accessibilità' multicanale via telefono mail	si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Risposta immediata quando le richieste sono fatte allo sportello, al telefono e via mail - entro i termini di legge per le istanze presentate in forma scritta

	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune
Tempestività'	Tempo massimo di conclusione pratiche	Termine conclusione del procedimento
	Tempi di attesa allo sportello	5/10 minuti
Efficacia	Percentuale conformità delle pratiche	100%
	Affidabilità - rapporto tra reclami accolti e pervenuti	5%

Servizio Contabilità Generale

Il Servizio Contabilità Generale è articolato in diversi uffici. Si occupa dell'espletamento di tutte le funzioni tipiche in materia finanziario-contabile stabilite da leggi generali, regolamenti, direttive nonché da specifiche disposizioni annuali. I diversi del Settore uffici sono strutturati in funzione di specifiche competenze, correlate alle diverse materie inerenti gli ambiti di servizi espletati dall'Ente e facenti capo ad altri settori dell'ente.

Nell'ambito del servizio le attività sono tese a garantire il puntuale rispetto delle scadenze previste per legge, la predisposizione dei documenti di programmazione economico-finanziaria, nell'evitare solleciti da parte dei fornitori, nella celerità delle procedure di incasso, al fine di garantire maggiore liquidità giornaliera, nel garantire la necessaria collaborazione e supporto tecnico contabile ai diversi servizi dell'Ente, agli organi politici e a quelli esterni.

L'obiettivo del Servizio è quello di fornire un servizio utile alla funzionalità dell'intero Ente e creare un'immagine quanto più positiva dell'Ente, evitare che l'Ente possa incorrere in sanzioni, diffide e ritardi che possano determinare inefficienza dell'azione amministrativo-contabile. Altro importante obiettivo è quello di consentire un maggior rapporto di collaborazione con tutti gli altri uffici al fine di proporre un vasto raggio di soluzioni e correttivi a possibili problemi e disfunzioni.

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al secondo piano del Palazzo Municipale degli Scolopi, in Piazza Eleonora d'Arborea.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO CONTABILITA' GENERALE

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Rag. Maria Rita Porcu	Responsabile	Ufficio Bilancio, Contabilità, Entrate e Spese correnti	0783 791271	rita.porcu@comune. oristano.it
Rag. Maria Beatrice Zuddas	Responsabile	Ufficio Contabilità Entrate/Spese Investimenti	0783 791252	beatrice.zuddas@comune.Oristano, it
Maria Giuseppa Ibba	Impiegata	Ufficio Bilancio, Contabilità, Entrate	0783 791330	iosè. ibba@comune.oristano.it
Angela Mameli	Impiegata	Ufficio Bilancio, Contabilità, Entrate	0783 791272	angela.mameli@comune.Oristano.i t
Piera Bussu	Impiegata	Ufficio Contabilità, Spese correnti	0783 791273	piera.bussu@comune.oristano.it
Claretta Erdas	Impiegata	Ufficio Contabilità, Spese correnti	0783791251	claretta.erdas@comune.oristano.it
Paola Manca	Impiegata	Ufficio Contabilità, Spese correnti	0783 791251	Paolina.manca@comune.oristano.i t
Maria Teresa Loddo	Impiegata	Ufficio Contabilità Investimenti	0783 791469	teresa.loddo@comune.oristano.it
Salvatore Marras	Applicato/Messo		0783 791470	salvatore.marras@comune.oristano.it

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA

Si indicano le principali attività svolte dall'ufficio Contabilità Generale:

- > **PAGAMENTI A SOGGETTI CHE INTRATTENGONO RAPPORTI CON L'ENTE;**
- > **RESTITUZIONE DEPOSITI CAUZIONALI SU UTILIZZO BENI COMUNI;**
- > **CERTIFICAZIONE CREDITI.**

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO/ RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Pagamenti a soggetti che intrattengono rapporti con l'Ente	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	Entro 30 gg dal ricevimento della fattura	Entro 30 gg dal ricevimento della fattura
Restituzione depositi cauzionali su utilizzo beni comunali	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	10gg	10gg
Certificazione crediti	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	30gg	30gg

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITÀ'	INDICATORE DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ' PER IL 2015
Accessibilità	Ampiezza orario di ricevimento	n" ore 19 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Accessibilità' multicanale via web	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Accessibilità' multicanale via telefono mail	Si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Risposta immediata quando le richieste sono fatte allo sportello, al telefono e via mail - entro i termini di legge per le istanze presentate in forma scritta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune
Tempestività'	Tempo massimo di conclusione pratiche	Termine conclusione del procedimento
	Tempi di attesa allo sportello	5/10 minuti
Efficacia	Percentuale conformità delle pratiche	100%
	Affidabilità - rapporto tra reclami accolti e pervenuti	5%

Servizio Sviluppo e Pianificazione Strategica

Il servizio Sviluppo e Pianificazione Strategica è composto da un Istruttore Direttivo responsabile del servizio e del coordinamento e da un altro dipendente di categoria D1, entrambi assunti a tempo determinato.

Il servizio è stato costituito per facilitare l'accesso alle risorse regionali nazionali e comunitarie, attraverso la redazione di appositi progetti e documenti strategici, frutto di concertazione con gli organismi interni all'Ente, con le Istituzioni del territorio, con gli operatori locali, con le parti sociali e la cittadinanza.

Nell'ambito del Servizio Sviluppo e Pianificazione Strategica sono stati creati due distinti uffici:

1. l'Ufficio Politiche Comunitarie e Sviluppo Locale
2. l'Ufficio Programmazione

Ufficio Politiche Comunitarie e Sviluppo Locale

ha il compito:

- come antenna territoriale, di supportare le nuove imprese (start-up) e le già esistenti sul territorio nell'individuazione di incentivi all'impresa e opportunità di finanziamento;
- di supportare l'amministrazione nelle attività di rilievo comunitario e internazionale;
- di attuare il costante monitoraggio delle evoluzioni relative alle politiche europee e individua strumenti regionali, nazionali e comunitari di interesse per l'amministrazione comunale e per le componenti locali, per i quali facilita la predisposizione di appositi programmi e progetti;
- di supportare la costituzione di partenariati di progetto europei con proposte riferibili alle tematiche dello sviluppo sostenibile, dell'ambiente, dei rifiuti, dell'inclusione sociale, dello sviluppo urbano delle energie rinnovabili, della mobilità sostenibile, del turismo attivo della cultura e dei temi legati alla cittadinanza attiva alla legalità e sicurezza e alla residenzialità in genere.
- Nell'ambito dello Sviluppo Locale di supportare l'amministrazione comunale nella realizzazione di progetti territoriali e Reti di Partenariato per lo sviluppo;
- Di facilitare le relazioni tra l'Ente, le istituzioni (operanti in ambito di politiche attive per lo sviluppo locale e l'imprenditorialità), le imprese e le loro organizzazioni datoriali per consentire la definizione di una strategia condivisa per lo "sviluppo locale" e in particolare per l'individuazione di percorsi di potenziamento della competitività territoriale e delle imprese.

Ufficio Programmazione

- Opera in stretta relazione con l'ufficio Politiche Comunitarie e Sviluppo Locale e nello specifico facilita la traduzione e la razionalizzazione degli obiettivi programmatici dell'Ente (compiendo la fusione tra gli obiettivi di mandato istituzionale e i bisogni espressi dai portatori di interesse locale) individuando appositi strumenti attuativi e contribuendo all'implementazione della strumentazione specifica (PEG, Performance, etc.);
- Sostiene l'aggiornamento costante del Piano Strategico rendendolo sinergico con i diversi piani strutturali e settoriali, tra cui: PUC, PUL, PUM, PAES, PISU. Sostiene l'individuazione di politiche innovative basandosi sui punti di forza e di debolezza, le opportunità del territorio facilitando l'individuazione delle priorità e di conseguenza individuando le risorse finanziarie necessarie per l'attuazione.

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al secondo piano del Palazzo Municipale degli Scolopi, in Piazza Eleonora d'Arborea.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO SVILUPPO E PIANIFICAZIONE STRATEGICA

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Dott. Gianluigi Matta	Responsabile del Servizio	Ufficio Politiche Comunitarie e Sviluppo Locale	0783 791487	gianluigi.matta@comune.oristano.it europaincomune@comune.oristano.it

Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile inoltre accedere a tutte le informazioni relative a "Amministrazione Trasparente".

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Si indicano le principali attività svolte dall'ufficio Politiche Comunitarie e Sviluppo Locale:

- > **SOSTEGNO ALLO START UP E AL POTENZIAMENTO DELLE IMPRESE SUL TERRITORIO PER IL REPERIMENTO E LA FRUIZIONE DI INCENTIVI PUBBLICI;**

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINE CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Sostegno alle nuove imprese (start-up) e potenziamento delle imprese già esistenti sul territorio	Gianluigi Matta	Dirigente Settore Programmazione e Gestione delle Risorse	immediato	immediato

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITÀ'	INDICATORE DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ' PER IL 2015
Accessibilità	Ampiezza orario di ricevimento	n° ore 19 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Accessibilità' multicanale via web	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Accessibilità' multicanale via telefono mail	si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Si aggiornamento sito web entro 10 gg
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Risposta immediata quando le richieste sono fatte allo sportello, al telefono e via mail - entro i termini di legge per le istanze presentate in forma scritta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune
Tempestività'	Tempo massimo di conclusione pratiche	Termine conclusione del procedimento
	Tempi di attesa allo sportello	5/10 minuti
Efficacia	Percentuale conformità delle pratiche	100%
	Affidabilità - rapporto tra reclami accolti e pervenuti	5%

SETTORE LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI

Il Settore LL.PP. e manutenzioni del Comune di Oristano si pone come obiettivo prioritario quello di realizzare sempre maggiore efficacia, efficienza e trasparenza nei processi e nelle attività di competenza, in conformità ai principi ispiratori e alle disposizioni della legislazione regionale, nazionale e comunitaria.

Il Settore opera per assicurare il raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione Comunale in materia di investimenti e di realizzazione di opere pubbliche, garantire l'efficienza del patrimonio immobiliare del Comune nonché la corretta gestione dei servizi di natura tecnica erogati alla collettività, con riferimento alle competenze del Settore.

In particolare:

- Sovrintende alla realizzazione delle opere pubbliche ed ha la responsabilità dei procedimenti riguardanti la loro progettazione ed esecuzione, sulla base di quanto previsto nei documenti di programmazione.
- Provvede a far svolgere dalla squadra tecnica interna o mediante servizi specialistici in appalto gli interventi di manutenzione del patrimonio comunale in conseguenza di segnalazioni pervenute o esigenze accertate, verificando la corretta esecuzione degli interventi stessi.
- Sovrintende ai servizi funerari e cimiteriali impegnandosi a migliorare, innovare, potenziare e qualificare gli stessi sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- Gestisce il magazzino comunale e gli automezzi.
- Ha la responsabilità delle attività di protezione civile, su specifica delega del Sindaco.
- Si occupa delle procedure espropriative preordinate alla realizzazione di opere pubbliche.
- Predisporre e adotta gli atti relativi ai procedimenti di fornitura di beni e servizi connessi con le attività di competenza del Settore.
- Cura l'istruttoria degli atti e dei provvedimenti relativi agli ambiti di competenza da sottoporre all'approvazione degli organi politico-amministrativi.

Il Settore è impegnato ad assicurare tutte le attività sopra indicate perseguendo l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie, tecniche e umane di cui dispone per la realizzazione dei programmi e degli interventi previsti dall'Amministrazione.

In ragione delle proprie competenze, nella maggior parte dei casi le attività del Settore forniscono risposte e tutele indirette e mediate alle esigenze e agli interessi dei cittadini.

I servizi rivolti all'esterno in maniera diretta sono circoscritti a una parte di quelli funerari e cimiteriali.

Altre volte le relazioni dirette sono con le imprese, i professionisti, altri soggetti istituzionali; spesso invece le attività poste in essere dal Settore hanno effetti di tipo generale e diffuso, con ricadute indirette sulla condizione e sulla qualità di vita dei singoli cittadini.

Questo non determina una minore responsabilità nel perseguimento dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione e trasparenza, efficacia ed efficienza e tutela, individuati dal Comune di Oristano quali

fondamenti della sua attività; la gestione dei servizi sottratti a una dimensione individuale del rapporto amministrazione-utente, può introdurre una nuova dimensione e una prospettiva collettiva per cui chi gestisce il servizio si pone il problema non solo di creare le migliori condizioni necessarie per rispondere alle singole e specifiche esigenze ma si preoccupa anche di definire risposte che creino valore per la vita della comunità e per il territorio.

Organigramma

Il Settore Lavori Pubblici e manutenzioni, al 10 giugno 2015, è composto, oltre al Dirigente, da n. 44 unità con contratto a tempo indeterminato.

L'inquadramento del personale impiegato presso il Settore è il seguente:

Dirigente: Ing. Walter Murru Tel.0783791355 e-mail walter.murru@comune.oristano.it	
QUALIFICA	NUMERO DIPENDENTI IN PIANTA STABILE
Funzionari Cat. D3	2
Istruttori direttivi Cat. D	4
Istruttori tecnici/amministrativi Cat. C	5
Collaboratori Cat. B3	2
Esecutori Cat. B	20
Esecutori Cat. A	11
TOTALE	44

Il personale in servizio è rappresentato per l'82% da uomini e per il 18 % da donne.

La seguente tabella riassume gli uffici/servizi in cui il Settore è ripartito, con la relativa dotazione di personale.

UFFICIO/SERVIZIO	NUMERO DIPENDENTI IN PIANTA STABILE
OPERE PUBBLICHE E INFRASTRUTTURE	2
MANUTENZIONI PIANI DI LAVORO CANTIERI	25
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' LAVORI PUBBLICI - CIMITERI	10
ESPROPRIAZIONI	0
ILLUMINAZIONE PUBBLICA - AUTOMEZZI - TAGLI STRADALI	5
SICUREZZA E PROTEZIONE CIVILE	1

EDILIZIA SCOLASTICA E SPORTIVA	1
TOTALE	44

Per comunicare con il Settore LL.PP. e Manutenzioni, i cittadini possono utilizzare il telefono, il fax, la posta elettronica, la posta ordinaria. Possono presentarsi personalmente negli orari e presso gli uffici indicati nelle tabelle riportate in corrispondenza dei diversi Servizi alla voce CONTATTI; nelle stesse sono segnalati anche i numeri di telefono e fax e gli indirizzi di posta elettronica. E' inoltre possibile comunicare tramite posta certificata.

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento. I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento, possono usare l'indirizzo PEC:

istituzionale@pec.comune.oristano.it

L'elenco completo dei procedimenti del settore è consultabile sul sito: www.comune.oristano.it – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti

SERVIZIO OPERE PUBBLICHE E INFRASTRUTTURE

Al Servizio compete la responsabilità dei procedimenti riguardanti la realizzazione di opere pubbliche. Gli ambiti di attività riguardano:

- **programmazione:** si svolge sulla base di un programma triennale, e dei suoi aggiornamenti annuali, predisposto ed approvato unitamente all'elenco dei lavori da realizzare nell'anno stesso. Il Programma Triennale ed i suoi aggiornamenti sono pubblicati sul sito internet del Comune di Oristano, sezione Amministrazione Trasparente, sottosezione di primo livello Opere Pubbliche (ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. 33/2013 l'amministrazione pubblica sul proprio sito istituzionale i documenti di programmazione anche pluriennale delle opere pubbliche di competenza). Chiunque può prenderne visione e/o estrarre dati ed informazioni.
- **progettazione:** ha come fine fondamentale la realizzazione di interventi di qualità e validità tecnica, nel rispetto del miglior rapporto fra i benefici e i costi globali di costruzione, manutenzione e gestione. La progettazione è uniformata, tra l'altro, a principi di minimizzazione dell'impegno di risorse materiali non rinnovabili e di massimo riutilizzo delle risorse naturali impegnate dall'intervento e di massima manutenibilità, durabilità dei materiali e dei componenti, compatibilità dei materiali ed agevole controllabilità delle prestazioni dell'intervento nel tempo. Il progetto è redatto, normalmente, secondo tre progressivi livelli di definizione: preliminare, definitivo ed esecutivo. I tre livelli costituiscono una suddivisione di contenuti che tra loro interagiscono e si sviluppano senza soluzione di continuità. La progettazione, generalmente, viene svolta internamente alla Amministrazione oppure, quando ne ricorrano le condizioni, può essere previsto un affidamento a terzi.
- **esecuzione** (affidamento e direzione lavori): cura l'attuazione degli interventi relativi alle opere pubbliche sulla base del progetto approvato dalla Giunta Comunale e dal Dirigente in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di esecuzione e contabilità dei lavori pubblici fino al collaudo dell'opera e alla successiva rendicontazione.

DOVE SIAMO

Gli uffici del Servizio Opere Pubbliche e Infrastrutture si trovano nel Palazzo di Città, in Piazza Eleonora d'Arborea n. 9.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Il Servizio Opere Pubbliche e Infrastrutture intrattiene rapporti diretti essenzialmente con professionisti, imprese, altre istituzioni, enti pubblici e privati.

Tutti i cittadini, in ogni caso, possono comunicare con il personale del Servizio direttamente (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13,00; il martedì e il giovedì anche dalle 16,00 alle 18,00), per telefono o per posta elettronica. Il Servizio fornisce informazioni inerenti le attività di propria competenza e, per quanto possibile, informazioni su attività di altri uffici del Settore, indirizzando l'utente sulla base delle esigenze rappresentate.

CONTATTI

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO MAIL
Ing. Alberto Soddu	Funzionario Tecnico Ingegnere Responsabile del Servizio	Palazzo di Città, Piazza Eleonora d'Arborea n. 9 Secondo piano	Tel. 0783 791315 Fax 0783791493	alberto.soddu@comune.oristano.it
Geom. Massimo Piria	Istruttore Tecnico Geometra	Palazzo di Città, Piazza Eleonora d'Arborea n. 9 Secondo piano	Tel. 0783 791333 Fax 0783791493	massimo.piria@comune.oristano.it

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Le attività del Servizio non sono rivolte direttamente al cittadino; l'utenza esterna è da individuare essenzialmente nelle imprese e nei professionisti che intervengono nei procedimenti di realizzazione delle opere pubbliche e delle infrastrutture programmate dagli Organi Politici e progettate dagli uffici o da soggetti esterni: predisposizione e indizione gare d'appalto, subappalto, riserve, proroghe, parcelle, perizie, stati di avanzamento dei lavori, collaudi, eventuali contenziosi. Tra i procedimenti del servizio, consultabili nel sito istituzionale, sezione *Amministrazione Trasparente/Attività e procedimenti/ Tipologie di procedimento/Settore LL.PP. e Manutenzioni/Elenco Procedimenti* sono stati selezionati quelli nei quali i rapporti con l'esterno assumono maggiore rilevanza.

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
<i>PREDISPOSIZIONE SCHEMA PIANO TRIENNALE DELLE OPERE PUBBLICHE</i>	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni <i>(proposta)</i> Giunta <i>(adozione)</i> Consiglio <i>(approvazione in</i>	Entro il 30 settembre	Predisposizione del programma triennale e dell'elenco annuale entro i termini che ne consentano l'approvazione da parte del Consiglio

		<i>sede di Bilancio di previsione)</i>		comunale contestualmente al bilancio di previsione.
AFFIDAMENTO LAVORI	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	142 giorni per importi sopra soglia 108 giorni per importi sotto soglia	Aggiudicazione definitiva entro i termini previsti, nel rispetto delle norme e procedure stabilite dalla legge

TABELLA DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI E DEGLI STANDARDS

FATTORE QUALITA'		INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	Fisica	ampiezza orario di accesso diretto agli uffici	24 ore settimanali
		possibilità di accesso extra orario	SI sempre, concordando un appuntamento
	Multicanale	accessibilità a informazioni ricorrendo a più canali di comunicazione	SI. Numero canali di comunicazione ≥ 3
		accessibilità bandi di gara sul sito internet istituzionale	SI
TRASPARENZA		Pubblicazione sul sito web dei dati, delle informazioni e delle modalità di contatto relative al Servizio, secondo quanto previsto dal Piano per la Trasparenza	SI – aggiornamento secondo la tempistica del Piano per la Trasparenza e Integrità del Comune di Oristano
		Pubblicazione sul sito web dei documenti di programmazione delle opere pubbliche	SI – pubblicazione del Piano approvato dal Consiglio e successivi aggiornamenti
TEMPESTIVITA'		Tempi di risposta ai cittadini e/o alle imprese e professionisti che richiedono informazioni	Risposta immediata quando le richieste sono fatte di persona o al telefono; entro i termini di legge negli altri casi
EFFICACIA		Percentuale di lavori per i quali viene rispettato il relativo cronoprogramma	100% dei lavori per i quali non si verificano ritardi derivanti da fattori esterni al Servizio

SERVIZIO MANUTENZIONI PIANI LAVORO E CANTIERI

Il Servizio Manutenzioni, Piani Lavoro e Cantieri si occupa della riparazione, manutenzione e risanamento dei manti d'usura della sede stradale in bitume, dei lavori di risanamento dei marciapiedi, ripristino caditoie e chiusini stradali, montaggio, manutenzione e verniciatura dell'arredo urbano, ringhiere e recinzioni, messa in sicurezza di situazione pericolose e gestione delle emergenze. Nell'ambito della manutenzione degli edifici di competenza comunale come scuole, asili, edifici di proprietà comunale, cimiteri, alloggi comunali, palazzi comunali, uffici giudiziari si effettuano lavori da imbianchino, elettricista, falegname, fabbro, muratore, idraulico, trasporti.

Si fornisce inoltre supporto tecnico agli altri settori comunali, ad esempio in occasione delle consultazioni elettorali, di trasloco da e per gli uffici comunali, giudiziari e istituti scolastici, di manifestazioni organizzate, compartecipate o patrocinate dall'Amministrazione.

Gli interventi relativi alle strade e al patrimonio immobiliare del Comune vengono effettuati tramite interventi:

- ordinari, conseguenti a specifica programmazione;
- straordinari, sulla base delle segnalazioni che pervengono da soggetti diversi (privati attraverso il servizio di pronto intervento/uffici comunali/assessori/dirigenti scolastici/uffici giudiziari).

Attraverso *Prontocantiere*, chiunque può far presente un problema o segnalare situazioni che necessitano di un intervento manutentivo. Al numero telefonico 0783 791501 un operatore risponde alle telefonate durante l'orario di lavoro; è sempre attiva la casella di posta elettronica prontocantiere@comune.oristano.it

Per le necessità che si verificano al di fuori dell'orario di lavoro interviene la squadra di pronta reperibilità che dispone di due operatori durante le giornate feriali, tre operatori durante le giornate festive e prefestive. A seguito di richiesta da parte delle Forze dell'ordine o di altre Istituzioni, il personale in reperibilità interviene immediatamente per far fronte alle criticità più rilevanti. Per gli interventi particolarmente complessi interviene direttamente anche il Dirigente del Settore, sempre reperibile telefonicamente.

Il Servizio gestisce inoltre l'approvvigionamento di materiali necessari per la propria attività, le riparazioni e manutenzioni dei beni mobili, la contabilità del magazzino e le attività collegate alla gestione dei cantieri di lavoro di competenza.

DOVE SIAMO

Il Servizio Manutenzioni, piani di lavoro, cantieri ha sede nei locali di Via Zara, ex Via del Porto, presso il Cantiere comunale.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Il Servizio Manutenzioni, piani di lavoro, cantieri svolge attività rivolte alla generalità dei cittadini, con ricadute indirette sulla condizione e sulla qualità di vita dei singoli utenti.

Tutti i cittadini possono comunicare con il personale del Servizio direttamente (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13,00; il martedì e il giovedì anche dalle 16,00 alle 18,00), per telefono o per posta elettronica. Il Servizio fornisce informazioni inerenti le attività di propria competenza e, per quanto possibile, informazioni su attività di altri uffici del Settore; indirizza l'utente, sulla base delle esigenze rappresentate e qualora queste ultime non siano connesse agli ambiti di pertinenza del servizio, a uffici di altri Settori del Comune o di altri Enti.

CONTATTI

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO MAIL
Geom. Angelo	Istruttore	<i>Manutenzioni, piani</i>	Tel. 0783791517	

Dau	direttivo Tecnico Responsabile del Servizio	<i>lavoro, cantieri –</i> Cantiere comunale Via Zara ex Via del Porto	Fax 0783791508	angelo.dau@comune.oristano.it
Antonello Scanu	Esecutore amministrativo	Idem	0783 791397	antonello.scanu@comune.oristano.it
Giuseppe Senes	Esecutore tecnico	Idem	0783 791503	giuseppe.senes@comune.oristano.it
Fabiola Spiga	Esecutore amministrativo	Idem	0783 791507	fabiola.spiga@comune.oristano.it
Maria M. Armas	Esecutore tecnico	Idem	0783 791507	maria.armas@comune.oristano.it
Antonello Turnu	Esecutore tecnico	Idem	0783791501	antonello.turnu@comune.oristano.it
Giorgio Usai	Esecutore tecnico	Idem	0783 791507	giorgio.usai@comune.oristano.it
Giovanni Ovidio Putzolu	Esecutore tecnico	Idem	0783791501	ovidio.putzolu@comune.oristano.it
Elia Porcu	Esecutore tecnico	Idem	0783791501	elia.porcu@comune.oristano.it
Marco Arrigo	Esecutore tecnico	Idem	0783791501	marco.arrigo@comune.oristano.it
Dino Mauro Dessì	Esecutore tecnico	Idem	0783791501	mauro.dessi@comune.oristano.it
Renzo Madeddu	Esecutore tecnico	Idem	0783791501	renzo.madeddu@comune.oristano.it
Pietro Serra	Esecutore tecnico	Idem	0783791501	pietro.serra@comune.oristano.it
Giampiero Carta	Esecutore tecnico	Idem	0783791501	giampiero.carta@comune.oristano.it
Marco Marine	Operatore tecnico	Idem	0783791501	marco.marine@comune.oristano.it
Antonio A.Serra	Operatore tecnico	Idem	0783 791507	antonio.serra@comune.oristano.it
Giancarlo Franceschi	Operatore tecnico	Idem	0783 791507	carlo.franceschi@comune.oristano.it
Giovanni Baragone	Operatore tecnico	Idem	0783791501	giovanni.baragone@comune.oristano.it

Antonio Musio	Operatore tecnico	Idem	0783791501	antonio.musio@comune.oristano.it
Salvatore Angelo Cocco	Operatore tecnico	Idem	0783791501	angelo.cocco@comune.oristano.it
Angelica Falchi	Operatore tecnico	Idem	0783791501	angelica.falchi@comune.oristano.it
Sergio Saba	Operatore tecnico	Idem	0783791501	sergio.saba@comune.oristano.it
Salvatore Sechi	Operatore tecnico	Idem	0783791501	salvatore.sechi@comune.oristano.it
Marco Pisu	Operatore tecnico	Idem	0783791501	marco.pisu@comune.oristano.it
Ugo Trogu	Operatore tecnico	Mattatoio via Parigi	0783791259	ugo.trogu@comune.oristano.it

SERVIZIO ILLUMINAZIONE PUBBLICA AUTOMEZZI TAGLI STRADALI

Il Servizio si articola in:

- ufficio illuminazione pubblica e automezzi
- ufficio tagli stradali.

L'Ufficio illuminazione pubblica e automezzi si occupa della corretta gestione dell'impianto di illuminazione pubblica inquadrato, come contratto esteso (nove anni) nel sistema CONSIP.

Cura la tenuta delle schede anagrafiche degli automezzi di proprietà del Comune con la compilazione/verifica dei dati di ogni mezzo, la rilevazione delle revisioni periodiche, degli interventi manutentivi e di ogni altra problematica che ne condizioni l'efficienza.

L'Ufficio tagli stradali si occupa dell'istruttoria delle pratiche e del rilascio delle autorizzazioni relative alle manomissioni del suolo pubblico per interventi sui sottoservizi a cura di società concessionarie ed enti gestori di reti idriche, elettriche, telefoniche, gas, ecc.. e verifica le condizioni della rete viaria comunale e le esigenze di intervento. Il servizio offerto all'utenza esterna, quasi esclusivamente società concessionarie ed enti gestori di pubblici servizi, e, solo raramente utenti privati, si riferisce alla concessione di autorizzazione di interventi di manomissione sul suolo pubblico. In particolare provvede al rilascio delle autorizzazioni:

- di scavo su suolo pubblico per interventi sui sottoservizi a cura di società ed enti gestori e concessionari di reti idriche, elettriche, telefoniche, gas, ecc.,;
- per interventi sui marciapiedi volti a realizzare o eliminare gli scivoli in corrispondenza dei passi carrabili.

Gli interventi sono soggetti alle prescrizioni del Regolamento comunale per gli interventi di manomissione del suolo pubblico, approvato dal consiglio comunale con deliberazione n. 26 del 22 marzo 2011, pubblicato sul sito istituzionale nella Sezione Amministrazione trasparente/Disposizioni generali/Atti generali/ Regolamenti.

Tra l'altro, il Regolamento prevede l'impossibilità di concedere l'autorizzazione se non siano decorsi due anni da eventuali interventi manutentivi sulla strada interessata; tuttavia in casi di particolare urgenza si opera sulla base di una valutazione specifica dei singoli casi. Un altro vincolo riguarda il fatto che i lavori non possono essere eseguiti in determinati periodi, stabiliti puntualmente, "al fine di evitare impedimenti e ostacoli alla circolazione stradale in periodi di traffico intenso e/o danno all'immagine della città in periodi in cui si prevede elevato afflusso turistico e/o svolgimento di particolari manifestazioni".

DOVE SIAMO

L'Ufficio illuminazione pubblica e automezzi e l'Ufficio tagli stradali si trovano nel Palazzo di Città, in Piazza Eleonora d'Arborea n. 9.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Il Servizio Illuminazione pubblica automezzi tagli stradali svolge in gran parte attività rivolte alla generalità dei cittadini, con ricadute indirette sulla condizione e sulla qualità di vita dei singoli utenti (ufficio illuminazione pubblica e automezzi); in parte assicura servizi che si configurano in risposta a singole e specifiche esigenze (ufficio tagli stradali).

Anche in quest'ultimo caso, peraltro, l'utenza esterna che richiede l'autorizzazione a manomissioni di suolo pubblico è rappresentata per il 98% non da cittadini ma da soggetti gestori di pubblici servizi, in particolare Abbanoa, ENEL, ecc. ai quali i cittadini si devono rivolgere per rappresentare e vedere accolte le proprie esigenze.

Tutti i cittadini possono comunicare con il personale del Servizio direttamente (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13,00; il martedì e il giovedì anche dalle 16,00 alle 18,00), per telefono o per posta elettronica. Il Servizio fornisce informazioni inerenti le attività di propria competenza e, per quanto possibile, informazioni su attività di altri uffici del Settore; indirizza l'utente, sulla base delle esigenze rappresentate e qualora queste ultime non siano connesse agli ambiti di pertinenza del servizio, a uffici di altri Settori del Comune o di altri Enti.

CONTATTI

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO MAIL
Geom. Maurizio Putzolu	Istruttore direttivo tecnico Responsabile del Servizio <i>ad interim</i>	Palazzo di Città Piazza Eleonora d'Arborea n. 9, secondo piano	Tel. 0783 791322 Fax 0783791493	maurizio.putzolu@comune.oristano.it
Sig. Giovanni Silenzi	Istruttore direttivo amministrativo Responsabile dell'Ufficio <i>illuminazione pubblica e automezzi</i>	Ufficio illuminazione pubblica e automezzi Palazzo di Città Piazza Eleonora d'Arborea n. 9, secondo piano	Tel. 0783791505	giovanni.silenzi@comune.oristano.it
Geom.Davide	Istruttore tecnico	Ufficio illuminazione	Tel. 0783791506	davide.falchi@comune.oristano.it

Falchi	Geometra	pubblica e automezzi Palazzo di Città Piazza Eleonora d'Arborea n. 9, piano terra		
Rag. Edoardo Fiori	Istruttore amministrativo <i>Responsabile dell'ufficio Tagli stradali</i>	Ufficio tagli stradali Palazzo di Città Piazza Eleonora 9 Piano terra	Tel. 0783791316	edoardo.fiori@comune.oristano.it
Sig. Sandro Meli	Collaboratore tecnico	Ufficio tagli stradali - Cantiere comunale Via Zara ex Via del Porto	Tel. 0783791504	sandro.meli@comune.oristano.it

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Ufficio tagli stradali

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
AUTORIZZAZIONI MANOMISSIONE SUOLO PUBBLICO	Responsabile Ufficio tagli stradali	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	30 giorni	30 giorni

I tempi indicati si basano sul presupposto che la richiesta presentata sia completa e che non si verifichi la necessità di interrompere il procedimento ai sensi di legge.

TABELLA DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI E DEGLI STANDARS

Ufficio tagli stradali

FATTORE QUALITA'		INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	Fisica	ampiezza orario di accesso per il pubblico	24 ore settimanali
	Multicanale	Possibilità di effettuare segnalazioni e/o ottenere informazioni ricorrendo a più canali di comunicazione	SI. Numero canali di comunicazione ≥ 3

TRASPARENZA		Informazione sulle regole del Servizio	pubblicazione sul sito internet istituzionale del Regolamento manomissioni suolo pubblico
TEMPESTIVITA'		Tempi di rilascio dei provvedimenti finali di autorizzazione	90% rispetto degli standard di servizio
EFFICACIA	Conformità	Regolarità: Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza: numero di reclami sulla corrispondenza del provvedimento rilasciato alle aspettative dell'utente/ numero totale dei provvedimenti rilasciati	< 5%
	Compiutezza	Esaustività: numero reclami per errori contenuti nel provvedimento/numero totale di provvedimenti rilasciati	< 5%

SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' LL.PP.

CIMITERI

Il Servizio amministrazione e contabilità Lavori Pubblici – cimiteri si articola in :

- Ufficio amministrativo lavori pubblici e contabilità
- Ufficio Gestione contratti esterni di forniture generali
- Ufficio cimiteri

L'Ufficio amministrativo lavori pubblici e contabilità fornisce il necessario supporto amministrativo alle attività di progettazione e di realizzazione delle opere pubbliche di competenza del Settore, mediante attività che integrano quelle tecniche dei medesimi procedimenti.

In particolare l'attività amministrativa riguarda:

- la predisposizione dello schema di Piano triennale delle Opere Pubbliche e dell'elenco annuale;
- l'affidamento degli incarichi professionali connessi alla realizzazione di lavori pubblici (procedure di individuazione dell'incaricato, convenzione e pagamenti);
- la gestione delle procedure di finanziamento dei lavori da realizzare;
- la predisposizione degli schemi degli atti di approvazione delle varie fasi progettuali (progetto preliminare, definitivo ed esecutivo);
- le procedure di gara per l'appalto dei lavori;
- la predisposizione degli atti preordinati al pagamento dei professionisti e degli appaltatori;
- il procedimento di autorizzazione dei subappalti;
- la predisposizione dei provvedimenti di approvazione di perizie suppletive e/o di variante e dei relativi atti aggiuntivi al contratto originario;
- la liquidazione degli incentivi previsti dalla legge per il personale dipendente;

- l'approvazione del certificato di regolare esecuzione/collaudo e del quadro economico finale dell'opera realizzata.

Il Servizio si occupa inoltre delle attività di monitoraggio e rendicontazione sullo stato di realizzazione delle opere inserite nell'elenco annuale, nonché di quelle per cui tale obbligo non sussiste.

L'Ufficio Gestione contratti esterni di forniture generali si occupa dei contratti di manutenzione degli impianti tecnologici e dei contratti di vigilanza relativi agli stabili comunali.

L'Ufficio Cimiteri sovrintende ai servizi funerari e cimiteriali e, in particolare, assicura:

- il servizio di "sepoltura" (sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri);
- il servizio di "esumazione e di estumulazione" (disseppellimento delle salme e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura);
- il servizio di apertura, chiusura, custodia e pulizia dei cimiteri (attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri);
- il servizio amministrativo (predisposizione, rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali).

Attualmente l'Ufficio cimiteri opera direttamente per la parte amministrativa, si avvale della Società partecipata *Oristano servizi* per le altre attività.

L'attività del Servizio che si rivolge direttamente ai cittadini è quella relativa al rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali.

CONCESSIONI CIMITERIALI

La concessione cimiteriale è un provvedimento amministrativo con il quale vengono assegnate le sepolture private dei propri defunti ai richiedenti aventi titolo. La concessione viene rilasciata in corrispondenza del pagamento della relativa tariffa e consente al titolare (cessionario) di usare la sepoltura per una durata prestabilita, con possibilità di rinnovo.

Quando il cittadino richiede una concessione cimiteriale, gli addetti acquisiscono i dati del defunto e i dati del richiedente, definiscono congiuntamente al richiedente la tipologia di sepoltura, individuano la localizzazione, determinano l'importo corrispondente; attraverso una procedura informatica, si generano il modulo di richiesta e il documento necessario per poter effettuare il pagamento presso la tesoreria comunale, che viene consegnato al richiedente. E' quindi possibile procedere alla sepoltura. Nel momento in cui il cittadino, dopo aver pagato la somma dovuta, si reca presso l'ufficio cimiteriale e consegna copia dell'attestazione di avvenuto pagamento, il funzionario comunale stampa la concessione completa di numero di repertorio progressivo; il richiedente la sottoscrive seduta stante e ritirerà materialmente la sua copia dopo la firma del Dirigente. La concessione, nella forma di apposito provvedimento del Dirigente, viene rilasciata entro dieci giorni dall'acquisizione dell'attestazione.

DOVE SIAMO

L'Ufficio amministrativo lavori pubblici e contabilità e l'Ufficio Gestione contratti esterni di forniture generali si trovano nel Palazzo di Città, in Piazza Eleonora d'Arborea n. 9, primo piano.

L'Ufficio Cimiteri si trova all'interno del cimitero di San Pietro, immediatamente sul lato destro dell'ingresso principale di Viale Cimitero.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Le attività del servizio, relativamente all'Ufficio amministrativo lavori pubblici e contabilità e all'Ufficio Gestione contratti esterni di forniture generali interessano prevalentemente: operatori economici privati (imprese, società, liberi professionisti ecc.), Enti Pubblici, altri Settori del Comune.

Tutti i cittadini possono comunicare con il personale del Servizio direttamente (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13,00; il martedì e il giovedì anche dalle 16,00 alle 18,00), per telefono o per posta elettronica. Il Servizio fornisce informazioni inerenti le attività di propria competenza e, per quanto possibile, informazioni su attività di altri uffici del Settore; indirizza l'utente, sulla base delle esigenze rappresentate e qualora queste ultime non siano connesse agli ambiti di pertinenza del servizio, a uffici di altri Settori del Comune o di altri Enti.

L'*Ufficio Cimiteri* sovrintende ai servizi funerari e cimiteriali ed è l'unico ufficio del Servizio che si rivolge in maniera diretta ai cittadini, cercando di fare il possibile per assicurare loro, nell'ambito delle attività istituzionalmente previste, la maggiore semplificazione e il più facile accesso a tutte quelle operazioni richieste dai necessari adempimenti burocratici in relazione alla triste circostanza del decesso.

CONTATTI

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO MAIL
Rag. Marco Sechi	Istruttore direttivo amministrativo Responsabile del Servizio - Responsabile <i>Ufficio Gestione contratti esterni di forniture generali</i>	Servizio amministrazione e contabilità Lavori Pubblici Palazzo di Città Piazza Eleonora 9 Primo piano	Tel 0783 791318 Fax 0783 791494	marco.sechi@comune.oristano.it
Rag. Maria Nives Battani	Istruttore amministrativo Responsabile <i>Ufficio amministrativo lavori pubblici e contabilità</i>	idem	Tel. 0783791335 Fax 0783 791494	mnives.battani@comune.oristano.it
Rag. Milena Cauli	Esecutore amministrativo	idem	Tel. 0783791361	milena.cauli@comune.oristano.it
Sig. Giampiero Pala	Esecutore amministrativo	idem	Tel. 0783791328	giampiero.pala@comune.oristano.it
Sig.ra Fiorella Boi	Esecutore amministrativo	idem	Tel. 0783791361	fiorella.boi@comune.oristano.it
Sig. Mario Muggittu	Esecutore amministrativo	idem	Tel. 0783791320	mario.muggittu@comune.oristano.it

Geom. Valter Angius	Istruttore Tecnico <i>Responsabile Ufficio cimiteri</i>	Ufficio Cimitero San Pietro	Tel. 0783791261	valter.angius@comune.oristano.it
Barbara Mallica	Esecutore amministrativo	Idem	Tel. 0783791493	barbara.mallica@comune.oristano.it
Pier Giorgio Pau	Esecutore tecnico	idem	Tel. 0783791493	piergiorgio.pau@comune.oristano.it
Raffaele Corrias	Esecutore tecnico	Cimiteri Nuraxinieddu e Massama	Tel. 0783791493	raffaele.corrias@comune.oristano.it

L'Ufficio amministrativo lavori pubblici e contabilità e l'Ufficio Gestione contratti esterni di forniture generali svolgono procedimenti interni o che, qualora rivolti all'esterno, interessano prevalentemente operatori economici privati (imprese, società, liberi professionisti ecc.) o altri Enti Pubblici. I tempi di definizione dei procedimenti sono rigidamente stabiliti dalla normativa europea, nazionale e regionale in materia.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Ufficio cimiteri

I cimiteri che fanno capo al Comune di Oristano sono:

Cimitero di San Pietro e di San Paolo – Oristano

<i>Ora legale</i>	<i>Ora solare</i>
Lunedì: chiuso	Lunedì: chiuso
Martedì: 12.00 - 18.00	Martedì: 12.00 - 17.00
Mercoledì: chiuso	Mercoledì: chiuso
Giovedì: 8.00 - 18.00	Giovedì: 8.00 - 17.00
Venerdì: chiuso	Venerdì: chiuso
Sabato: 8.00 - 18.00	Sabato: 8.00 - 17.00
Domenica e festivi: 8.00 - 18.00	Domenica e festivi: 8.00 - 17.00

Cimiteri di Sili, Donigala, Massama e Nuraxinieddu

Ora legale e ora solare

Mercoledì e sabato: 9.00 - 12.00 ; 14.00 - 17.00

Domenica: 8.30 - 12.00

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
CONCESSIONI CIMITERIALI	Responsabile Ufficio cimiteri	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	10 giorni dalla consegna dell'attestazione di avvenuto pagamento	10 giorni
RILASCIO AUTORIZZAZIONE POSA IN OPERA MONUMENTI FUNEBRI	Responsabile Ufficio cimiteri	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	30 giorni	30 giorni
AUTORIZZAZIONE INTERVENTI MANUTENTIVI MONUMENTI FUNEBRI	Responsabile Ufficio cimiteri	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	10 giorni 30 giorni per monumenti parte storica	10 giorni 30 giorni per monumenti parte storica

I tempi indicati si basano sul presupposto che la richiesta presentata sia completa e che non si verifichi la necessità di interrompere il procedimento ai sensi di legge.

TABELLA DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI E DEGLI STANDARDS

Ufficio Cimiteri

FATTORE QUALITA'		INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	Fisica	ampiezza orario di accesso ai cimiteri	24 ore settimanali
	Multicanale	Possibilità di effettuare segnalazioni e/o ottenere informazioni ricorrendo a più canali di comunicazione	SI. Numero canali di comunicazione ≥ 3
TRASPARENZA		Informazione sulle regole del Servizio cimiteriale	pubblicazione sul sito internet istituzionale del Regolamento cimiteriale
TEMPESTIVITA'		Tempi di rilascio dei provvedimenti finali di concessione	100% rispetto degli standard di servizio
	Conformità	Regolarità: Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di	100%

EFFICACIA		pratiche	
	Affidabilità	Pertinenza: numero di reclami sulla corrispondenza del provvedimento rilasciato alle aspettative dell'utente/ numero totale dei provvedimenti rilasciati	< 5%
	Compiutezza	Esaustività: numero reclami per errori contenuti nel provvedimento/numero totale di provvedimenti rilasciati	< 5%

SERVIZIO SICUREZZA E PROTEZIONE CIVILE

Il Servizio Sicurezza e Protezione Civile costituisce il supporto strumentale del Sindaco, quale Autorità comunale di protezione civile ai sensi della legge n. 225 del 24 febbraio 1992, finalizzato:

- all'attuazione, in ambito comunale, delle attività di previsione e prevenzione dei rischi stabilite da programmi e piani regionali;
- alla predisposizione dei piani di emergenza ed alla loro eventuale attuazione sulla base degli indirizzi regionali;
- al coordinamento/collaborazione con le Istituzioni e con il volontariato di protezione civile per l'attivazione dei primi soccorsi alla popolazione e degli interventi urgenti necessari a fronteggiare l'emergenza.
- alla predisposizione dei provvedimenti necessari ad assicurare i primi soccorsi alla popolazione in caso di eventi calamitosi in ambito comunale.

Esso opera attraverso l'organizzazione e l'utilizzo delle risorse comunali disponibili, in particolare attraverso in C.O.C. – Centro Operativo Comunale, secondo criteri prestabiliti, al fine di fronteggiare i rischi specifici del territorio, potenzialmente derivanti da fenomeni naturali calamitosi o eccezionali, o conseguenti all'impatto ambientale determinato da alcune attività antropiche.

Il Servizio Sicurezza e Protezione civile svolge principalmente attività di previsione e di prevenzione dai rischi attraverso la pianificazione d'emergenza. In caso di calamità, svolge le attività di soccorso alle popolazioni sinistrate e quelle necessarie ed indifferibili volte al superamento delle emergenze.

Il Servizio, mediante il C.O.C.:

- partecipa alle attività di previsione e di gestione delle emergenze del sistema regionale di protezione civile attraverso l'utilizzo della piattaforma web di protezione civile ZeroGis – ProtCiv;
- elabora i piani di protezione civile di competenza comunale e li rende operativi tramite il costante aggiornamento dei dati relativi alla continua evoluzione degli scenari di rischio, alle eventuali variazioni dell'assetto organizzativo del personale, alle variazioni delle disponibilità di materiali e mezzi e, in generale, a qualunque trasformazione sociale, economica, antropica ed ambientale che possa avere impatto sulla tutela dell'incolumità della popolazione.
- recepisce i piani di protezione civile sovracomunali e li rende operativi nelle parti di propria competenza;
- assicura la più ampia diffusione dei contenuti dei piani di protezione civile al fine di garantire una corretta e costante informazione alla popolazione sulle procedure da adottarsi in caso di emergenza;
- cura sul sito istituzionale una specifica sezione dedicata alla protezione civile nella quale è possibile la consultazione di ordinanze, bollettini di allerta, piani di protezione civile e all'informazione sulle buone pratiche di comportamento da adottarsi in caso di eventi critici;
- predispone ogni anno, per scelta dell'Amministrazione comunale, un apposito Piano di Protezione civile per il salvamento a mare, al fine di garantire al meglio lo svolgimento corretto delle attività esercitabili sul

demanio marittimo e di tutelare al massimo la sicurezza dei bagnanti. L'adozione del Piano costituisce condizione essenziale per il riconoscimento da parte della FEE (Foundation for Environmental Education) di Oristano quale Comune "Bandiera Blu".

Inoltre, in attuazione del D.Lgs. n. 81/2008, il Servizio svolge le attività connesse alla sicurezza sui luoghi di lavoro di tutto il personale del Comune, affidate all'esterno.

DOVE SIAMO

Il Servizio Sicurezza e Protezione civile si trova nei locali di Via Zara (ex Via del Porto), presso il cantiere comunale (nel Palazzo di Città, in Piazza Eleonora d'Arborea n. 9, secondo piano).

A CHI CI RIVOLGIAMO

In ragione delle proprie competenze, le attività del Servizio forniscono risposte e tutele alla comunità al verificarsi di situazioni di emergenza e di rischio derivanti da eventi naturali o attività dell'uomo. Non si configurano procedimenti rivolti specificamente a singoli cittadini o che possono essere attivati a istanza di parte.

Il Servizio Sicurezza e Protezione civile svolge procedimenti interni regolati dalle specifiche normative attinenti lo svolgimento di compiti, in capo al Sindaco, di tutela dell'incolumità della popolazione presente nel territorio comunale nel rispetto delle normative nazionale e regionale in materia di salvaguardia dell'ambiente, di sicurezza e di protezione civile.

CONTATTI

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO MAIL
Ing. Alessandra Pala	Funzionario tecnico ingegnere Responsabile del Servizio	Ufficio Sicurezza e Protezione civile c/o Cantiere comunale Via Zara (ex Via del Porto) Palazzo di Città Piazza Eleonora 9 secondo piano	Tel. 0783791518 Cell. 337 810897	alessandra.pala@comune.oristano.it

SERVIZIO ESPROPRIAZIONI

Al Servizio espropriazioni compete la gestione delle procedure amministrative e tecniche connesse alla realizzazione di nuove opere e infrastrutture pubbliche, per la quale sia necessario acquisire, tramite esproprio, l'area o l'immobile.

L'espropriazione per pubblica utilità è un istituto giuridico in virtù del quale la pubblica amministrazione può, con un provvedimento, acquisire per sé o far acquisire ad un altro soggetto, per esigenze di interesse pubblico, la proprietà o altro diritto reale su di un bene, indipendentemente dalla volontà del suo proprietario, con la conseguente conversione del diritto reale dell'espropriato in un credito ad una somma di denaro a titolo di indennità.

La principale fonte legislativa di riferimento è il D.P.R. n. 327/2001 e successive modifiche ed integrazioni ("Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di espropriazione per pubblica utilità").

Il T.U. fissa una procedura unica per l'esproprio articolata nelle seguenti fasi:

1. Apposizione del vincolo preordinato all'esproprio (destinazione urbanistica o efficacia equivalente);
2. Dichiarazione di pubblica utilità (approvazione del progetto definitivo e relativo finanziamento);
3. Determinazione dell'indennizzo;
4. Decreto di esproprio.

Vi è, poi, un'ulteriore fase, successiva alla conclusione del procedimento espropriativo, che è quella dell'immissione nel possesso dell'area espropriata.

Il vincolo preordinato all'esproprio deriva dalle localizzazioni presenti nei piani urbanistici e/o nelle varianti di piano. Si è ancora, quindi, a livello di scelte strategiche e programmatiche sulle quali è prevista la partecipazione degli interessati, in modo che tutti possano proporre proprie osservazioni ovvero opporsi, nei modi consentiti dalla legge, all'apposizione del vincolo preordinato all'esproprio. Tale vincolo ha durata di cinque anni e può essere reiterato previa corresponsione di un indennizzo in favore del proprietario.

Nella seconda fase il cittadino interessato viene informato dell'avvio del procedimento di approvazione del progetto definitivo, ha il diritto di poter visionare la soluzione progettuale dell'opera di pubblica utilità prima che essa sia approvata, e far pervenire all'ufficio per le espropriazioni le proprie osservazioni entro 30 giorni dalla comunicazione dell'avvio del procedimento. Questo è un momento di rilevante importanza all'interno del procedimento, in quanto la partecipazione e le proposte dei soggetti interessati talvolta consentono la definizione di aspetti di dettaglio progettuale che, senza danneggiare l'interesse della collettività, possono ridurre i danni per i soggetti espropriati e di conseguenza i motivi di contenzioso con l'autorità espropriante. Vengono quindi controdedotte le osservazioni e redatto, anche alla luce delle osservazioni presentate ed eventualmente accolte, il progetto definitivo, la cui approvazione costituisce la conclusione della fase di dichiarazione di pubblica utilità dell'opera.

La terza fase si apre con la notificazione della somma offerta e con l'eventuale dichiarazione irrevocabile d'accettazione di tale somma; si può raggiungere un'accordo di cessione del bene (ed in tal caso l'indennità determinata è definitiva) ovvero si determina un'indennità provvisoria che viene depositata presso la Cassa depositi e prestiti. L'accordo di cessione del bene, secondo la tesi prevalente in dottrina, costituisce un'ipotesi di accordo sostitutivo di provvedimento ex art. 11 della L. n. 241 del 1990.

Il Testo Unico prevede anche delle indennità aggiuntive da corrispondere ai conduttori del terreno, quali fittavolo, mezzadro o colono, che possono essere riconosciute a seguito della dichiarazione dell'interessato e del riscontro della effettiva sussistenza dei presupposti.

Il decreto di esproprio deve essere adottato entro il termine di cinque anni dal momento in cui è diventato efficace il provvedimento che comporta la dichiarazione di pubblica utilità.

L'esecuzione del decreto di esproprio, con la relativa immissione nel possesso, deve avvenire nel termine di due anni dall'emanazione del decreto di esproprio medesimo.

DOVE SIAMO

Il Servizio espropriazioni si trova nel Palazzo di Città, in Piazza Eleonora d'Arborea n. 9, primo piano.

A CHI CI RIVOLGIAMO

La procedura di esproprio riguarda in maniera diretta tutti coloro che sono titolari del diritto di proprietà o di altro diritto reale su di un bene che la pubblica amministrazione intende acquisire per ragioni di pubblico interesse. Il procedimento non presenta profili di discrezionalità ed è rigidamente vincolato dalle norme vigenti.

CONTATTI

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO MAIL
Ing. Walter	Dirigente	Palazzo di Città	Tel. 0783791355	walter.murru@comune.oristano.it

Murru	Responsabile del Servizio	Piazza Eleonora 9 Primo piano	Fax 0783791493	
-------	---------------------------	----------------------------------	----------------	--

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Il procedimento espropriativo non è finalizzato all'offerta di servizi all'utenza esterna, quanto piuttosto ad assicurare l'interesse generale contemperando il diritto di proprietà garantito dalla Costituzione Italiana come diritto fondamentale della persona, con l'acquisizione di un bene indipendentemente dalla volontà del suo proprietario, a condizione che ciò avvenga per motivi di interesse generale e che colui che subisce l'esproprio venga indennizzato.

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
Espropriazione per pubblica utilità	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	Termini previsti dalla legge	Rispetto dei termini previsti per legge

TABELLA DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI E DEGLI STANDARD

FATTORE QUALITA'		INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	Fisica	ampiezza orario di accesso agli uffici	24 ore settimanali
	Multicanale	Possibilità di ottenere informazioni ricorrendo a più canali di comunicazione	SI. Numero canali di comunicazione ≥3
TRASPARENZA		Informazione sull'eventuale avvio di procedure	Pubblicazioni previste per legge ed evidenza in primo piano sul sito internet
TEMPESTIVITA'		Rispetto dei tempi procedurali previsti dalla legge nelle varie fasi del procedimento	100% rispetto dei tempi procedurali
EFFICACIA	Conformità	Regolarità: Numero di procedimenti conclusi conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di procedimenti avviati	100%

SERVIZIO EDILIZIA SCOLASTICA E SPORTIVA

Al Servizio compete la responsabilità dei procedimenti riguardanti la realizzazione di opere pubbliche in ambito scolastico e sportivo come previste nel Programma triennale delle Opere pubbliche e nelle relative articolazioni annuali.

Le attività svolte concernono:

- **progettazione:** ha come fine fondamentale la realizzazione di interventi di qualità e validità tecnica, nel rispetto del miglior rapporto fra i benefici e i costi globali di costruzione, manutenzione e gestione. La progettazione è uniformata, tra l'altro, a principi di minimizzazione dell'impegno di risorse materiali non rinnovabili e di massimo riutilizzo delle risorse naturali impegnate dall'intervento e di massima manutenibilità, durabilità dei materiali e dei componenti, compatibilità dei materiali ed agevole controllabilità delle prestazioni dell'intervento nel tempo. Il progetto è redatto, normalmente, secondo tre progressivi livelli di definizione: preliminare, definitivo ed esecutivo. I tre livelli costituiscono una suddivisione di contenuti che tra loro interagiscono e si sviluppano senza soluzione di continuità. La progettazione, generalmente, viene svolta internamente alla Amministrazione oppure, quando ne ricorrano le condizioni, può essere previsto un affidamento a terzi.
- **esecuzione** (affidamento e direzione lavori): cura l'attuazione degli interventi relativi alle opere di edilizia scolastica e sportiva sulla base del progetto approvato dalla Giunta Comunale e dal Dirigente in conformità alla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di esecuzione e contabilità dei lavori pubblici fino al collaudo dell'opera e alla successiva rendicontazione.

DOVE SIAMO

Gli uffici del Servizio Edilizia scolastica e sportiva si trovano nel Palazzo di Città, in Piazza Eleonora d'Arborea n. 9, secondo piano.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Il Servizio intrattiene rapporti diretti essenzialmente con professionisti, imprese, altre istituzioni, enti pubblici e privati.

Tutti i cittadini, in ogni caso, possono comunicare con il personale del Servizio direttamente (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13,00; il martedì e il giovedì anche dalle 16,00 alle 18,00), per telefono o per posta elettronica. Il Servizio fornisce informazioni inerenti le attività di propria competenza e, per quanto possibile, informazioni su attività di altri uffici del Settore, indirizzando l'utente sulla base delle esigenze rappresentate.

CONTATTI

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO MAIL
Geom. Maurizio Putzolu	Istruttore direttivo tecnico Responsabile del Servizio	Palazzo di Città, Piazza Eleonora d'Arborea n. 9 Secondo piano	Tel. 0783 791322 Fax 0783791493	maurizio.putzolu@comune.oristano.it

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Le attività del Servizio non si rivolgono direttamente al cittadino; l'utenza esterna è da individuare essenzialmente nelle imprese e nei professionisti che intervengono nei procedimenti di realizzazione delle opere di edilizia scolastica

e sportiva programmate dagli Organi Politici e progettate dagli uffici o da soggetti esterni: predisposizione e indizione gare d'appalto, subappalto, riserve, proroghe, parcelle, perizie, stati di avanzamento dei lavori, collaudi, eventuali contenziosi. Tra i procedimenti del servizio, consultabili integralmente nel sito istituzionale, sezione *Amministrazione Trasparente/Attività e procedimenti/ Tipologie di procedimento/Settore LL.PP. e Manutenzioni/Elenco Procedimenti* sono stati selezionati quelli nei quali i rapporti con l'utenza assumono maggiore rilevanza.

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	TERMINI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	STANDARD DI SERVIZIO
<i>AFFIDAMENTO LAVORI</i>	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	Dirigente Settore Lavori Pubblici e manutenzioni	142 giorni per importi sopra soglia 108 giorni per importi sotto soglia	Aggiudicazione definitiva entro i termini previsti, nel rispetto delle norme e procedure stabilite dalla legge

TABELLA DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI E DEGLI STANDARD

FATTORE QUALITA'		INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	Fisica	ampiezza orario di accesso diretto agli uffici	24 ore settimanali
		possibilità di accesso extra orario	SI sempre, concordando un appuntamento
	Multicanale	accessibilità a informazioni ricorrendo a più canali di comunicazione	SI. Numero canali di comunicazione ≥ 3
		accessibilità bandi di gara sul sito internet istituzionale	SI
TRASPARENZA		Publicazione sul sito web dei dati, delle informazioni e delle modalità di contatto relative al Servizio secondo quanto previsto dal Piano per la Trasparenza	SI – aggiornamento secondo la tempistica del Piano per la Trasparenza e Integrità del Comune di Oristano
TEMPESTIVITA'		Tempi di risposta ai cittadini e/o alle imprese e professionisti che richiedono informazioni	Risposta immediata quando le richieste sono fatte di persona o al telefono; entro i termini di legge negli altri casi
EFFICACIA		Percentuale di lavori per i quali viene rispettato il relativo cronoprogramma	100% dei lavori per i quali non si verificano ritardi derivanti da fattori esterni al Servizio

SETTORE SVILUPPO DEL TERRITORIO

Il Settore Sviluppo del Territorio è caratterizzato da una rilevante attività di erogazione di servizi verso l'esterno, sia verso i cittadini sia verso le imprese, oltre a svolgere una serie di attività di supporto agli altri settori dell'Amministrazione Comunale.

In generale, Il Settore si occupa della pianificazione urbanistica e della relativa attuazione, attraverso l'approvazione del Piano Urbanistico Comunale e delle sue varianti, l'adozione dei piani di lottizzazione, dei piani particolareggiati, ecc.

Il Settore si occupa inoltre della gestione e del controllo del territorio attraverso la regolazione dell'attività di trasformazione urbana e dell'agro, attraverso il rilascio dei provvedimenti per la realizzazione degli interventi edilizi. E' affidata al Settore anche la gestione di tutti i servizi di igiene urbana, nonché delle attività per la tutela dell'ambiente, per la gestione dell'arenile, per la manutenzione del verde pubblico e per lo sviluppo delle fonti di energia rinnovabili.

Il Settore si occupa anche dello Sportello Unico per le Attività Produttive, curando tutti i procedimenti di competenza comunale che attengono l'insediamento, la variazione e la cessazione delle aziende commerciali, turistiche, del terziario e dei servizi. Il Servizio cura e gestisce i mercati civici, i mercati rionali ed il nuovo mercato ortofrutticolo, oltre ad occuparsi delle manifestazioni di pubblico spettacolo, del controllo delle attività commerciali e della promozione del tessuto imprenditoriale locale.

Al Settore Sviluppo del Territorio è affidata la gestione dei Servizi Informativi del Comune, che si occupa dello sviluppo dei sistemi per l'elaborazione delle informazioni e garantisce la conservazione e la trasmissione dei dati trattati da tutti gli uffici del Comune, oltre a garantire la funzionalità del sito internet comunale.

In ultimo, sono affidati al Settore una serie di importanti progetti di sviluppo territoriale, che riguardano la progettazione e la realizzazione di interventi strategici per il territorio (rete intercomunale delle piste ciclabili, la riqualificazione del lungomare di Torregrande, la riqualificazione del Mercato di Via Mazzini, la riqualificazione dell'area delle case minime, la realizzazione e gestione della Rete MAN a fibra ottica, la realizzazione del Centro Intermodale passeggeri, ecc).

Organigramma

Il Settore Sviluppo del Territorio, al 30 maggio 2015, era composto da n. 24 unità assunte a tempo indeterminato, oltre a n. 3 unità assunte a tempo determinato, oltre al Dirigente. E' pertanto il Settore più limitato per quanto attiene il numero di risorse umane assegnate.

Il personale impiegato presso il Settore è così suddiviso:

QUALIFICA	N. UNITA'	
Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	1	Ing. Giuseppe Pinna Tel. 0783/791285 e-mail giuseppe.pinna@comune.oristano.it
Istruttori Direttivi	10 di cui 2 a t.d.	
Istruttori tecnici/Amministrativi/Contabili	11 di cui 1 a t.d.	
Collaboratori Amministrativi	5	
Collaboratori Operativi	2	

La distribuzione attuale del personale è di 52 % uomini e 48 % donne.

La seguente rappresentazione dell'organigramma del Settore Sviluppo del Territorio individua gli uffici in cui il settore è ripartito e le diverse attività svolte:

UFFICIO	N. DIPENDENTI IMPIEGATI
URBANISTICA E PIANIFICAZIONE	5
EDILIZIA PRIVATA E CONTROLLO TERRITORIO	10
AMBIENTE E VERDE URBANO	6
SUAP E ATTIVITA' PRODUTTIVE	6
CED	4
TOTALE	31

L'elenco completo dei procedimenti del settore è consultabile sul sito: www.comune.oristano.it – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti

Servizio Urbanistica e Pianificazione del Territorio

CI PRESENTIAMO

Il Servizio Urbanistica e Pianificazione Territoriale partecipa alla predisposizione del Piano Urbanistico Comunale e delle sue varianti, nonché dei Piani attuativi di iniziativa pubblica (P.es. Piano particolareggiato del centro storico, Piani di riqualificazione urbana, Programmi integrati). Cura i procedimenti di approvazione dei piani attuativi e di lottizzazione convenzionata di iniziativa privata, di approvazione di opere pubbliche in variante al P.U.C., di concessioni edilizie in deroga per edifici di interesse pubblico, di Accordi di programma. Rilascia i certificati di destinazione urbanistica e le certificazioni dei prezzi di vendita degli alloggi ERP. Gestisce la toponomastica cittadina e la numerazione civica. Si occupa degli adempimenti tecnici connessi alla localizzazione ed assegnazione delle aree per gli interventi di edilizia residenziale pubblica

DOVE SIAMO

Gli uffici del Servizio si trovano in via Ciudadella de Menorca n° 19, al 2° piano.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e martedì dalle 15.30 alle 17.30. Per contattare i tecnici è necessario prendere un appuntamento utilizzando i recapiti di seguito riportati.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO

Con il personale del Servizio è possibile comunicare direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Michele Scanu	Funzionario		0783-791313	michele.scanu@comune.oristano.it
Yuri Iannuzzi	Istruttore direttivo		0783-791260	yuri.iannuzzi@comune.oristano.it
Rita Manca	Istruttore amministrativo		0783-791478	rita.manca@comune.oristano.it
Franca Salis	Collaboratrice amm.		0783-791250	franca.salis@comune.oristano.it

Telefonando, è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti sulle pratiche in corso, modalità di presentazione delle istanze, o chiedere il rilascio di copia dei documenti in possesso dell'ufficio e di interesse per il cittadino.

Gli impiegati nel corso della telefonata, invitano il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta, per posta, via fax o via mail, nella quale, in caso desideri la spedizione dei documenti richiesti, indicare l'indirizzo a cui desidera l'invio degli stessi.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, quindi anche con il Servizio Urbanistica, possono usare l'indirizzo PEC: istituzionale@pec.comune.oristano.it

Servizi via computer: il sito web

Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it/IrisWeb/, ai soli dipendenti dotati di pc connessi in rete è possibile accedere al sistema di rilevazioni delle presenze dell'ente da dove è possibile gestire tutto l'iter autorizzativo relativo alle assenze e presenze.

Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile inoltre accedere a tutte le informazioni relative a "Amministrazione Trasparente".

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Oltre ai compiti di pianificazione, gestione e aggiornamento degli strumenti urbanistici generali ed attuativi, il Servizio cura direttamente alcuni procedimenti di interesse dei singoli cittadini, di seguito riassunti:

- **Certificati di destinazione urbanistica:**

Possono essere richiesti utilizzando il modello disponibile nel sito internet comunale, da presentarsi all'ufficio protocollo, via posta ordinaria o tramite pec, corredato di mappa catastale. La domanda ed il certificato richiedono il bollo nella misura di legge ed il versamento dei diritti di segreteria, il cui importo è indicato nel modello. Per comodità dei cittadini i certificati possono essere ritirati a mano presso gli uffici del Servizio, oppure spediti all'indirizzo dei richiedenti.

- **Certificazione prezzo di vendita alloggi ERP:**

La domanda, da presentarsi all'ufficio protocollo, via posta ordinaria o tramite pec, deve essere corredata della planimetria catastale dell'alloggio e dei riferimenti alla convenzione di assegnazione.

- **Attribuzione numeri civici:**

Per la domanda si utilizza il modello disponibile nel sito internet comunale, da presentarsi all'ufficio protocollo, via posta ordinaria o tramite pec, corredato da una planimetria riportante l'immobile interessato e dalla ricevuta del versamento dei diritti di segreteria, il cui importo è indicato nel modello.

- **Rilascio cartografia digitale**

La domanda può presentarsi all'ufficio protocollo, via posta ordinaria o tramite pec. Il rilascio della cartografia digitale è soggetto al pagamento di un importo commisurato al numero di elaborati richiesti.

- **Piani di lottizzazione:**

L'approvazione dei Piani di Lottizzazione segue l'iter previsto dalla legge urbanistica regionale. Gli interessati devono presentare i documenti e gli elaborati progettuali previsti dal regolamento edilizio e da ulteriori norme di settore (p.es. relazione paesaggistica, studio di compatibilità idraulica, etc.). L'Ufficio predispone un'istruttoria tecnica e trasmette il Piano al Consiglio Comunale che delibera. La domanda, da presentarsi all'ufficio protocollo, via posta ordinaria o tramite pec, deve essere corredata dagli elaborati progettuali in triplice copia.

- **Attestazione deposito frazionamenti catastali:**

I frazionamenti catastali devono essere depositati presso l'ufficio protocollo o trasmessi via posta ordinaria. La copia munita dell'attestazione di avvenuto deposito può essere ritirata il giorno seguente presso gli uffici del Servizio.

- **Certificazioni/attestazioni varie:**

Il Servizio si occupa di rilasciare attestazioni/certificazioni a vario titolo richieste (p.es. attestazioni sulla toponomastica, numerazione civica, etc.). Le richieste devono presentarsi all'ufficio protocollo, via posta ordinaria o tramite pec. Eventuali importi da corrispondersi a titolo di diritti di segreteria vengono prontamente comunicati ai richiedenti.

Riepilogo scheda dei Procedimenti resi dal Servizio Urbanistica e Pianificazione Territoriale

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	Termini di conclusione del procedimento previsti dalla legge	Standard di servizio
Certificato di destinazione urbanistica	Yuri Iannuzzi	Dirigente Settore	30 gg	5 gg
Certificazione prezzo di vendita alloggi ERP	Yuri Iannuzzi	Dirigente Settore	30 gg	10 gg
Attribuzione numeri civici	Yuri Iannuzzi	Dirigente Settore	30 gg	7 gg
Rilascio cartografia digitale	Yuri Iannuzzi	Dirigente Settore	30 gg	2 gg
Piani di Lottizzazione (istruttoria tecnica)	M. Scanu / Y. Iannuzzi	Dirigente Settore	90 gg	90 gg
Attestazione deposito frazionamenti catastali	Michele Scanu	Dirigente Settore	immediato	immediato
Certificazioni/attestazioni varie	Michele Scanu	Dirigente Settore	30 gg	15 gg

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza orario ricevimento pubblico	19,5 ore settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Sì, sempre su richiesta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune/bacheca
Trasparenza	Facilità di accesso agli atti di pianificazione generale e attuativa	Disponibilità sul sito internet del PUC e di tutti i piani attuativi e di lottizzazione
Tempestività	Rilascio di provvedimenti e atti in tempi inferiori alla normativa	Tempo di produzione del provvedimento inferiore alla norma per almeno il 50% dei procedimenti
Efficacia	Riscontro delle istanze pervenute (con riscontro positivo/negativo) entro i termini di legge	Rapporto istanze pervenute/evase superiore a 99 %

Servizio Edilizia Privata e Controllo del Territorio

CI PRESENTIAMO

Il Servizio controlla gli interventi edilizi ed in generale tutti gli interventi di trasformazione del territorio che insistono nell'ambito comunale, attraverso la gestione delle procedure riguardanti le trasformazioni edilizie, la verifica dei documenti necessari per il rilascio dei provvedimenti amministrativi, l'emissione di ordinanze di demolizione e/o rimessa in pristino, secondo la normativa vigente.

Il personale rilascia inoltre le informazioni utili ai tecnici e ai cittadini per gli interventi edilizi.

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al 1° piano dell'edificio sito in vico Episcopio n. 9.

Per richieste di appuntamenti e informazioni di carattere generale e per il ritiro di modelli, certificati, , ecc. gli uffici sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle 9.30 alle 13.00 ed il martedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30.

Per informazioni tecniche e di carattere amministrativo, i tecnici e gli amministrativi ricevono il pubblico nei seguenti giorni : lunedì e giovedì mattina dalle ore 11,00 alle ore 13,00 e martedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

Nei mesi di luglio e agosto i tecnici e gli amministrativi ricevono il pubblico lunedì, martedì e giovedì mattina dalle ore 11,00 alle ore 13,00.

Il Responsabile del Servizio riceve per appuntamento negli stessi giorni sopra indicati, telefonando ai numeri 0783791624 /0783791612 o tramite mail luigia.foddi@comune.oristano.it

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

Con il personale del Servizio è possibile comunicare direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Ing. Anna Luigia Foddi	Responsabile del Servizio	Vico Episcopio n. 9	0783 791601	luigia.foddi@comune.oristano.it
Arch. Stefania Melis	Funzionario	Vico Episcopio n. 9	0783 791620	stefania.melis@comune.oristano.it
Geom. Ignazia Pes	Istruttore tecnico	Vico Episcopio n. 9	0783 791609	ignazia.pes@comune.oristano.it
Ing. Ignazia Sesuru	Funzionario	Vico Episcopio n. 9	0783 791625	ignazia.sesuru@comune.oristano.it
Dott.ssa Milena Porta	Istruttore direttivo	Vico Episcopio n. 9	0783 791626	milena.porta@comune.oristano.it
Sig. Carlo Cadeddu	Istruttore amministrativo	Vico Episcopio n. 9	0783 791610	carlo.cadeddu@comune.oristano.it
Rag. Marco Garau	Istruttore amministrativo	Vico Episcopio n. 9	0783 791611	marco.garau@comune.oristano.it
Sig.ra Giancarlo Deligia	Collaboratore amministrativo	Vico Episcopio n. 9	0783 791612	
Sig.ra Anna Paola Pinna	Collaboratore amministrativo	Vico Episcopio n. 9	0783 791624	

Telefonando, è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti sulla modalità di presentazione delle pratiche o sul rilascio di copia dei documenti in possesso dell'ufficio e di interesse per il cittadino.

Gli impiegati nel corso della telefonata, invitano il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta, per posta, o via mail, nella quale, in caso desideri la spedizione dei documenti richiesti, indicare l'indirizzo a cui desidera l'invio degli stessi.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, quindi anche con il Servizio Edilizia Privata, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Servizi via computer: il sito web Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile accedere a tutte le informazioni relative a "Amministrazione Trasparente".

Sportello unico per l'Edilizia (SUE)

Lo Sportello unico per l'edilizia (SUE) è un ufficio in modalità telematica che cura tutti i rapporti fra il privato, l'amministrazione e, ove occorra, le altre amministrazioni tenute a pronunciarsi in ordine agli interventi edilizi.

La competenza del SUE si estende a qualsiasi procedimento amministrativo inerente l'effettuazione di interventi di trasformazione del territorio ad iniziativa privata, nonché interventi su edifici esistenti soggetti all'acquisizione di uno o più titoli abilitativi e non ricadenti nel campo di competenza del SUAP.

Le pratiche edilizie devono essere presentate, tramite il software regionale accessibile dal portale regionale www.sardegناسue.it utilizzando la modulistica reperibile nello stesso portale.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Il Servizio Edilizia Privata si occupa di ricevere le richieste di interventi edilizi nell'intero territorio comunale e verificare la conformità degli stessi alle norme edilizie e agli strumenti urbanistici vigenti ai fini del rilascio e/o validità dei seguenti titoli edilizi:

- Permesso di costruire ;
- **SCIA (segnalazione certificata inizio attività) per ampliamenti volumetrici degli artt. 30 e 32 della L.R. n. 8/2015 ;**
- **SCIA (segnalazione certificata inizio attività) ;**
- Interventi soggetti a comunicazione inizio lavori ;
- DUAAP riguardanti le attività produttive per il tramite dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP);
- Rilascio certificati di agibilità;
- Autorizzazione paesaggistica per gli interventi riguardanti fabbricati ricadenti in aree vincolate ai sensi del D.Lgs. 42/2004, sulla base delle funzioni delegate dalla Regione Autonoma della Sardegna, ai sensi della L.R. 28/98;
- Concessioni edilizie in sanatoria (condono edilizio);

L'ufficio si occupa inoltre delle segnalazioni per abusi edilizi e in genere della sorveglianza e verifica dell'attività edilizia in tutto il territorio comunale.

Riepilogo scheda dei Procedimenti resi dal Servizio Edilizia Privata

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	Termini di conclusione del procedimento previsti dalla legge	Standard di servizio
PERMESSI DI COSTRUIRE	Vari	Dirigente Settore	90 giorni (art. 20 del DPR 380/2001)	90 giorni
SCIA (segnalazione certificata inizio attività) per	Vari	Dirigente Settore	vale il silenzio assenso decorsi 45 giorni dalla	

ampliamenti volumetrici degli artt. 30 e 32 della L.R. n. 8/2015			presentazione della SCIA (art. 35 della l.r. n. 8/2015)	
SCIA (segnalazione certificata inizio attività)	Vari	Dirigente Settore	30 giorni (vedi art. 19, comma 6-bis della legge 241/1990)	30 giorni
RATEIZZAZIONE ONERI	Vari	Dirigente Settore	30 giorni (non è specificato nelle norme di settore, si può applicare la legge 241/1990)	10 giorni
VOLTURE	Vari	Dirigente Settore	30 giorni (non è specificato nelle norme di settore, si può applicare la legge 241/1990)	10 giorni
AGIBILITÀ	Vari	Dirigente Settore	30 giorni se è stato rilasciato il parere dalla ASL; 60 giorni in caso di autocertificazione	Silenzio assenso
CERTIFICAZIONI VARIE (CERTIFICATI DI INAGIBILITÀ, ECC.)	Vari	Dirigente Settore	30 giorni	30 giorni
SOPRALLUOGHI PER ABUSI EDILIZI E RELAZIONI	Vari	Dirigente Settore	Non indicato	Non quantificabile
ORDINANZE DI DEMOLIZIONE	Vari	Dirigente Settore	Non indicato	Non quantificabile
ACCESSO AGLI ATTI	M. Garau	Dirigente Settore	30 giorni	20 giorni
AUTORIZZAZIONI E COMPATIBILITÀ PAESAGGISTICHE DI COMPETENZA DEL COMUNE	Dott. P. Zoccheddu	Dirigente Settore	105 giorni (comprensivi del parere obbligatorio del MIBAC)	20 giorni per l'istruttoria + 7giorni per la predisposizione dell'atto finale dopo che il parere obbligatorio MIBAC (45 giorni di tempo)

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19,5 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre, su richiesta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito www.sardegna.sue.it
	Presentazione pratiche <i>on line</i>	Tramite accesso accreditato nel sito www.sardegna.sue.it
Trasparenza	Facilità di consultazione delle pratiche in corso di istruttoria	Accesso on line nel sito www.sardegna.sue.it
Tempestività	Rilascio di provvedimenti e atti in tempi inferiori alla normativa	Tempo di produzione del provvedimento inferiore alla norma per almeno il 50% dei procedimenti
Efficacia	Riscontro delle istanze pervenute (con riscontro positivo/negativo) entro i termini di legge	Rapporto istanze pervenute/evase superiore a 90 %

Servizio Ambiente e Verde Pubblico

CI PRESENTIAMO

Il Servizio Ambiente e Decoro Urbano si occupa di:

- Rifiuti
- Igiene urbana
- Verde pubblico e decoro urbano
- Pulizia e gestione dell'arenile
- Gestione delle aree SIC, in collaborazione con i Comuni di Cabras e Santa Giusta
- Aria
- Acqua
- Suolo e sottosuolo
- Agenti fisici di interesse ambientale
- Energia
- Valutazioni ambientali

Con riferimento a questi ambiti l'Ufficio Ambiente, oltre a tutte le funzioni per le quali sono previste competenze comunali disciplinate da norme e regolamenti, svolge attività di studio, anche a supporto di procedimenti ed attività facenti capo ad altri servizi.

Inoltre:

- Propone e cura le iniziative intese a diffondere una maggiore conoscenza delle tematiche della sostenibilità, del recupero, del riuso, del risparmio energetico;
- Propone e sviluppa le iniziative comunali finalizzate alla tutela dell'ambiente e degli ecosistemi naturali, anche attraverso l'affidamento in gestione a soggetti privati di aree da riqualificare;
- cura i rapporti con la società che gestisce il ciclo di gestione dei rifiuti urbani;
- cura i rapporti con Oristano Servizi Comunali srl, per quanto attiene gli aspetti legati ai servizi di manutenzione del verde pubblico, di pulizia degli arenili, di sfalcio delle aree incolte, ecc;

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al 1° piano dell'edificio sito in vico Episcopio n. 9.

Gli uffici sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle 9.30 alle 13.00 ed il martedì/giovedì dalle 15.30 alle 17.30.

Il Responsabile del Servizio riceve per appuntamento negli stessi giorni sopra indicati, telefonando al numero 0783 791602 o tramite mail: giangavino.pilu@comune.oristano.it

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO AMBIENTE E VERDE PUBBLICO

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Ing. Giangavino Pilu	Responsabile del Servizio	Ufficio Ambiente	0783 791602	giangavino.pilu@comune.oristano.it
Geom. Giuseppe Carrus	Istruttore Tecnico	Ufficio Ambiente	0783 791617	giuseppe.carrus@comune.oristano.it
Dott.ssa Paola Zoccheddu	Istruttore tecnico	Ufficio Verde	0783 791 603	paola.zoccheddu@comune.oristano.it
Sergio Pia		Ufficio Verde		sergio.pia@comune.oristano.it
Dott.ssa Veronica Vacca	Collaboratore Amministrativo	Ufficio Ambiente	0783 791616	veronica.vacca@comune.oristano.it
FAX	0783 1920380	servizio.ambiente@comune.oristano.it		ufficio.verde@comune.oristano.it

Ecosportello			800 632 270	le4r@comune.oristano.it
--------------	--	--	-------------	--

Telefonando, è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti sul servizio di igiene urbana e su tutte le attività dell'Ufficio. Possono essere inoltrate segnalazioni e reclami in merito alle suddette attività.

Gli impiegati nel corso della telefonata, invitano il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta, per posta, via fax o via mail, nella quale, in caso desideri la spedizione dei documenti richiesti, indicare l'indirizzo a cui desidera l'invio degli stessi.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, quindi anche con il Servizio Ambiente, possono usare l'indirizzo PEC: istituzionale@pec.comune.oristano.it

Servizi via computer: il sito web

Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile inoltre accedere a tutte le informazioni relative a "Amministrazione Trasparente".

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Si indicano le principali attività svolte dall'ufficio Ambiente e le modalità di accesso e fruibilità delle stesse, nonché l'eventuale documentazione richiesta per fruirne.

- Informazioni sulle modalità della raccolta differenziata dei rifiuti urbani
- Deroghe relative a materie disciplinate dal regolamento comunale di igiene e decoro
- Autorizzazioni taglio piante o asportazione legna
- Autorizzazione utilizzo terre e rocce da scavo
- Autorizzazione in deroga ai limiti di rumore ambientale per attività temporanee
- Informazioni sulle modalità di effettuazione degli interventi su discariche e aree inquinate
- Approvazione dei progetti di bonifica di siti inquinati

Riepilogo scheda dei Procedimenti resi dal Servizio Ambiente e Decoro Urbano

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	Termini di conclusione del procedimento previsti dalla legge	Standard di servizio
Autorizzazioni taglio piante o asportazione legna	Dott.ssa Paola Zoccheddu	Dirigente Sviluppo Territorio	30 gg	20 g
Autorizzazione utilizzo terre e rocce da scavo	Ing. G. Pilu	Dirigente Sviluppo Territorio	30 gg	30 gg
Autorizzazione in deroga ai limiti di rumore ambientale per attività temporanee	Ing. G. Pilu	Dirigente Sviluppo Territorio	30 gg	20 gg
Deroghe relative a materie disciplinate dal regolamento comunale di igiene e decoro	Ing. G. Pilu	Dirigente Sviluppo Territorio	30 gg	20 gg

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19,5 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre, su richiesta
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune/bacheca
Trasparenza	Facilità di accesso agli atti	Accesso agli atti nei termini di legge per il 100% delle istanze
Tempestività	Rilascio di provvedimenti e atti in tempi inferiori alla normativa	Tempo di produzione del provvedimento inferiore alla norma per almeno il 50% dei procedimenti
Efficacia	Riscontro delle istanze pervenute (con riscontro positivo/negativo) entro i termini di legge	Rapporto istanze pervenute/evase superiore a 90 %

Servizio attività produttive, SUAP e agricoltura

CI PRESENTIAMO

Il Servizio Attività produttive, SUAP e Agricoltura è costituito da un Funzionario Tecnico, due Istruttori Direttivi e da tre Istruttori Amministrativi, di cui uno a tempo determinato.

Lo Sportello Unico delle Attività Produttive – SUAP è il servizio al quale si rivolgono i cittadini e gli imprenditori che devono avviare o sviluppare un'impresa o compiere interventi di natura edilizia inerenti immobili funzionali alle attività produttive di beni e/o servizi. Il SUAP è responsabile di tutti i procedimenti amministrativi inerenti alla realizzazione, all'ampliamento, alla cessazione, alla riattivazione, alla localizzazione e alla rilocalizzazione di impianti produttivi.

A tal fine sono da intendersi per impianti produttivi: gli insediamenti relativi a tutte le attività di produzione di beni e Servizi, ivi incluse le attività agricole, commerciali e artigianali, le attività turistiche e alberghiere, ogni attività imprenditoriale di edilizia residenziale, i servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari.

Qualsiasi procedimento relativo alle attività produttive viene avviato mediante la presentazione di una dichiarazione autocertificativa, da redigersi su un modello unico regionale denominato DUAAP, per tramite del Portale Regionale SUAP.

Il Servizio gestisce inoltre le istanze escluse dall'ambito di applicazione del SUAP relative a particolari tipologie di attività (B&B, concessioni posteggi su aree mercatali, ecc.).

DOVE SIAMO

L'ufficio si trova al 1° piano dello stabile ubicato in via Ciudadella de Menorca n. 19. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 13.00 e martedì dalle 15.30 alle 17.30.

È possibile effettuare la richiesta di appuntamento direttamente presso l'ufficio, per telefono al 0783/791356 o per email alla casella suap.oristano@gmail.com.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO ATTIVITÀ PRODUTTIVE SUAP E AGRICOLTURA

Con il personale del Servizio è possibile comunicare telefonicamente, a mezzo fax o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Dott. Stefano Cadoni	Funzionario tecnico/Responsabile del Servizio	Att. Produttive Suap e Agricoltura	0783 791290	stefano.cadoni@comune.oristano.it
Sig. Elena Flore	Istruttore Direttivo	Att. Produttive	0783 791289	elena.flore@comune.oristano.it

		Suap e Agricoltura		
Dott. Valerio Fois	Istruttore Direttivo	Att. Produttive Suap e Agricoltura	0783 791248	valerio.fois@comune.oristano.it
Sig. Dante Atzeni	Istruttore Amministrativo	Att. Produttive Suap e Agricoltura	0783 791359	dante.atzeni@comune.oristano.it
Sig. Norma Atzeni	Istruttore Amministrativo	Att. Produttive Suap e Agricoltura	0783 791358	norma.atzeni@comune.oristano.it
Sig. Valeria Puddu	Istruttore Amministrativo a tempo determinato	Att. Produttive Suap e Agricoltura	0783 791357	valeria.puddu@comune.oristano.it
		FAX	0783 791356	

Telefonando, è possibile ricevere informazioni sulla scelta e compilazione della modulistica e sulle modalità di trasmissione della pratica. E' altresì possibile ricevere informazioni sulle attività di competenza del Servizio.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Servizio possono usare l'indirizzo PEC dell'Amministrazione Comunale: istituzionale@pec.comune.oristano.it

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA ESTERNA

Presso il SUAP il cittadino/imprenditore riceve informazioni e consulenza sui procedimenti relativi a:

- Attività commerciali (Esercizi di Vicinato, Medie e Grandi Strutture di Vendita: Apertura, trasferimento, subingresso, ampliamento e/o riduzione di superficie, variazione ragione sociale, vendite sottocosto, vendite di liquidazione. Commercio in forma itinerante e su posteggio – Forme speciali di vendita: vendita al domicilio del consumatore, vendita per mezzo di apparecchi automatici, vendita per corrispondenza, vendita per radio/televisione, vendita tramite internet, Spacci interni – Rivendite di giornali e riviste -)
- Somministrazione alimenti e bevande (Bar, Ristoranti, Pizzerie, Caffetterie ecc);
- Attività artigianali (gelaterie, pasticcerie, laboratori di pasta fresca, pizzerie da asporto, autoriparatori, gommisti, Centri di revisione veicoli, impiantisti ecc.);
- Distributori di carburante;
- Produttori agricoli;
- Acconciatori, Estetiste;
- Tatuaggi e Piercing;
- Trattenimento e svago;
- Attività Ricettive (Alberghi, Campeggi, Case per Ferie, Ostelli per la gioventù, Affittacamere, Case e Appartamenti per vacanze, Turismo rurale, Residence, Bed & Breakfast);
- Agriturismi;
- Strutture Sanitarie;
- Agenzie d'Affari;
- Taxi e Noleggio con conducente;
- Noleggio senza conducente:
- Autorimessa;
- Distribuzione e installazione Sala Giochi;
- Panificio;
- Tintolavanderia;
- Spettacolo Viaggiante;
- Altre attività

Inoltre è possibile ricevere informazioni e consulenza sui seguenti procedimenti esclusi dall'ambito di applicazione del SUAP:

- Concessione posteggi aree mercatali;
- Concessione box mercati civici;
- Cessazioni, volturazioni e re intestazioni delle concessioni amministrative;
- Strutture Sanitarie ad iniziativa di liberi professionisti e/o soggetti non imprenditori;
- Pubblico Spettacolo organizzato da Associazioni no profit, Comitati o da soggetti imprenditoriali per manifestazioni con libero accesso;
- Assegnazione di autorizzazioni per l'esercizio di Taxi e Noleggio con Conducente;
- Assegnazione numero matricola Ascensori;
- Classificazione strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere.

Riepilogo scheda dei Procedimenti resi dal Servizio SUAP e Attività Produttive

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	Termini di conclusione del procedimento previsti dalla legge	Standard di servizio
Concessione posteggi aree mercatali	Stefano Cadoni	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	Secondo avviso pubblico	Rispetto dei termini
Concessione box mercati civici	Stefano Cadoni -	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	Secondo avviso pubblico	Rispetto dei termini
Cessazioni, volturazioni e re intestazioni delle concessioni amministrative	Stefano Cadoni 0783 791290	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	30 gg.	15 gg.
Strutture Sanitarie ad iniziativa di liberi professionisti e/o soggetti non imprenditori	Stefano Cadoni	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	30 gg.	30 gg.
Pubblico Spettacolo organizzato da Associazioni no profit, Comitati o da soggetti imprenditoriali per manifestazioni con libero accesso	Stefano Cadoni	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	30 gg.	30 gg.
Assegnazione di autorizzazioni per l'esercizio di Taxi e Noleggio con Conducente	Stefano Cadoni	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	Secondo avviso pubblico	Rispetto dei termini
Assegnazione numero matricola Ascensori	Stefano Cadoni	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	30 gg.	15 gg.
Classificazione strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere	Stefano Cadoni	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	30 gg.	30 gg.
Procedimento di immediato avvio a 0 giorni	Stefano Cadoni	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	Entro 2 giorni lavorativi il SUAP rilascia la ricevuta definitiva	Rispetto dei termini
Procedimento di immediato avvio a 20 giorni	Stefano Cadoni	Dirigente Settore Sviluppo del	Entro 2 giorni lavorativi il	Rispetto dei termini

		Territorio	SUAP rilascia la ricevuta definitiva	
Procedimento in Conferenza di Servizi	Stefano Cadoni	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	22 – 90 – 120 gg.	Rispetto dei termini

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19,5 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Tempo medio di attesa	n° minuti: 5
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune/bacheca
Trasparenza	Facilità di accesso agli atti	Disponibilità immediata on line sul sito internet Sardegna SUAP
Tempestività	Rilascio di provvedimenti e atti in tempi conformi alla normativa SUAP	Tempo di produzione del provvedimento conforme ai tempi di norma per almeno il 50% dei procedimenti
Efficacia	Riscontro delle istanze pervenute (con riscontro positivo/negativo) entro i termini di legge	Rapporto istanze pervenute/evase superiore a 99 %

Servizio Informativo e CED

CI PRESENTIAMO

Il Servizio Informativo e CED è costituito da un responsabile e da tre collaboratori. Rappresenta una realtà con competenze in progressiva espansione all'interno dell'Ente a seguito del consolidarsi delle attività telematiche e della crescente richiesta di servizi informatici. Dagli originari obiettivi di gestione dell'"hardware" a supporto della rete, il servizio informatico va assumendo la connotazione di erogatore di servizi mirati per l'amministrazione ed il cittadino. Le attività del servizio informatico sono articolate su tre livelli di attività, definibili come "connettività", "servizi di base", e "Data Center - servizi di rete". A ciascuno di questi livelli sono riconducibili una serie di prestazioni.

Il servizio cura inoltre le procedure di acquisizione di beni e servizi inerenti forniture di apparecchiature elettroniche di tutti i settori dell'Ente.

DOVE SIAMO

L'ufficio è collocato al piano rialzato del Palazzo degli Scolopi in Piazza Eleonora d'Arborea n. 44. L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00 e martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 16.00 alle 18.00, (nel periodo estivo si osserva la chiusura pomeridiana il giovedì).

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO CED

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
Ing. Emiliano Sanna	Responsabile del Servizio	Ufficio Ced	0783 791471	emiliano.sanna@comune.oristano.it
Rag. Tonino Pala	Istruttore	Ufficio Ced	0783 791471	tonino.pala@comune.oristano.it
Gianluigi Rocca	Istruttore	Ufficio Ced	0789 791471	gianluigi.rocca@comune.oristano.it
Lares Ghiani	Istruttore	Ufficio Ced	0789 791471	lares.ghiani@comune.oristano.it
		Ufficio Ced	0783 791471	ced@comune.oristano.it

Telefonando è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti su problematiche tecniche relative a tutti i sistemi in gestione e al sito web istituzionale.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, quindi anche con il Servizio ICT e CED, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Servizi via computer: il sito web

Dal portale del Comune di Oristano www.comune.oristano.it è possibile accedere a tutte le informazioni relative in "Amministrazione Trasparente".

I SERVIZI CHE OFFRIAMO ALL'UTENZA

Si indicano le principali attività svolte dall'ufficio Ict, Servizi Informativi e Ced e le modalità di accesso e fruibilità delle stesse, nonché l'eventuale documentazione richiesta per fruirne.

- **Affidamento lavori, servizi e forniture;**
- **Richiesta accesso banche dati da altri Enti.**

AFFIDAMENTO LAVORI, SERVIZI E FORNITURE

Descrizione del servizio

L'affidamento di lavori, servizi e forniture, per quanto di competenza del servizio, avviene attraverso la predisposizione del capitolato, l'utilizzo delle procedure attivate dal Ministero dell'Economia attraverso il portale Acquisti in Rete di Consip Spa, con gli strumenti delle Convenzioni, Ordini diretti e Richieste di Offerta sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione.

RICHIESTA ACCESSO BANCHE DATI DA ALTRI ENTI

Descrizione del servizio

Il servizio risponde all'esigenza di verifiche e controlli effettuati da altri Enti soprattutto per le informazioni anagrafiche e di residenza.

La richiesta va inoltrata al Servizio Informativo e CED con domanda in carta intestata da parte del responsabile di riferimento, ove non sussistano convenzioni.

Riepilogo scheda dei Procedimenti resi dal Servizio CED

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEL PROCEDIMENTO	MODALITÀ EFFETTUAZIONE PAGAMENTI EVENTUALMENTE NECESSARI	TERMINE CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO
Affidamento lavori, servizi e forniture di materiale elettronico – informatico sotto soglia comunitaria	Emiliano Sanna	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	Avvisi inseriti sul sito internet dell'ente o telefonicamente		95 gg
Affidamento lavori, servizi e forniture di materiale elettronico – informatico sopra soglia comunitaria	Emiliano Sanna	Dirigente Settore Sviluppo del Territorio	Avvisi inseriti sul sito internet dell'ente alla sezione bandi di gara/comunicazione scritta		142 gg
Richiesta accesso banche dati da altri Enti	Emiliano Sanna		Telefonicamente o a mezzo PEC		5 gg

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2014
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 27 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	Si sempre su richiesta
	Tempo medio di attesa	n° minuti: 15
	Facilità di accesso alla modulistica	Presente sul sito del Comune/bacheca
Trasparenza	Facilità di accesso agli atti	Disponibilità sul sito internet degli atti previsti dalla normativa
Tempestività	Rilascio di provvedimenti e atti in tempi conformi alla normativa	Tempo di produzione del provvedimento inferiore alla norma per almeno il 50% dei procedimenti
Efficacia	Riscontro delle istanze esterne pervenute (con riscontro positivo/negativo) entro i termini di legge	Rapporto istanze pervenute/evase superiore a 99 %

SETTORE VIGILANZA TRASPORTI E VIABILITA'

Il settore si occupa di molteplici attività, derivanti in parte dalla legislazione speciale inerente la Polizia Municipale e in parte da normative nazionali, regionali e regolamentari. L'attività fondamentale consiste nella vigilanza del territorio finalizzata alla prevenzione e repressione degli illeciti amministrativi e/o penali in materia di circolazione stradale, di edilizia, di ambiente, di commercio ecc.. Espleta inoltre una serie di attività amministrative legate ad autorizzazioni per particolari categorie di utenti della strada, autorizzazioni per l'occupazione del suolo pubblico, e gestisce il contenzioso relativo al Codice della Strada per quanto di competenza.

Il Settore Vigilanza, Viabilità e trasporti è composto da n. 40 unità assunte a tempo indeterminato, oltre a n. 10 unità assunte a tempo determinato, oltre al Dirigente.

Il personale impiegato presso il Settore è così suddiviso:

QUALIFICA	N. UNITA'
Dirigente/Comandante	1
Ufficiale superiore/Vicecomandante	1
Ufficiali	5
Assistenti Capo/Assistenti	31
Agenti Scelti	2
Agenti a tempo determinato	10

La distribuzione attuale del personale è 84% uomini e 16% donne.

Il rapporto con la popolazione residente del Comune (33.000 abitanti all'ultimo censimento) è di 1 unità ogni 825 cittadini.

Se si considera il numero di studenti, pendolari e domiciliati che gravitano sulla città e che portano a circa 55.000 le persone che vivono nel Comune, il rapporto sale a 1 agente ogni 1.375 abitanti.

Il rapporto con l'estensione territoriale del Comune (84,63 kmq) è di 1 appartenente al Corpo ogni 2,11 chilometri quadrati.

UFFICIO	N. DIPENDENTI IMPIEGATI
SERVIZI INTERNI SEGRETERIA COMANDO	4
POLIZIA GIUDIZIARIA VIGILANZA AMBIENTALE VIGILANZA EDILIZIA	6
VIGILANZA TERRITORIALE	27
SERVIZI SPECIALIZZATI	5
VERBALI E CONTENZIOSO	6
TRASPORTI E VIABILITA'	2

La nostra dotazione strumentale

I servizi garantiti dalla Polizia Locale vengono forniti anche attraverso alcuni strumenti considerati gli “attrezzi del mestiere” e utilizzati sul territorio oppure negli uffici amministrativi.

Tutti gli uffici della Polizia Locale sono dotati di strumenti informatici (personal computer, stampanti, scanner, software dedicati).

Per i servizi erogati sul territorio, la strumentazione utilizzata si differenzia tra:

- il parco veicoli
- gli apparati radio
- altre strumentazioni tecniche.

Il parco mezzi del Comando conta in totale n. 19 veicoli, così suddivisi:

9	Autoveicoli
5	Motoveicoli
1	Furgone attrezzato per infortunistica stradale
4	Biciclette

Ogni agente dislocato sul territorio è in collegamento radio con la Centrale Operativa e con i colleghi.

Gli apparati radio in dotazione sono i seguenti:

45	Radio portatili
8	Radio autoveicolari

Tra le altre strumentazioni tecniche utilizzate dagli agenti sul territorio, segnaliamo le più importanti:

1	Autovelox
1	Teelaser
2	Etilometri
10	Telecamere e macchine fotografiche digitali
1	Attrezzatura per Furgone Infortunistica (computer e stampante portatile, pannello

luminoso, ecc.)

L'elenco completo dei procedimenti del settore è consultabile sul sito: www.comune.oristano.it – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti

Servizi interni segreteria comando

Il servizio si occupa dell'espletamento dei compiti amministrativi relativi all'attività di Polizia Locale ovvero il coordinamento dell'insieme delle attività amministrative di vigilanza, di controllo amministrativo e tecnico, di prevenzione e repressione, esercitata dai competenti organi istituzionali del Comune, nell'ambito del suo territorio, ed in materia di sua specifica competenza, in modo che dall'azione dei soggetti giuridici privati e pubblici non derivino danni sociali alla comunità ed alle istituzioni.

I principali servizi che offriamo all'utenza si possono così riassumere:

- Rilascio delle autorizzazioni e nulla osta per competizioni sportive su strada ;
- rilascio delle autorizzazioni di circolazione dei veicoli eccezionali e trasporti in condizioni di eccezionalità;
- permessi per l'occupazione della sede stradale artt. 20 e 21 C.d.S.;
- pubblicità sulle strade, art. 23 C.d.S.;
- istruttoria pratiche per il rilascio di "pass" disabili;
- Accertamenti, informazioni e notifiche di competenza del corpo;
- predisposizione di Ordinanze relative ai provvedimenti per la regolamentazione della circolazione stradale nel centro urbano (in qualità di Ente proprietario delle strade) art. 5 e 7 C.d.S. e comunicazione al Servizio Lavori Pubblici;

DOVE SIAMO

Gli uffici del Servizio si trovano in via Carmine n. 18 nello stabile adibito a sede della Polizia Municipale. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO

Con il personale del Servizio è possibile comunicare direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
SEBIS IGNAZIO	RESPONSABILE	1 PIANO	0783 791422	ignazio.sebis@comune.oristano.it
FODDIS ARMANDO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791421	armando.foddis@comune.oristano.it
ORRU' ARISTIDE	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791421	aristide.orrui@comune.oristano.it
CUBEDDU FRANCESCO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791421	cubeddu.francesco@comune.oristano.it

Telefonando, è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti sulle pratiche in corso, modalità di presentazione delle istanze, o chiedere il rilascio di copia dei documenti in possesso dell'ufficio e di interesse per il cittadino.

Gli impiegati nel corso della telefonata, invitano il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta, per posta, via fax o via mail, nella quale, in caso desideri la spedizione dei documenti richiesti, indicare l'indirizzo a cui desidera l'invio degli stessi.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, possono usare l'indirizzo PEC: istituzionale@pec.comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	Termini di conclusione del procedimento previsti dalla legge	Standard di servizio
Autorizzazione per accesso e/o sosta nella Zona a Traffico Limitato (ZTL) e Area Pedonale Urbana (APU)	Dirigente Settore		15 gg
Rilascio del Contrassegno speciale per la circolazione e la sosta dei veicoli al servizio delle persone invalide con deambulazione sensibilmente ridotta. "Pass Disabili"	Dirigente Settore		10 gg
Nulla Osta previsti dall'art. 10 C.d.S. (veicoli eccezionali e trasporti in condizione di eccezionalità)	Dirigente Settore		15 gg
Autorizzazioni e Nulla Osta previsti dall'art. 9 C.d.S. (competizioni sportive su strada)	Dirigente Settore		15 gg
Autorizzazioni e Nulla Osta Vari previsti dal C.d.S. (con o senza fini di lucro)	Dirigente Settore		15 gg
Provvedimenti (ordinanze) di sospensione temporanea della circolazione stradale e/o istituzione temporanea del divieto di sosta	Dirigente Settore		15 gg
Rilascio "Pass Parcheggio a pagamento"	Dirigente Settore		15 gg
Denuncia di smarrimento e rinvenimento cose e/o animali	Dirigente Settore		immediato

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'		INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza		Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19/36 settimanali
		Disponibilità ad appuntamenti extra orario	su richiesta
		Presenza di indicazioni chiare sulla dislocazione degli uffici	
Trasparenza		Pubblicazione di tutte le informazioni relative ai servizi, ai recapiti, alla modulistica	3 gg
Tempestività		N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	95%
		Tempi massimi di risposta alle istanze	15 gg
		Tempi massimi di attesa allo sportello	10 minuti
Efficacia	Conformità	Pratiche evase in conformità alla normativa	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto sulla base di un giudizio di pertinenza sul servizio svolto	

Servizio Vigilanza territoriale Infortunistica stradale e pronto intervento

Il servizio Territoriale rappresenta l'entità operativamente più visibile e numerosa del Settore, suddiviso in servizio di viabilità, pronto intervento, infortunistica stradale e Centrale Radio Operativa.

Gli operatori del servizio si occupano principalmente della vigilanza e controllo in materia di viabilità, presidio del territorio e interventi su segnalazione da parte di privati o altri enti e/o istituzioni, vigilanza ingresso/uscita alle scuole.

I principali servizi che offriamo all'utenza sono i seguenti:

- Rilevamento degli incidenti stradali e procedure amministrative e giudiziarie connesse
- Rilascio copia atti e documenti di rilievo dei sinistri stradali
- Rilascio informazioni relative ai sinistri stradali

DOVE SIAMO

Gli uffici del Servizio si trovano in via Carmine n. 18 nello stabile adibito a sede della Polizia Municipale. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

Con il personale del Servizio è possibile comunicare direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
URAS GIOVANNI NICOLA	RESPONSABILE	1 PIANO	0783 791429	giovanni.uras@comune.oristano.it
PALMAS GIUSEPPE	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791429	giuseppe.palmas@comune.oristano.it
CERA ROBERTO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791429	roberto.cera@comune.oristano.it
URAS GIOVANNI NICOLA	RESPONSABILE	1 PIANO	0783 791429	giovanni.uras@comune.oristano.it
PALMAS GIUSEPPE	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791429	giuseppe.palmas@comune.oristano.it

Telefonando, è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti sulla modalità di presentazione delle pratiche o sul rilascio di copia dei documenti in possesso dell'ufficio e di interesse per il cittadino.

Gli impiegati nel corso della telefonata, invitano il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta, per posta, o via mail, nella quale, in caso desideri la spedizione dei documenti richiesti, indicare l'indirizzo a cui desidera l'invio degli stessi.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	Termini di conclusione del procedimento previsti dalla legge	Standard di servizio
Rilascio copia Prontuari di rilievo sinistri stradali		Dirigente/Comandante	30 gg	30 gg
Rilevamento incidenti stradali		Dirigente/Comandante		15 minuti

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19/36 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	su richiesta
	Disponibilità alla trasmissione degli atti via web	Su richiesta
Trasparenza	Pubblicazione di tutte le informazioni relative ai servizi, ai recapiti, alla modulistica	3 gg
Tempestività	N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	95%
	Tempi massimi di risposta alle istanze	Dipendenti dalla tipologia del sinistro
	Tempi massimi di attesa allo sportello	15 minuti
Efficacia	Conformità	Pratiche evase in conformità alla normativa
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto sulla base di un giudizio di pertinenza sul servizio svolto

DIMENSIONI INTEGRATIVE	DESCRIZIONE	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	raggiungibilità(facilità di individuare lo sportello giusto;	1. presenza di cartellonistica: SI 2. facilitazioni utenti disabili: SI (ascensore dimensionato)	Integrazione della cartellonistica in lingua inglese.
	funzionalità/gradevolezza degli spazi dedicati al pubblico	1. presenza di sedie e poltroncine: SI 2. supporti per la compilazione di eventuale modulistica: SI	idem
CONTINUITA'	Capacità di erogazione del servizio	1. Giorni 2. Ore	260/anno 980/anno
	Capacità di limitare disservizi in caso di interruzione del servizio	1. Immediata sostituzione del Personale in caso di assenza 2. chiusura Ufficio comunicata	100%

		h. 24 prima	
ELASTICITA'	orientamento e accoglienza	n. addetti	1
	capacità di adeguamento al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza	Aumento in percentuale ore/giorni/personale di apertura sportello:	+ 30%
FLESSIBILITA'	capacità di adeguamento al variare delle richieste dell'utenza/capacità di adeguarsi alle diverse tipologie di utenza	al verificarsi delle necessità	100%
EFFICENZA	capacità di garantire il servizio al variare in diminuzione delle risorse (umane/finanziarie)	Solo per brevi periodi	100%
	Capacità di presidio nelle manifestazioni di vario genere (sportive, culturali, politiche, religiose, etc.) (numero)	n. /anno 120	145/anno
	Capacità di presidio del territorio (ore/anno dedicate)	n. 6.500	6.800
	Capacità di controllo (n. posti di controllo/blocco annui)	n. 105/anno	180/anno

Servizi Specializzati

Il servizio è impegnato prevalentemente nell'attività di vigilanza nei mercati, nell'istruzione di pratiche e vigilanza sul commercio ambulante e sui mercati rionali settimanali, nella vigilanza per il rispetto delle leggi, regolamenti ed ordinanze in materia polizia amministrativa, annonaria e commerciale e igienico/sanitaria nonché nella vigilanza delle strade pubbliche e private. Effettua sopralluoghi e accertamenti anche congiuntamente ad altri servizi comunali.

- Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico relative a fiere, circhi e giostre
- Rilascio autorizzazioni per occupazioni suolo pubblico per:
- traslochi
- piccole manutenzioni
- manifestazioni
- comizi politici
- manifestazioni religiose/civili (Sartiglia, Madonna del Rimedio, Natale ecc.)
- Rilascio delle concessioni Passi carrai

al rilascio delle autorizzazioni all'occupazione temporanea di suolo pubblico effettuata a scopi commerciali (sagre, mercati e fiere), e da enti e/o comitati senza scopo di lucro per la promozione delle attività di solidarietà, assistenza, beneficenza, culturali, politiche, etc.

DOVE SIAMO

Gli uffici del Servizio si trovano in via Carmine n.18 nello stabile adibito a sede della Polizia Municipale.
 Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

Con il personale del Servizio è possibile comunicare direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
SOLINAS FRANCESCO	RESPONSABILE	1 PIANO	0783 791428	francesco.solinas@comune.oristano.it
CHESSA ANTONELLO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791428	antonello.chessa@comune.oristano.it
CARRUS MARIO SEVERINO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791428	mario.carrus@comune.oristano.it
MANCA PEPPINO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791428	peppino.manca@comune.oristano.it
TIANA IGNAZIO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791428	ignazio.tiana@comune.oristano.it

Telefonando, è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti sulla modalità di presentazione delle pratiche o sul rilascio di copia dei documenti in possesso dell'ufficio e di interesse per il cittadino.

Gli impiegati nel corso della telefonata, invitano il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta, per posta, o via mail, nella quale, in caso desideri la spedizione dei documenti richiesti, indicare l'indirizzo a cui desidera l'invio degli stessi.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	Termini di conclusione del procedimento previsti dalla legge	Standard di servizio
Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico relative a fiere, circhi e giostre		Dirigente/Comandante	30 gg	
Rilascio concessioni di occupazioni suolo pubblico relative a mercati (saltuari e non)		Dirigente/Comandante	30 gg	
Concessione di occupazione di suolo pubblico per avvenimenti e manifestazioni di carattere sociale, culturale, religioso, sportivo, politico, assistenziale, ricreativo		Dirigente/Comandante	30 gg	
Concessione di occupazione di suolo pubblico per trasloco, raccolta firme (eccetto il periodo elettorale), piccole manutenzioni		Dirigente/Comandante	30 gg	15 gg

deposito di materiali				
Concessione Passi carrabili		Dirigente/Comandante	30 gg	

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'		INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza		Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19/36 settimanali
		Disponibilità ad appuntamenti extra orario	su richiesta
		Disponibilità ad ampliare l'orario al pubblico per esigenze particolari	Si
Trasparenza	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito dei responsabili dei procedimenti e le modalità di contatto	3 gg
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito delle eventuali spese a carico dell'utente, modalità di pagamento e riferimenti per i versamenti	3 gg
Tempestività		N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	95%
		Tempi di risposta per particolari problematiche	5 gg
		Tempi massimi di attesa allo sportello	15 minuti
Efficacia	Conformità	Pratiche evase in conformità alla normativa	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza sul servizio svolto	5%

DIMENSIONI INTEGRATIVE	DESCRIZIONE	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
ACCESSIBILITA'	raggiungibilità (facilità di individuare lo sportello giusto;	3. presenza di cartellonistica: SI 4. facilitazioni utenti disabili: SI (ascensore dimensionato)	Integrazione della cartellonistica in lingua inglese.
	funzionalità/gradevolezza degli spazi dedicati al pubblico	3. presenza di sedie e poltroncine: SI 4. supporti per la compilazione di eventuale modulistica: SI	
CONTINUITA'	Capacità di erogazione del servizio	3. Giorni 4. Ore	260/anno 980/anno
	Capacità di limitare disservizi in caso di interruzione del servizio	3. Immediata sostituzione del Personale in caso di assenza 4. chiusura Ufficio comunicata h. 24 prima	100%
ELASTICITA'	orientamento e accoglienza	n. addetti	1
	capacità di adeguamento al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza	Aumento in percentuale ore/giorni/personale di apertura sportello:	+ 30%
FLESSIBILITA'	capacità di adeguamento al variare delle richieste dell'utenza/capacità di adeguarsi alle diverse tipologie di utenza	al verificarsi delle necessità	100%
	capacità di garantire il servizio al variare in diminuzione delle risorse (umane/finanziarie)	Solo per brevi periodi	100%

EFFICENZA	Capacità di controllo all'interno dei mercati civici)	(n. ore all'anno	900
	Capacità di controllo sui pubblici esercizi/esercizi	commerciali (n. controlli effettuati all'anno)	n. 850

Servizio Verbali e Contenzioso

Il Servizio Verbali e Contenzioso si occupa della gestione delle notifiche ai cittadini delle sanzioni amministrative comminate e della gestione dei ricorsi alle stesse. Emette i ruoli relativi alle sanzioni per le quali non si è provveduto nei termini al pagamento e dei provvedimenti di restituzione di importi versati in eccesso e/o non dovuti

DOVE SIAMO

Gli uffici del Servizio si trovano in via Carmine n. 18 nello stabile adibito a sede della Polizia Municipale. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

Con il personale del Servizio è possibile comunicare direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
PIRAS GIOVANNI	RESPONSABILE	PIANO TERRA	0783 791418	giovanni.piras@comune.oristano.it
CARTA ANNAMARIA	ISTRUTTORE	PIANO TERRA	0783 791415	annamaria.carta@comune.oristano.it
LAI BRUNO	ISTRUTTORE	PIANO TERRA	0783 791415	bruno.lai@comune.oristano.it
CARTA PIERO	ISTRUTTORE	PIANO TERRA	0783 791415	piero.carta@comune.oristano.it
PIA RITA	ISTRUTTORE	PIANO TERRA	0783 791418	rita.pia@comune.oristano.it
MOCCI GIANMICHELE	ISTRUTTORE	PIANO TERRA	0783 791418	gianmichele.mocci@comune.oristano.it

Telefonando, è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti sulla modalità di presentazione delle pratiche o sul rilascio di copia dei documenti in possesso dell'ufficio e di interesse per il cittadino.

Gli impiegati nel corso della telefonata, invitano il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta, per posta, o via mail, nella quale, in caso desideri la spedizione dei documenti richiesti, indicare l'indirizzo a cui desidera l'invio degli stessi.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE	Termini di conclusione del procedimento previsti dalla legge	Standard di servizio
Notifica al cittadino della sanzione amministrativa	Dirigente/Comandante	90 gg da data infrazione	90 gg
Gestione ricorsi violazioni amministrative	Dirigente/Comandante	60 gg da presentazione ricorso	60 gg
Provvedimento restituzione somme/sgravio	Dirigente/Comandante	60 gg	60 gg

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19/36 settimanali
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	su richiesta
	Disponibilità alla trasmissione degli atti via web	Su richiesta
Trasparenza	Pubblicazione di tutte le informazioni relative ai servizi, ai recapiti, alla modulistica	3 gg
Tempestività	N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	95%
	Tempi massimi di risposta alle istanze	Dipendenti dalla tipologia del sinistro
	Tempi massimi di attesa allo sportello	15 minuti
Efficacia	Conformità	Pratiche evase in conformità alla normativa
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto sulla base di un giudizio di pertinenza sul servizio svolto

Servizio Polizia Giudiziaria, ambientale e edilizia

Il personale si dedica, attraverso appositi servizi, alla tutela del territorio comunale, mirata essenzialmente alla verifica del rispetto della normativa vigente in materia ambientale ed edilizia. In caso di accertate violazioni di carattere penale si occupa di tutta l'attività di Polizia Giudiziaria conseguente in collaborazione e sotto la direzione dell'autorità giudiziaria. Il servizio raccoglie le segnalazioni dei cittadini e provvede alla loro verifica.

DOVE SIAMO

Gli uffici del Servizio si trovano in via Carmine n. 18 nello stabile adibito a sede della Polizia Municipale. Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e martedì e giovedì dalle 16.00 alle 18.00.

Con il personale del Servizio è possibile comunicare direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica:

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	RECAPITO TELEFONICO	INDIRIZZO E-MAIL
MANCA BRUNO	RESPONSABILE	1 PIANO	0783 791425	bruno.manca@comune.oristano.it
CAU ROBERTO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791430	roberto.cau@comune.oristano.it
FRAU MAURO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791430	mauro.frau@comune.oristano.it
COCCO STEFANO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791430	stefano.cocco@comune.oristano.it

SOLANO MARCO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791430	marco.solano@comune.oristano.it
DESSI' FRANCESCO	ISTRUTTORE	1 PIANO	0783 791430	francesco.dessi@comune.oristano.it

Telefonando, è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti sulla modalità di presentazione delle pratiche o sul rilascio di copia dei documenti in possesso dell'ufficio e di interesse per il cittadino.

Gli impiegati nel corso della telefonata, invitano il cittadino ad inoltrare una richiesta scritta, per posta, o via mail, nella quale, in caso desideri la spedizione dei documenti richiesti, indicare l'indirizzo a cui desidera l'invio degli stessi.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

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

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con gli uffici del Comune di Oristano, possono usare l'indirizzo PEC istituzionale@pec.comune.oristano.it

Scheda di sintesi dei Procedimenti resi dal Servizio

PROCEDIMENTO	Tempi di intervento dalla segnalazione	Standard di servizio
Controlli di polizia in materia ambientale	15 gg	Variabile in base all'urgenza
Controlli di polizia in materia edilizia	15 gg	Variabile in base all'urgenza

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2015	
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza orario ricevimento pubblico	n° ore 19/36 settimanali	
	Disponibilità ad appuntamenti extra orario	su richiesta	
	Disponibilità alla trasmissione degli atti via web	Su richiesta	
Trasparenza	Pubblicazione di tutte le informazioni relative ai servizi, ai recapiti, alla modulistica	3 gg	
Tempestività	N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	95%	
	Tempi massimi di risposta alle istanze	Dipendenti dalla tipologia del sinistro	
	Tempi massimi di attesa allo sportello	15 minuti	
Efficacia	Conformità	Pratiche evase in conformità alla normativa	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto sulla base di un giudizio di pertinenza sul servizio svolto	5%

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

Data _____

**PROPOSTE E SUGGERIMENTI
PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

Data _____