

# LA CARTA DEI SERVIZI

## DEL COMUNE DI LAZISE

### **Normativa**

Il documento trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163/1995, convertito in Legge n. 273/1995 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999.

La Legge n. 150/2000 ha, invece, disciplinato le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni. La Direttiva 24 marzo 2004 ha promosso la rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini.

Il Decreto Legislativo n. 150/2009, prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini.

Il Decreto è stato riformato dal Decreto Legislativo n. 74/2017, che ha modificato il sistema di misurazione della performance e valorizzato i sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti.

Il Decreto Legislativo n. 198/2009, di attuazione dell'art. 4 della Legge n. 15/2009, ha trattato il ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi.

L'art. 32 comma 1 del Decreto Legislativo n. 33/2013 ha previsto la pubblicazione della carta dei servizi o del documento concernente gli standard di qualità.

Nell'espletamento dei servizi di competenza si osservano, inoltre, le norme che disciplinano l'accesso, la sicurezza, la prevenzione della corruzione e la trasparenza.

quindi un documento per i cittadini che individua i servizi offerti dall'ente, le informazioni relative alle prestazioni e alle attività minime garantite, le modalità ed i requisiti di accesso ai servizi, l'eventuale compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, gli standard di qualità e gli strumenti di valutazione e controllo dell'efficacia.

### **Principi fondamentali**

**Legalità** L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

**Eguaglianza** L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

**Imparzialità** Il Comune di Lazise eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

**Continuità** Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di

interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

*Diritto di scelta* Laddove non lo impedisca la normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

*Partecipazione* Il Comune di Lazise s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune di Verona promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

*Efficienza ed efficacia* Il Comune di Lazise pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

*Chiarezza e cortesia* Il Comune di Lazise assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

*Informazione* Il Comune di Lazise considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso il quale il Comune di Lazise si impegna ad erogare prestazioni e servizi nel rispetto dell'universalità del servizio pubblico, dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, legalità, eguaglianza, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e cortesia ed informazione.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai suoi diritti di fruizione dei servizi e, allo stesso tempo, un accordo di collaborazione tra l'ente pubblico ed i cittadini per promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi stessi. Qualora la qualità del servizio previsto o l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo compilando l'apposito modulo allegato al presente documento, identificato come "Customer Satisfaction Form", e consegnandolo all'Ufficio Protocollo del Comune.

Annualmente l'ente elabora una relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta che riporta eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese, i più significativi scostamenti rispetto agli standard con le azioni di miglioramento, il numero e le motivazioni di eventuali reclami su disservizi presentati dai cittadini ed accolti al protocollo dell'ente.

La Carta ha validità pluriennale: il documento è periodicamente riesaminato e, qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto indicato, aggiornato al fine di assicurare la costante corrispondenza fra lo stesso e la realtà dei servizi offerti nel Comune di Lazise.

# LE AREE

- ubicazione uffici, recapiti, orari -

## Area Affari Generali (Segreteria, Protocollo, Messo)

**UBICAZIONE:** in p.zza Vittorio Emanuele II nr. 20  
Segreteria e Messo comunale al primo piano del palazzo comunale  
Protocollo e Centralino a piano terra

**DIPENDENTI:** nr. 3

**UFFICI:** Segreteria tel. 045 /6445122 email d.fontanini@comune.lazise.vr.it  
Protocollo tel. 045 /6445111 email info@comune.lazise.vr.it  
Messo tel. 045/6445113 email r.gotter@comune.lazise.vr.it  
Pec: comune.lazise.urp@halleypec.it – fax 045/7580722

### ORARI:

#### SEGRETERIA -U.R.P.:

lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e giovedì dalle 15.00 alle 16.00

#### PROTOCOLLO-CENTRALINO:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.30

#### MESSO:

lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.00

**COSTO DEI SERVIZI:** nessun costo, salvo spese per la produzione o riproduzione di documenti su supporto informatico e cartaceo (costi determinati da D.G.C. nr. 192/2015).

## SERVIZI OFFERTI:

SERVIZIO	TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI	TERMINE DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO
U.R.P.	erogazione informazioni di primo livello ai cittadini;	Tempestivo

	<p>collaborazione con tutti gli uffici comunali per supporto linguistico ai dipendenti interni ed ai turisti in alta e media stagione;</p> <hr/> <p>raccolta segnalazioni, reclami, suggerimenti ed inoltro agli uffici</p>	<p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p>
<b>SEGRETERIA</b>	<p>Assistenza al Sindaco nella predisposizione di lettere, mail, inviti</p> <hr/> <p>Presidio di deleghe</p> <hr/> <p>Predisposizione di atti di amministrazione di propria competenza</p> <hr/> <p>Relazione con assessori e consiglieri</p> <hr/> <p>Coordinamento richieste e reclami indirizzati agli amministratori</p> <hr/> <p>Convocazione Commissione Consiliare Permanente, protocollazione verbali e loro archiviazione</p> <hr/> <p>Convocazione riunione dei capigruppo</p> <hr/> <p>Gestione e pubblicazione delle delibere di Giunta e di Consiglio Comunale</p> <hr/> <p>Invio delle deliberazioni pubblicate ai capigruppo e a tutti i dipendenti dell'ente</p> <hr/> <p>Gestione missioni del Sindaco, dell'Assessore con delega al gemellaggio ed assunzione dei relativi impegni di spesa con successivi atti di liquidazione</p> <hr/> <p>Supporto agli uffici per dematerializzazione atti amministrativi</p> <hr/> <p>Supporto all'attività del Segretario comunale nelle procedure dei controlli interni, nell'adempimento</p>	<p>In base alle necessità</p> <p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p> <p>In base alle necessità</p> <p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p> <p>Immediatamente a completamento degli atti</p> <p>Tempestivo a seguito di pubblicazione</p> <p>In base alle necessità e comunque tempestivi</p> <p>Tempestivo</p>

	<p>degli obblighi di trasparenza</p> <hr/> <p>Coordinamento uffici (attività di remind) per le pubblicazioni, gli aggiornamenti e le integrazioni delle informazioni, dei dati e dei documenti che ogni area deve eseguire ai sensi del D.lgs 33/2013</p> <hr/> <p>Tenuta del Registro degli accessi agli atti con costante aggiornamento nella sezione Amministrazione Trasparente</p> <hr/> <p>Attività di gemellaggio con Rosenheim: verbalizzazione sedute della commissione, adozione delibere di Giunta, assunzione degli impegni di spesa, liquidazioni</p> <hr/> <p>Gestione diretta su alcuni capitoli di spesa del bilancio comunale relativi alle spese di rappresentanza, gemellaggio, acquisti</p> <hr/> <p>Adempimenti privacy di concerto con il DPO Studio Cavaggioni ed attività di supporto agli uffici su richiesta</p> <hr/> <p>Acquisto materiale di cancelleria per gli uffici comunali, assunzione impegni di spesa e liquidazioni</p> <hr/> <p>Controllo sedute consiliari per liquidazione gettoni</p> <hr/> <p>Controllo sedute della Commissione Consiliare Permanente per liquidazione gettoni</p> <hr/> <p>Supporto al RPTC e coordinamento con i responsabili di P.O. delle aree dell'ente per la predisposizione del PTPCT</p> <hr/> <p>Pianificazione ed organizzazione giornate di formazione dei dipendenti comunali in materia di Trasparenza</p> <hr/> <p>Pubblicazione degli atti, dei documenti e delle informazioni inerenti l'area nel sito istituzionale e</p>	<p>Tempestivo e comunque in base alle necessità</p> <p>Ogni quadrimestre</p> <p>Ogni quadrimestre</p> <p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p> <p>Semestrale</p> <p>Annuale</p> <p>Annuale</p> <p>Tempestivo</p> <p>Annuale</p>
--	---	--

	<p>nella sezione Amministrazione Trasparente, per quanto di competenza</p> <hr/> <p>Supporto agli uffici per la registrazione e l'invio telematico dei contratti, nonché pagamento spese e conteggio diritti di rogito</p> <hr/> <p>Registrazione dei contratti e delle convenzioni in apposito registro elettronico ed invio in conservazione remota</p> <hr/> <p>Invio in conservazione remota di corrispondenza, delibere e determine</p> <hr/> <p>Attivazione ed implementazione del servizio di istanze online a favore della cittadinanza e per una obbligatoria de materializzazione e digitalizzazione degli atti a riduzione del cartaceo e ad implementazione di un dovuto controllo dell'azione amministrativa da parte dell'utenza</p> <hr/> <p>Rapporti con M.E.C.U.C. Baldo Garda per gestione convenzione, assunzione impegno di spesa annuale per quota di partecipazione e liquidazione</p>	<p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p> <p>Semestrale</p> <p>In base alle necessità degli uffici</p> <p>Semestrale</p>
<b>PROTOCOLLO</b>	<p>Attività di centralino, smistamento chiamate interne ed esterne;</p> <hr/> <p>Erogazione informazioni di primo livello ai cittadini;</p> <hr/> <p>Predisposizione dell'agenda settimanale in formato cartaceo del Sindaco</p> <hr/> <p>Gestione dell'agenda elettronica del Sindaco con inserimento di manifestazioni, riunioni, ricorrenze e cerimonie per favorire ed organizzare la partecipazione e la presenza degli amministratori</p> <hr/> <p>Convocazione Commissioni Comunali, protocollazione verbali e loro archiviazione</p>	<p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p> <p>Aggiornamento giornaliero</p> <p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p>

	<p>Relazione con assessori e consiglieri</p> <p>Consegna atti dell’Agenzia delle Entrate ad utenti</p> <p>Raccolta questionari customer satisfaction form, protocollazione e consegna presso l’ufficio segreteria</p>	<p>Tempestivo in base alle necessità</p> <p>Tempestivo</p> <p>Tempestivo</p>
<b>MESSO COMUNALE</b>	<p>Consegna atti dell’Agenzia delle Entrate ad utenti</p> <p>Notificazione atti per conto dell’ente ed altri enti richiedenti</p> <p>Sostituzione del personale al protocollo comunale e della segreteria</p> <p>Collaborazione con la segreteria per la consegna di atti ai consiglieri</p>	<p>Tempestivo</p> <p>Entro i termini di legge</p> <p>in base alle necessità</p> <p>in base alle necessità</p>

## ADOZIONE STANDARD DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

<b>Primo livello di qualità</b>	<b>Secondo livello di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese</b>
<b>Accessibilità fisica: ubicazione strutture</b>	Possibilità riservata a tutti di accedere agli uffici	Grado di accessibilità alle strutture	Agevole mobilità all'interno degli uffici considerato che la struttura è dotata di ascensore
<b>Orario di apertura</b>	Numero di ore apertura al pubblico		Segreteria e messo nr. 12 ore Protocollo nr. 20 ore settimanali
	Numero di servizi erogabili on line		Nr.7
<b>Accessibilità dei servizi multicanale:</b>	Numeri telefonici		Nr 3 linee telefoniche Full Time nelle ore di

			servizio Nr. 3 email Full Time nelle ore di servizio
	Sito	Tempi di pubblicazione degli avvisi alla cittadinanza	Pubblicazione entro nr. gg. 4 dall'approvazione del provvedimento
<b>Disponibilità e completezza dei materiali informativi:</b>	Aggiornamento dei dati, informazioni e documenti pubblicati nel sito e/o disponibili in formato cartaceo	Tempi di aggiornamento.	Aggiornamento Entro nr. gg. 10 qualora necessario per previsioni normative.
<b>Tempistica di risposta alle istanze</b>	Redazione istruttorie relativamente alle istanze presentate	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro nr. 30 gg dal ricevimento prorogabili per questioni di particolare complessità
<b>Tempistica di inoltro delle segnalazioni /reclami</b>	Comunicazioni all'utenza	Registrazione a protocollo immediata al ricevimento ed assegnazione agli uffici destinatari	Entro nr. gg. 1
<b>Tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi</b>	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Tempo che intercorre per l'attivazione di un nuovo procedimento amministrativo a causa di sopravvenute disposizioni legislative/organizzative	Immediato, al massimo per disfunzioni tecniche entro 30 gg.
<b>Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)</b>	Numero di interruzioni / sospensioni del servizio	Numero massimo di giorni per i quali in servizio di ricevimento al pubblico e/o telefonico può essere sospeso	Al massimo 5 per disfunzioni tecniche
	Rispetto dei tempi medi d'attesa programmati nei servizi o prenotazione	Tempi di attesa dell'utenza nelle giornate di ricevimento al pubblico	Al massimo 20 minuti in alta stagione con particolari afflussi negli orari di punta
<b>Conformità (capacità di offrire</b>	Numero di giornate di formazione degli operatori	Corsi di formazione/aggiornamen to	Minimo nr. 3 gg

<b>prodotti che corrispondono agli standard promessi)</b>			
<b>Tempestività e livelli di produttività</b>	Tempo di effettuazione del servizio allo sportello	Tempo di attesa per singolo utente durante il servizio di apertura al pubblico	Tempo medio di attesa 10 minuti in alta stagione con particolari afflussi negli orari di punta
<b>Criteri di economicità e risparmio</b>	Sportello su appuntamento per pratiche medio-lunghe per abbattere i tempi di attesa		Risorse assegnate nr. 2
<b>Rassicurazioni</b>	Capacità di aiutare/comprendere	Completezza di informazione data all'utenza.	Da 1 a 10
<b>Cortesia</b>	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Osservazioni scritte e/o verbali degli utenti a seguito contatti con l'ufficio	Più di 1 o meno di 10
<b>Riservatezza</b>	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Modalità di gestione di particolari pratiche/procedimenti che per le loro caratteristiche richiedono particolare attenzione	Almeno 10
<b>Accessibilità fisica: ubicazione strutture</b>			Segreteria, Messo Comunale e Protocollo/Centralino al primo piano del palazzo comunale

## Area Attività Produttive, Tributi, Manifestazioni

**UBICAZIONE:** secondo piano del palazzo comunale in p.zza Vittorio Emanuele II nr. 20  
**DIPENDENTI:** nr. 5  
**UFFICI:** Commercio tel. 045/6445110 email c.prando@comune.lazise.vr.it  
tel. 045 /6445112 email f.bertera@comune.lazise.vr.it  
Tributi tel. 045 /6445152 email r.azzali@comune.lazise.vr.it  
Tel. 045/6445129 email a.buio@comune.lazise.vr.it  
Manifestazioni tel. 045/6445130 email m.brighenti@comune.lazise.vr.i.t  
Pec: comune.lazise.urp@halleypec.it – fax 045/7580722

### **ORARI:**

#### **COMMERCIO- TRIBUTI- MANIFESTAZIONI.:**

lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.00

**COSTO DEI SERVIZI:** nessun costo, salvo spese per la produzione o riproduzione di documenti su supporto informatico e cartaceo (costi determinati da D.G.C. nr. 192/2015).

## **SERVIZI OFFERTI:**

<b>SERVIZIO</b>	<b>TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI DALL'AREA SERVIZI ALLA PERSONA</b>	<b>TERMINE DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO</b>
<b>Servizi di COMMERCIO</b>		
<b>Commercio in sede fissa</b>	Autorizzazione grande struttura di vendita	120 GIORNI
	Autorizzazione media struttura di vendita	60 GIORNI
<b>Commercio su aree pubbliche</b>	Autorizzazione posteggio mercato	60 GIORNI
	Autorizzazione in forma itinerante	60 GIORNI
	Concessione posteggio	60 GIORNI

	mercatale	
	Rilascio tesserino hobbista	60 GIORNI
	Autorizzazioni temporanee mercatini	30 GIORNI
<b>Distributori di Carburanti</b>	Autorizzazione impianto stradale	30 GIORNI DAL VERBALE DELLA COMMISSIONE
	Autorizzazione impianto privato	30 GIORNI DAL VERBALE DELLA COMMISSIONE
	Modifiche impianti stradali o privati	30 GIORNI DAL VERBALE DELLA COMMISSIONE
<b>TRATTENIMENTI / SPETTACOLI PUBBLICI COMPRESI LE SALE GIOCHI</b>	Licenza	90 GIORNI SE NECESSITA COMMISSIONE ALTRIMENTI 30 GIORNI
<b>TRASPORTO PUBBLICO NON DI LINEA TAXI - NCC</b>	Licenza	60 GIORNI
<b>EDICOLE PUNTO ESCLUSIVO</b>	Autorizzazione	90 GIORNI
<b>PATROCINIO</b>	Concessione uso	30 GIORNI
<b>FUOCHI ARTIFICIALI</b>	Licenza temporanea	30 GIORNI
<b>SOMMINISTRAZIONI TEMPORANEE FESTE SAGRE</b>	Licenza temporanea	30 GIORNI
<b>SPETTACOLI VIAGGIANTI (GIOSTRE-CIRCO)</b>	Licenza temporanea	30 GIORNI

## ADOZIONE STANDARD DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

<b>Primo livello di qualità</b>	<b>Secondo livello di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese</b>
<b>Accessibilità fisica: ubicazione strutture</b>	Possibilità riservata a tutti di accedere agli uffici	Grado di accessibilità alle strutture	Agevole mobilità all'interno degli uffici considerato che

			la struttura è dotata di ascensore
<b>Orario di apertura</b>	Numero di ore apertura al pubblico		... ore settimanali
	Numero di servizi erogabili on line		Nr....
<b>Accessibilità dei servizi multicanale:</b>	Numeri telefonici		Nr 5 linee telefoniche Full Time nelle ore di servizio Nr. 5 Email Full Time nelle ore di servizio
	Sito	Tempi di pubblicazione degli avvisi alla cittadinanza	Pubblicazione entro nr. gg. 4 dall'approvazione e del provvedimento
<b>Disponibilità e completezza dei materiali informativi:</b>	Aggiornamento dei dati, informazioni e documenti pubblicati nel sito e/o disponibili in formato cartaceo	Tempi di aggiornamento.	Aggiornamento Entro nr. gg. 10 qualora necessario per previsioni normative.
<b>Tempistica di risposta alle istanze</b>	Redazione istruttorie relativamente alle istanze presentate	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro nr. 30 gg dal ricevimento prorogabili per questioni di particolare complessità
<b>Tempistica di risposta alle segnalazioni /reclami</b>	Comunicazioni all'utenza	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro nr. gg. 30
<b>Tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi</b>	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Tempo che intercorre per l'attivazione di un nuovo procedimento amministrativo a causa di sopravvenute disposizioni legislative/organizzative	Entro 30 gg.
<b>Affidabilità (capacità di prestare il servizio come</b>	Numero di interruzioni / sospensioni del servizio	Numero massimo di giorni per i quali in servizio di ricevimento al pubblico e/o telefonico può essere	Al massimo 5

<b>richiesto)</b>		sospeso	
	Rispetto dei tempi medi d'attesa programmati nei servizi o prenotazione	Tempi di attesa dell'utenza nelle giornate di ricevimento al pubblico	Al massimo 30 minuti
<b>Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)</b>	Numero di giornate di formazione degli operatori	Corsi di formazione/aggiornamenti	Minimo nr. 3 gg
<b>Tempestività e livelli di produttività</b>	Tempo di effettuazione del servizio allo sportello	Tempo di attesa per singolo utente durante il servizio di apertura al pubblico	Tempo medio di attesa 10 minuti
<b>Criteri di economicità e risparmio</b>	Sportello su appuntamento per pratiche medio-lunghe per abbattere i tempi di attesa		Tempo e risorse assegnati nr. 1
<b>Rassicurazioni</b>	Capacità di aiutare/comprendere	Completezza di informazione data all'utenza.	Da 1 a 10
<b>Cortesia</b>	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Osservazioni scritte e/o verbali degli utenti a seguito contatti con l'ufficio	Più di 1 o meno di 10
<b>Riservatezza</b>	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Modalità di gestione di particolari pratiche/procedimenti che per le loro caratteristiche richiedono particolare attenzione	Almeno 10

## **SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE**

I principali riferimenti normativi relativi all'attività del Servizio SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE sono:

D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160 "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive";

L. 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

D. Lgs.vo 31 marzo 1998, n. 114 "Riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'art. 4 comma 4 della Legge 15 marzo 1997 n. 59";

D. Lgs.vo 26 marzo 2010, n. 59 "Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno";

R.D. 18 giugno 1931, n. 773 "Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza";

Legge Regionale Veneto n. 50 del 28 dicembre 2012 "Politiche per lo sviluppo del sistema commerciale nella Regione del Veneto".

Legge Regionale Veneto n. 10 del 06 aprile 2001 Nuove norme in materia di commercio su aree pubbliche.

Legge Regionale Veneto n. 29 del 21 settembre 2007 "Disciplina dell'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande".

Legge Regionale Veneto n. 55 del 31 dicembre 2012 "Procedure urbanistiche semplificate di sportello unico per le attività produttive e disposizioni in materia urbanistica, di edilizia residenziale pubblica, di mobilità, di noleggio con conducente e di commercio itinerante".

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO LO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)**

è lo sportello dove qualsiasi imprenditore può avviare o sviluppare un'impresa e ricevere tutti i chiarimenti sui requisiti e gli adempimenti necessari. Il SUAP semplifica e garantisce la conclusione delle pratiche in tempi rapidi e certi. Il vantaggio principale è che l'imprenditore si rivolge ad un unico ufficio. Il SUAP è responsabile di tutti i procedimenti amministrativi relativi alle attività economiche e produttive di beni e servizi e di tutti i procedimenti amministrativi inerenti alla realizzazione, all'ampliamento, alla cessazione, alla riattivazione, alla localizzazione e alla rilocalizzazione di impianti produttivi.

### **A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO**

L'attività del Servizio prevede l'interlocuzione con 3 gruppi di soggetti: 1) gli utenti finali: imprenditori, professionisti, associazioni di categoria; 2) gli uffici comunali, coinvolti nei vari procedimenti (Ufficio Tecnico, Ufficio Ambiente, Comando di Polizia

Municipale, Ufficio Parchi e Giardini, etc.); 3) gli enti terzi: tutti i soggetti pubblici deputati al rilascio di autorizzazioni, nulla osta, pareri, con valore endoprocedimentale. I principali enti coinvolti sono i seguenti: Az.U.L.S.S., Vigili del Fuoco, Provincia, Regione, ARPAV, CCIAA, Prefettura, Tribunale.

## **COM'È ORGANIZZATO IL SERVIZIO**

Il Servizio:

- › fornisce informazioni agli utenti, fornendo indicazioni sulle procedure da attivare, le tempistiche e l'iter amministrativo da seguire (autorizzazione/ scia / comunicazione) per poter svolgere una determinata attività e per poter avviare un intervento su un impianto produttivo, anche con l'ausilio di uffici interni all'amministrazione comunale ed enti terzi
- › mette a disposizione la modulistica per l'attivazione delle procedure di competenza sul sito internet del Comune;
- › verifica la sussistenza delle condizioni di ricevibilità delle pratiche;
- › fornisce informazioni in relazione alle dichiarazioni, alle segnalazioni e alle domande presentate, al loro iter procedimentale ed agli atti adottati, anche in sede di controllo successivo;
- › individua gli uffici comunali e gli enti coinvolti nel procedimento coinvolti nel procedimento al fine di richiederne i relativi pareri e verifiche, anche attraverso l'indizione della conferenza di servizi;
- › rilascia la ricevuta della documentazione presentata, abilitante all'avvio dell'attività, nei casi previsti dalla Legge;
- › consegna le autorizzazioni o le concessioni nei casi previsti;
- › svolge attività promozionale per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio.

## **FUNZIONI**

Lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) ha come scopo principale la semplificazione delle procedure per il rilascio di autorizzazioni necessarie a chi svolge attività imprenditoriali e nello specifico si occupa della gestione del procedimento unico in materia di:

- a) esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi;
- b) localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle attività produttive e di prestazione di servizi;
- c) autorizzazione unica ambientale, di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 13 marzo 2013, n. 59.

Esso è stato introdotto nel nostro ordinamento giuridico dal D. Lgs.vo 31 marzo 1998, n. 112, che conferiva ai Comuni le funzioni amministrative concernenti l'insediamento delle attività produttive e stabiliva che queste funzioni dovessero essere esercitate attraverso un'unica struttura ed un unico procedimento, la disciplina del quale era rinviata ad un successivo regolamento, che è stato adottato con il D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 447.

Successivamente il D.L. 112/98, convertito con Legge 6 agosto 2008, n. 133, ha previsto il riordino e la semplificazione della disciplina sopracitata, da attuarsi nuovamente mediante uno specifico regolamento. 8 La riforma del SUAP è stata quindi sancita dal D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160, che, per finalità di semplificazione, snellezza e rapidità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, ha individuato il SUAP come l'unico punto di accesso per il richiedente, in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti la sua attività produttiva, in grado di fornire una risposta unica e tempestiva, in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni comunque coinvolte nel procedimento; ha inoltre notevolmente ampliato le competenze del SUAP, in quanto quest'ultimo è divenuto il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi oltre che (come già in precedenza) per le azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività.

Tutte le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni concernenti le pratiche di cui sopra, ai sensi di quanto previsto dall'art. 38 del D. Lgs. n. 112/2008 e dal D. P. R. n. 160/2010, devono essere presentate esclusivamente al SUAP, inteso quale unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti.

Il SUAP è dunque lo strumento che consente agli imprenditori di avere come unico punto di riferimento il Comune; esso coordina e gestisce tutti i rapporti con gli uffici interni e gli Enti coinvolti nelle varie fasi che concorrono al rilascio dell'autorizzazione e fa confluire in un unico provvedimento tutti i passaggi di pratiche da un ufficio all'altro della Pubblica Amministrazione.

Il SUAP è competente in ordine alla ricezione delle segnalazioni certificate di inizio attività (attività di front office). In tutti i casi in cui le attività da intraprendere siano soggette alla disciplina della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.), l'art. 5 del D.P.R. 160/2010 impone di utilizzare il c.d. "procedimento automatizzato"; la segnalazione va inoltrata allo Sportello Unico con modalità esclusivamente telematiche tramite il portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)

La S.C.I.A. deve essere necessariamente utilizzata quando il rilascio del titolo abilitativo all'esercizio di attività imprenditoriale - commerciale o artigianale - dipenda esclusivamente dall'accertamento di requisiti e presupposti richiesti dalla legge o da atti amministrativi a contenuto generale e non sia previsto alcun limite o contingente complessivo o specifici strumenti di programmazione settoriale per il rilascio del titolo stesso (art. 19 della L. 241/90).

La ricevuta di presentazione della segnalazione abilita l'interessato ad avviare immediatamente l'attività oggetto di segnalazione. L'Ufficio, al momento della presentazione, verifica la completezza formale della segnalazione e dei relativi allegati e trasmette, con modalità telematica, eventuali richieste di integrazioni e/o di chiarimenti al soggetto interessato. Provvede inoltre a inviare, sempre in via telematica, alle amministrazioni ed agli uffici competenti, le richieste delle verifiche di merito, volte ad accertare la sussistenza dei presupposti e dei requisiti richiesti dalle varie normative di riferimento delle diverse attività.

Tali verifiche devono essere compiute nel termine di 60 giorni dal ricevimento della segnalazione, come dispone l'art. 19 della L. 241/90, ai sensi del quale l'ufficio 9 competente, in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti per l'esercizio dell'attività segnalata, nel termine indicato adotta motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi della stessa, salvo che, ove ciò sia possibile, l'interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato dall'ufficio che non può essere comunque inferiore a 30 giorni.

L'Ufficio Sportello Unico è competente anche relativamente all'istruttoria delle istanze relative all'insediamento delle attività produttive (nonché alla ristrutturazione, riconversione, ampliamento, trasferimento etc. delle stesse). Il procedimento previsto per le istanze di cui trattasi è denominato "procedimento ordinario" ed è regolato dall'art. 7 del D.P.R. 160/2010. Anche in questo caso le modalità di interlocuzione tra i vari soggetti interessati devono essere esclusivamente telematiche.

Nel procedimento ordinario, a seguito della presentazione dell'istanza, l'Ufficio può chiedere all'interessato eventuale documentazione integrativa da fornirsi entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza. Entro 30 giorni dal termine indicato l'Ufficio adotta il provvedimento conclusivo o indice una conferenza di servizi.

Quando è necessario acquisire intese, nulla osta, concerti od assensi di diverse amministrazioni pubbliche, il responsabile dell'Ufficio può infatti indire una conferenza di servizi, ai sensi e per gli effetti previsti dagli articoli da 14 a 14 quinquies della L. 241/90, anche su istanza del soggetto interessato. La conferenza di servizi è sempre indetta nel caso in cui i procedimenti necessari per acquisire le suddette intese, nulla osta, concerti od assensi abbiano una durata superiore ai 90 giorni. Ove non venga invece attivata la conferenza di servizi, se gli altri uffici comunali o le altre amministrazioni competenti non si pronuncino sulle questioni di loro competenza, l'Ufficio conclude in ogni caso il procedimento, prescindendo dall'avviso dei soggetti interpellati.

---

# BIBLIOTECA COMUNALE DI COLA'

## PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado d'istruzione. Servizi e materiali sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non hanno la possibilità di usare servizi e materiali ordinari. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca offre i suoi servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

## IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

## ACCESSIBILITÀ

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita. La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete, tenendo conto dell'offerta complessiva del territorio. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico. La biblioteca s'impegna all'eliminazione delle barriere architettoniche.

## DIRITTO DI SCELTA

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualsiasi supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale. La pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati e un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta culturale che occorre incoraggiare, favorendo la cooperazione. La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

## SERVIZI

1. **Letture e consultazione:** la Biblioteca raccoglie, ordina, organizza, cataloga e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale. La Biblioteca organizza gli spazi e i servizi tenendo conto

dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali a disposizione, organizza sale di letture e consultazione, una biblioteca riservata ai ragazzi delle diverse fasce d'età, una collezione di periodici, di audiovisivi, di compact disc, di cd-rom, di dvd, di fotografie e di documentazione digitale locale e remota. L'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata, rappresentano il modo particolare in cui le biblioteche pubbliche si propongono come mediateche. Ha diritto al servizio chi è in possesso della tessera della Biblioteca. I documenti disponibili alla consultazione sono a scaffale aperto nella sala di consultazione.

2. **Prestito:** il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici attraverso il portale del Sistema Bibliotecario della Provincia di Verona. Ha diritto al prestito chi è in possesso della tessera della Biblioteca. Sono ammessi al prestito al massimo dieci documenti per volta, per 30 gg. Consecutivi (8 giorni per videoregistrazioni, audioregistrazioni, risorse elettroniche e altri supporti non cartacei), rinnovabili una sola volta e solo in assenza di prenotazioni per gli stessi documenti da altri utenti. Sono in genere esclusi dal prestito i documenti del fondo storico manoscritti e a stampa, le carte geografiche, i disegni, le incisioni, le fotografie, gli opuscoli, le miscellanee, le enciclopedie, i dizionari, le opere di consultazione generale, le tesi di laurea, le edizioni di pregio e i periodici, il materiale di interesse locale non presente in più copie, i cataloghi delle mostre e gli atti dei convegni. Alla scadenza del prestito o del rinnovo, la Biblioteca effettua una telefonata di sollecito o invia una lettera di richiamo alla restituzione del libro.

All'utente che vuole un libro già in prestito ad altro utente è ammessa la possibilità di effettuare una prenotazione di prestito; al momento della restituzione del volume la biblioteca avvisa telefonicamente l'utente che ha effettuato la prenotazione della disponibilità per 10 giorni del libro a suo nome.

3. **Servizio di informazione:** la Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote a chiunque ne faccia richiesta. Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente. Le ricerche bibliografiche sono ammesse anche via e-mail; non sono ammesse ricerche complesse tramite telefono.
4. **Servizi telematici e multimediali:** la Biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti multimediali (CD-ROM, compact-disc, VHS, DVD...) e cura l'integrazione della documentazione digitale e multimediale con le raccolte cartacee, inventariandola e catalogandola. Ha diritto ai servizi telematici e multimediali chi è in possesso della tessera della Biblioteca. Sono ammessi al prestito 10 documenti multimediali per volta per la durata di 8 gg. consecutivi. Alla

scadenza del prestito, la Biblioteca effettua una telefonata di sollecito o invia una lettera di richiamo alla restituzione del documento multimediale. All'utente che vuole un documento multimediale già in prestito ad altro utente è ammessa la possibilità di effettuare una prenotazione di prestito; al momento della restituzione del documento la biblioteca avvisa telefonicamente l'utente che ha effettuato la prenotazione della disponibilità per 10 giorni del documento.

5. **Servizi per bambini e ragazzi:** in considerazione delle particolari esigenze degli utenti più piccoli, la Biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, dalla prima infanzia e fino ai 14 anni. I servizi, articolati per le diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e ragazzi. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito di vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. Per il raggiungimento di questi obiettivi sono attuate anche iniziative di promozione dei servizi, dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi e prodotti materiali e documenti rivolti a utenti di questa fascia di età. Sono previsti spazi, laboratori creativi, attività di promozione alla lettura e alla scrittura e visite guidate per le scolaresche, diversi in relazione alle fasce d'età. Attività specifiche e volte al raggiungimento di obiettivi comuni, possono essere concordate e organizzate con le Autorità scolastiche e singole scuole. Ha diritto ai servizi della Biblioteca chi è in possesso della tessera della Biblioteca. Sono ammessi al prestito 10 documenti per volta, per 30 gg. consecutivi, rinnovabili una sola volta e solo in assenza di prenotazioni per gli stessi documenti da altri utenti. Alla scadenza del prestito o del rinnovo la Biblioteca effettua una telefonata di sollecito o invia una lettera di richiamo alla restituzione del libro. All'utente che vuole un libro già in prestito ad altro utente è ammessa la possibilità di effettuare una prenotazione di prestito; al momento della restituzione del documento la biblioteca avvisa telefonicamente l'utente che ha effettuato la prenotazione della disponibilità per 10 giorni del libro a suo nome.
6. **Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca:** la Biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Organizza per questo periodicamente incontri, dibattiti, mostre, presentazioni, conferenze e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi, la lettura, l'informazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso di tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi e argomenti diversi. La Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali. Inoltre possono essere curate

mostre ed esposizioni inerenti alle attività della biblioteca. Tutte le attività possono essere promosse in collaborazione con Enti pubblici e privati, Università e Istituti di cultura, Associazioni, Fondazioni e ogni altro organismo italiano e internazionale con interessi e finalità comuni alla Biblioteca. Per le attività culturali possono essere previste delle tariffe di iscrizione a carico degli utenti.

7. **MLOL:** La Biblioteca offre il servizio, attraverso la Media Library Online, di prestito e condivisione di contenuti digitali, selezionando 'Sistema Bibliotecario della Provincia di Verona' come ente. Su MLOL si trovano circa 20.000 titoli di tutti i maggiori editori italiani da prendere in prestito e prenotare grazie al servizio di Prestito Interbibliotecario Digitale, che consente di accedere ai cataloghi di tutte le altre biblioteche italiane.
8. **Interprestito:** Oltre al posseduto della Biblioteca comunale di Lazise, si possono prenotare e prendere a prestito i materiali di tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario della Provincia di Verona.

## **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

**Reclami:** Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito via e-mail (reclami orali dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta non oltre il termine di 15 gg. dal Responsabile della Biblioteca. Contemporaneamente saranno attivate le procedure per eliminare le cause degli eventuali disservizi accertati. Gli utenti insoddisfatti hanno la possibilità di presentare le loro ulteriori motivazioni al Sindaco o all'Assessore competente, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti del Comune di Lazise, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

### **Rimborsi**

Il Responsabile del procedimento è il Responsabile della Biblioteca. Secondo le modalità previste dai Regolamenti del Comune, il Responsabile di competenza procede a rimborsare tariffe dei servizi che, per qualsiasi motivo, non si sono realizzati

### **Rapporto con gli utenti**

Durante il servizio il personale è riconoscibile e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica, a richiesta dell'utente, con il proprio nome e cognome. Al telefono il personale risponde sempre indicando il Servizio di appartenenza "Biblioteca Comunale di Lazise". Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca. Nei casi più gravi il personale è tenuto a far intervenire le Autorità preposte alla sicurezza pubblica. Il Responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione

dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari; può anche sospendere o ritirare la tessera e la fruizione dei servizi o, nei casi più gravi, decidere di escludere l'utente dalla Biblioteca.

### **Informazione e partecipazione**

La Biblioteca può effettuare indagini presso la propria utenza per acquisire il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati o in generale sulla qualità del servizio fornito. Gli utenti possono presentare suggerimenti per iscritto in sede o via e-mail per gli acquisti. Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte o suggerimenti per iscritto in ordine all'organizzazione e al miglioramento del servizio. Il Responsabile della Biblioteca informa gli utenti dell'accoglimento o del diniego delle sue richieste entro 30 gg.

### **BIBLIOTECA COMUNALE DI COLA'**

Via dei Miniscalchi n. 5  
37017 Colà di Lazise (Vr)

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì: 15:00 - 19:00

Martedì: 09.30 - 12.30

Mercoledì: 16:00 - 19:00

Giovedì: 09.30 - 12:00

Venerdì: 09.30 - 12:00 / 15.30 - 19

Sabato: chiuso

Domenica: chiuso

Tel. 045 2050875

E-mail: [biblioteca@comune.lazise.vr.it](mailto:biblioteca@comune.lazise.vr.it)

Facebook: <https://it-it.facebook.com/bibliolazise/>

Instagram: <https://www.instagram.com/bibliolazise/>

Sistema Bibliotecario della Provincia di Verona: Sistema Bibliotecario Provinciale - SBPvr

## Area Edilizia Privata e Pianificazione Urbanistica

**UBICAZIONE:** secondo piano del palazzo comunale in p.zza Vittorio Emanuele II nr. 20

**DIPENDENTI:** nr. 5

**UFFICI:** tel. 045/6445123 email a.accordini@comune.lazise.vr.it  
tel. 045 /6445125 email d.vesentini@comune.lazise.vr.it  
tel. 045 /6445142 email p.righi@comune.lazise.vr.it  
tel. 045 /6445123 email n.bertagna@comune.lazise.vr.it  
tel. 045 /6445124 email b.mambrini@comune.lazise.vr.it  
Pec: comune.lazise.urp@halleypec.it – fax 045/7580722

**ORARI:**

**COMMERCIO- TRIBUTI- MANIFESTAZIONI:**

lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.00

**COSTO DEI SERVIZI:** nessun costo, salvo spese per la produzione o riproduzione di documenti su supporto informatico e cartaceo (costi determinati da D.G.C. nr. 192/2015).

### **SERVIZI OFFERTI**

<b>SERVIZIO</b>	<b>TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI DALL'AREA SERVIZI ALLA PERSONA</b>	<b>TERMINE DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO</b>
Servizi di accesso agli atti	Ricerche d'archivio di documenti presenti all'interno delle pratiche edilizie. Il servizio è rivolto ai proprietari di immobili, professionisti, avvocati e CTU dei tribunali.	30 giorni dalla richiesta previa informazione ai contro interessati quando necessario.
Servizio emissione certificati di destinazione urbanistica	Trattasi del rilascio di certificazioni attestanti la destinazione urbanistica delle particelle catastali. Il servizio è rivolto a tutti i richiedenti per atti di compravendita e nei casi di successioni ereditaria.	30 giorni dalla richiesta di rilascio
Permessi di costruire	Rilascio di titoli abilitativi	90 giorni dalla richiesta

	ad eseguire interventi edilizi.	previa presentazione completa della pratica.
Piani Urbanistici Attuativi	Approvazione di strumenti urbanistici di dettaglio necessari a dare attuazione alle previsioni urbanistiche del Piano degli Interventi	150 giorni dalla richiesta previa presentazione completa della pratica.
Idoneità Alloggiativa	Il servizio è rivolto a tutti i cittadini stranieri in Italia, è una dichiarazione tendente a dimostrare che l'abitazione in cui si vive rispetta i requisiti richiesti dalla legge per l'edilizia residenziale	30 giorni dalla richiesta di rilascio.
Deposito frazionamenti	Il servizio è rivolto a tutti i professionisti in attuazione dell'art. 30 del DPR 380/01 il quale prevede che i frazionamenti catastali non possono essere approvati dall'agenzia del territorio se non è allegata copia dal quale risulti che lo stesso è stato depositato presso il comune.	30 giorni dalla richiesta di rilascio.

## ADOZIONE STANDARD DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

<b>Primo livello di qualità</b>	<b>Secondo livello di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese</b>
<b>Accessibilità fisica: ubicazione strutture</b>	Possibilità riservata a tutti di accedere agli uffici	Grado di accessibilità alle strutture	Agevole mobilità all'interno degli uffici considerato che la struttura è dotata di ascensore
<b>Orario di apertura</b>	Numero di ore apertura al pubblico	Ore settimanali di apertura n. 5	Ricevimento di tutti gli utenti presenti
	Numero di servizi erogabili on line	Consultazione banche dati territoriali;	Garantire lo svolgimento del

		Consultazione e download modulistica; Presentazione pratiche e invio atti amministrativi; Invio istanze varie online;	servizio senza interruzioni per il 95% del tempo nel corso dell'anno grado di affidabilità elevato.
<b>Accessibilità dei servizi multicanale:</b>	Numeri telefonici e-mail	Intervalli giornalieri a servizio dell'utente.	Nr 4 linee telefoniche Full Time nelle ore di servizio Nr. 5 Email Full Time nelle ore di servizio
	Sito	Tempi di pubblicazione degli avvisi alla cittadinanza	Pubblicazione entro nr. gg. 4 dall'approvazione e del provvedimento
	Sistema Informativo territoriale	Banche dati digitali inerenti la pianificazione urbanistica	Accessibilità al servizio 95% del tempo nel corso dell'anno grado di affidabilità elevato
<b>Disponibilità e completezza dei materiali informativi:</b>	Aggiornamento dei dati, informazioni e documenti pubblicati nel sito e/o disponibili in formato cartaceo	Tempi di aggiornamento.	Aggiornamento Entro nr. gg. 10 qualora necessario per previsioni normative.
<b>Tempistica di risposta alle istanze</b>	Redazione istruttorie relativamente alle istanze presentate	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro nr. 30 gg dal ricevimento prorogabili per questioni di particolare complessità
<b>Tempistica di risposta alle segnalazioni /reclami</b>	Comunicazioni all'utenza	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro nr. gg. 30
<b>Tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi</b>	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Tempo che intercorre per l'attivazione di un nuovo procedimento amministrativo a causa di sopravvenute disposizioni legislative/organizzative	Entro 30 gg.

<b>Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)</b>	Numero di interruzioni / sospensioni del servizio	Numero massimo di giorni per i quali in servizio di ricevimento al pubblico e/o telefonico può essere sospeso	Al massimo 5 gg. per anno
	Rispetto dei tempi medi d'attesa programmati nei servizi o prenotazione	Tempi di attesa dell'utenza nelle giornate di ricevimento al pubblico per la discussione di istanze	Al massimo un'ora
<b>Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)</b>	Numero di giornate di formazione degli operatori	Corsi di formazione/aggiornamenti	Minimo nr. gg 5 per componente per anno
<b>Tempestività e livelli di produttività</b>	Tempo di effettuazione del servizio allo sportello	Tempo di attesa per singolo utente durante il servizio di apertura al pubblico	Tempo medio di attesa 30 minuti
<b>Criteri di economicità e risparmio</b>	Sportello su appuntamento per pratiche medio-lunghe per abbattere i tempi di attesa	Solo per la discussione di procedure SUAP e PUA relativamente ad ampliamenti in deroga e convenzioni urbanistiche	Tempo e risorse assegnati 3
<b>Rassicurazione</b>	Capacità di aiutare/comprendere	Completezza di informazione data all'utenza.	Da 1 a 10
<b>Cortesia</b>	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Osservazioni scritte e/o verbali degli utenti a seguito contatti con l'ufficio	Più di 1 o meno di 10
<b>Riservatezza</b>	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Modalità di gestione di particolari pratiche/procedimenti che per le loro caratteristiche richiedono particolare attenzione	Almeno 10

## Area Servizi alla Persona

**UBICAZIONE:** ANAGRAFE / ELETTORALE  
piano terra del palazzo comunale in p.zza Vittorio Emanuele II nr. 20  
SERVIZI SCOLASTICI E SERVIZI SOCIALI  
primo piano del palazzo comunale in p.zza Vittorio Emanuele II nr. 20

**DIPENDENTI:** nr. 10

**UFFICI ANAGRAFE /ELETTORALE:**

tel. 045/6445118 email d.marcolini@comune.lazise.vr.it

tel. 045 /6445119 email c.finotti@comune.lazise.vr.it

**UFFICI SCOLASTICI E SERVIZI SOCIALI:**

tel. 045 /6445126 email r.broetto@comune.lazise.vr.it

tel. 045 /6445141 email sociale@comune.lazise.vr.it

Pec: comune.lazise.urp@halleypec.it – fax 045/7580722

**ORARI:** Anagrafe/Stato Civile : dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00  
giovedì dalle 15.00 alle 17.00  
sabato dalle 10.00 alle 12.00

Ufficio Scuole e Ufficio Servizi Sociali

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30

giovedì: 15:00-17:00

**COSTO DEI SERVIZI:** nessun costo, salvo spese per la produzione o riproduzione di documenti su supporto informatico e cartaceo (costi determinati da D.G.C. nr. 192/2015).

## AREA SERVIZI ALLA PERSONA

SERVIZIO	TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI DALL'AREA SERVIZI ALLA PERSONA	TERMINE DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO
Servizi di anagrafe	Documenti / Certificati / Estratti	Immediato / 30 gg
Servizi di stato civile	Documenti / Certificati / Estratti	Immediato / 30gg

Servizi di elettorali	Certificati	Immediato
Passaporto	Solo per minori	15 gg
Servizi sociali	Servizi alla persona / Documentazione	Immediato /15 gg
Servizi scolastici	Trasporto e Ristorazione / Documentazione	Immediato /30 gg

## ADOZIONE STANDARD DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

<b>Primo livello di qualità</b>	<b>Secondo livello di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese</b>
<b>Accessibilità fisica: ubicazione strutture</b>	Numeri telefonici e-mail		
<b>Orario di apertura</b>	Numero di ore 3 apertura al pubblico		20...ore settimanali
	Numero di servizi erogabili on line		Nr 1 (Full Time in orario di servizio)
<b>Accessibilità dei servizi multicanale:</b>	Numeri telefonici		Nr 2 (Full Time in orario di servizio)
	Sito		NO
<b>Disponibilità e completezza dei materiali informativi:</b>	aggiornamento dei dati, informazioni e documenti pubblicati nel sito e/o disponibili in formato cartaceo		Entro nr. gg 5
<b>Tempistica di risposta alle istanze</b>	Numero massimo di giorni per la risposta		Entro nr. gg 5 dal ricevimento a 30 gg prorogabili per questioni di particolare complessità

<b>Tempistica di risposta alle segnalazioni /reclami</b>			Immediata se possibile
<b>Tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi</b>	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Tempo che intercorre per l'attivazione di un nuovo procedimento amministrativo a causa di sopravvenute disposizioni legislative/organizzative	
<b>Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)</b>	Numero di interruzioni / sospensioni del servizio		Al massimo 5
	Rispetto dei tempi medi d'attesa programmati nei servizi o prenotazione	Tempi di attesa dell'utenza nelle giornate di ricevimento al pubblico per la discussione di istanze	15 minuti
<b>Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)</b>	Numero di giornate di formazione degli operatori		Minimo nr. 2 gg. 5
<b>Tempestività e livelli di produttività</b>	Tempo di effettuazione del servizio allo sportello		Tempo medio di attesa 15 minuti
<b>Criteri di economicità e risparmio</b>	Sportello su appuntamento per pratiche medio-lunghe per abbattere i tempi di attesa		Tempo e risorse assegnati 1
<b>Rassicurazione</b>	Capacità di aiutare/comprendione		Da 1 a 10
<b>Cortesia</b>	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni		Più di 1 o meno di 10
<b>Riservatezza</b>	Gestione in ufficio di alcune pratiche		Almeno 10

