



Comune di Casale Corte Cerro

Provincia del Verbano Cusio Ossola

Via Gravellona Toce 2 - 28881 Casale Corte Cerro (VB)

Telefono: (+39) 0323 692109 – Fax: (+39) 0323 60373

protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it - casalecortecerro@pec.it - www.comune.casalecortecerro.vb.it

Carta dei Servizi

Settore Amministrativo – Affari Generali

Sommario

1	Premessa	3
	Cos'è	3
	Principi	3
2	Il Settore Amministrativo - Affari Generali	5
3	I servizi resi	7
3.1	Ufficio Segreteria.....	7
3.2	Ufficio Protocollo	8
3.3	Ufficio Servizi demografici ed elettorali.....	9
	Ufficio Anagrafe.....	9
	Ufficio Leva	11
	Ufficio di Stato Civile.....	12
	Ufficio Elettorale.....	14
3.4	Ufficio personale.....	16
4	Formazione del personale	17
5	Impegni di qualità e Customer satisfaction.....	17
	Impegni di qualità.....	17
	Customer satisfaction.....	18
6	Reclami e suggerimenti.....	20
7	Decorrenza ed aggiornamento.....	20

1 Premessa

Cos'è

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta anche una sorta di impegno e confronto dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

Principi

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

- **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.
- **Legalità** - L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.
- **Imparzialità** - Il Comune eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' 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, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'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.
- **Partecipazione** - Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire 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.

- **Efficacia ed Efficienza** - Il Comune 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 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 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 alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è 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.

Con queste premesse, il Comune di Casale Corte Cerro conferma l'impegno da parte dei Servizi Tecnici a promuovere relazioni con il cittadino ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

A causa della continua evoluzione normativa, la presente Carta non fornisce un elenco esaustivo in ordine ai servizi erogati ed ai diritti azionabili da parte dell'utenza, che, in ogni caso, continuano a trovare il loro fondamento nelle disposizioni legislative e regolamentari applicabili ai procedimenti di competenza del Servizio.

2 Il Settore Amministrativo - Affari Generali

Fanno capo al Settore Amministrativo - Affari Generali i seguenti servizi ed uffici:

- Ufficio Segreteria
- Ufficio Protocollo
- Ufficio Servizi demografici ed elettorali
- Ufficio personale

- **Sede:** Comune di Casale Corte Cerro, via Gravellona Toce n. 2
- **Giorni e orari di apertura:**

Ufficio Segreteria/personale/protocollo

lunedì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 17.30
martedì dalle 11.00 alle 13.00
mercoledì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 17.30
giovedì e venerdì dalle 11.00 alle 13.00

Ufficio demografico

lunedì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 17.30
martedì dalle 11.00 alle 13.00
mercoledì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 17.30
venerdì dalle 11.00 alle 13.00

I cittadini possono recarsi in ufficio durante il suddetto orario per richiedere informazioni e/o presentare istanze o documentazione, con riferimento a tutti i servizi resi: di norma i tempi d'attesa sono brevi e non è necessario prenotare appuntamenti (ma è sempre possibile contattare l'Ufficio per chiedere un appuntamento, che di norma viene accordato nel giro di pochi giorni).

- **Contatti:**

Responsabile	Napolitano D.ssa Anna Laura	
Personale	Ufficio Segreteria	Monica Fratini
	Ufficio Protocollo	Elena Lagostina
	Ufficio Servizi demografici ed elettorali	Simona Beltrami Laura Fabris
	Ufficio personale	Giuseppe Pingitore

Indirizzo	via Gravellona Toce n. 2
Telefono	0323 692109
Fax	0323 60373

3 I servizi resi

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i cittadini possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i cittadini devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi. I Servizi, divisi per ufficio, sono i seguenti:

3.1 Ufficio Segreteria

<i>Cos'è</i>	La Segreteria è l'ufficio che si occupa di gestire i rapporti tra l'Amministrazione e tutti i Servizi comunali; inoltre è l'ufficio di supporto degli organi istituzionali, ovvero del Consiglio comunale e della Giunta Comunale; gestisce le comunicazioni con gli Amministratori ed i Consiglieri, si occupa della predisposizione dei verbali degli atti deliberativi del Consiglio e della Giunta; della registrazione degli atti; dell'accesso atti, per quanto riguarda gli atti deliberativi di Giunta e di Consiglio, segue il Consiglio comunale; detiene i regolamenti degli Uffici comunali; cura la stipula dei contratti nonché il repertorio degli atti pubblici e delle scritture private.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Accoglienza, informazioni al pubblico e raccolta richieste varie▪ Garanzia del diritto di accesso;▪ Rilascio di copie di atti deliberativi e regolamenti▪ Archiviazione atti: tenuta dell'archivio e attività di ricerca e documentazione▪ Stipula contratti▪ Aggiornamento sito web
<i>Contatti</i>	segreteria@comune.casalecortecerro.vb.it PEC: casalecortecerro@pec.it
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che ricedono approfondimenti, di norma al momento. Le istanze di accesso vengono evase di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica. Il rilascio di documentazione inerente le istanze di accesso comporta l'applicazione di diritti e rimborsi spese
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Legge n. 241 del 1990▪ D. lgs. n. 267 del 2000 (T.U. enti locali)

3.2 Ufficio Protocollo

<i>Cos'è</i>	<p>L'Ufficio Protocollo è il luogo presso il quale deve essere consegnata la corrispondenza indirizzata al Comune, le offerte di gare d'appalto, le domande di partecipazione ai pubblici concorsi e selezioni.</p> <p>L'ufficio protocollo riceve anche la corrispondenza inviata al Comune per posta elettronica certificata, all'indirizzo ufficiale del Comune: casalecortecerro@pec.it.</p> <p>Tra i compiti dell'Ufficio vi è la tenuta del registro di Protocollo Generale, mediante un sistema informatico di protocollazione.</p> <p>Oltre al servizio di protocollazione, l'Ufficio svolge anche il servizio di archiviazione documentale e spedizione della corrispondenza.</p> <p>Fornisce in oltre informazione generali sulle competenze degli Uffici Comunali</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Consegna della corrispondenza▪ Richiesta ricevuta di protocollazione
<i>Contatti</i>	<p>protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it</p> <p>PEC: casalecortecerro@pec.it</p>
<i>Tempistica</i>	<p>I documenti da protocollare presentati o pervenuti sono protocollati nella stessa giornata.</p> <p>Le informazioni sono date immediatamente allo sportello, al momento della richiesta.</p>
<i>Costi</i>	<p>Non vi sono spese.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ D.P.R. 445/2000 Testo Unico della documentazione amministrativa;▪ DPCM 3.12.2013 Regole tecniche per il protocollo informatico;▪ L. 12 aprile 2019, n. 31;▪ Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 – Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali,

3.3 Ufficio Servizi demografici ed elettorali

Ufficio Anagrafe

<i>Cos'è</i>	<p>L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ nominativamente i cittadini che hanno la loro dimora abituale nel Comune, sia come singoli, mediante lo schedario individuale, sia come componenti di una famiglia, mediante le schede di famiglia, sia come componenti di una convivenza, con l'iscrizione nelle schede di convivenza; è prevista inoltre la registrazione delle convivenze di fatto;▪ tutti i mutamenti dovuti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione, variazione abitazione interno paese;▪ tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, unione civile, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.). <p>E' competenza dell'Anagrafe la regolare tenuta dell'Anagrafe della popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) che contiene i dati dei cittadini italiani che hanno fatto esplicita richiesta all'ufficio consolare del paese di residenza di essere iscritti. Solo al momento della ricezione del modello Cons01 si procede alla cancellazione dall'Anagrafe della popolazione residente (ANPR) e il cittadino risulterà iscritto a tutti gli effetti all'AIRE, nel comune al quale il Consolato ha indirizzato la corrispondenza. Chi non si iscrive spontaneamente all'AIRE viene iscritto d'ufficio nel caso le autorità competenti si rendano conto del fatto che sussistono le condizioni per essere registrati all'Anagrafe.</p> <p>E' compito dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, legalizzare le foto.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Rilascio certificati di residenza, stato di famiglia, cittadinanza;▪ Rilascio certificati storici▪ Rilascio carta identità▪ Autenticazione fotografie, firme, fotocopie▪ Dichiarazione sostitutiva atto notorio▪ Richiesta residenza▪ Richiesta cambio indirizzo▪ Cancellazione per emigrazione all'estero di cittadino straniero▪ Richiesta variazione dati anagrafici▪ Registrazione permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari▪ Rilascio attestazione per cittadini comunitari▪ Censimenti
<i>Contatti</i>	<p>demografici@comune.casalecortecerro.vb.it</p> <p>PEC: casalecortecerro@pec.it</p>
<i>Tempistica</i>	<p>Il rilascio dei certificati avviene, di norma, al momento della richiesta.</p>

	<p>Per il rilascio della carta d'identità è preferibile fissare un appuntamento.</p> <p>Ogni altra richiesta viene evasa, di norma, entro trenta giorni.</p>
<i>Costi</i>	<p>Non vi sono spese per ottenere informazioni o modulistica.</p> <p>Il rilascio dei certificati, l'autentica dei documenti, le dichiarazioni sostitutive di atto notorio e le richieste di variazioni anagrafiche sono gratuiti.</p> <p>Il rilascio della carta d'identità è soggetto al pagamento di corrispettivi di competenza statale.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223 - Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente ▪ Legge 27 ottobre 1988, n.470 - Anagrafe e censimento degli italiani all'estero ▪ Legge 4 gennaio 1968, n. 15 e smi - Norme sulla documentazione amministrativa e sulla legalizzazione e autenticazione di firme ▪ D.P.C.M. 22 ottobre 1999, n. 437- Regolamento recante caratteristiche e modalità per il rilascio della Carta di identità elettronica e del documento di identità elettronico, a norma dell'articolo 2, comma 10, della legge 15 maggio 1997, n. 127, come modificato dall'articolo 2, comma 4, della legge 16 giugno 1998, n. 191. Art. 1. ▪ Decreto 23 dicembre 2015 - Modalità tecniche di emissione della Carta d'identità elettronica ▪ Decreto 25 maggio 2016 - Determinazione del corrispettivo a carico del richiedente la carta d'identità elettronica, ai sensi dell'art. 7-vicies quater del decreto-legge 31 gennaio 2005, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 31 marzo 2005, n. 43. ▪ Decreto 16 luglio 2020, n. 76 - Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale. Identità digitale, domicilio digitale e accesso ai servizi digitali ▪ Decreto Direttoriale 21 luglio 2022 - Modifica al layout della CIE. ▪ Decreto 8 settembre 2022 - Modalità di impiego della Carta di identità elettronica ▪ D.Lgs. n. 286/1998 e smi - Testo Unico sull'Immigrazione (T.U.I.) ▪ Decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322 - Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica

Ufficio Leva

<i>Cos'è</i>	<p>L'Ufficio gestisce gli atti propedeutici all'incorporazione nelle Forze Armate dei cittadini ritenuti giuridicamente idonei ad essere inseriti nelle liste di leva. Con l'entrata in vigore della legge 23 agosto 2004 nr. 226 è stato sospeso (non abolito) il servizio militare obbligatorio; permane pertanto l'obbligo per i Comuni di predisporre ogni anno le liste di leva, nelle quali vengono inseriti i giovani di sesso maschile che nel corso dell'anno compiranno 17 anni.</p> <p>L'Ufficio garantisce inoltre l'aggiornamento dei ruoli matricolari dei militari posti in congedo.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Iscrizione lista di leva▪ Aggiornamento ruoli matricolari
<i>Contatti</i>	<p>demografici@comune.casalecortecerro.vb.it</p> <p>PEC: casalecortecerro@pec.it</p>
<i>Tempistica</i>	<p>Il Servizio opera d'ufficio entro i tempi fissati dalle norme di legge.</p>
<i>Costi</i>	<p>Il Servizio è completamente gratuito.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Legge n.183 del 2011.▪ Dlgs 15 marzo 2010, n. 66 "Codice dell'ordinamento militare".▪ Dpr 15 marzo 2010, n. 90 "Testo unico delle disposizioni regolamentari in materia di ordinamento militare, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246".▪ Decreto ministeriale 20 settembre 2004.▪ Legge 23 agosto 2004, n. 226 "Sospensione anticipata del servizio obbligatorio di leva e disciplina dei volontari di truppa in ferma prefissata, nonchè delega al Governo per il conseguente coordinamento con la normativa di settore".

Ufficio di Stato Civile

<i>Cos'è</i>	<p>L'Ufficio di Stato Civile si occupa di registrare e certificare tutti i dati personali del cittadino aventi rilievo amministrativo (cittadinanza, nascita, matrimonio o unione civile, morte).</p> <p>L'Ufficio dà altresì notizia di tali eventi all'Ufficio Anagrafe per le variazioni all'ANPR.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Atti di nascita: dichiarazione, trascrizione, annotazioni e comunicazioni, riconoscimento di figlio: paternità o maternità▪ Pubblicazioni di matrimonio: formazione, delega alla celebrazione▪ Atto di matrimonio: celebrazione matrimonio civile, trascrizione atto matrimonio religioso o celebrato fuori dal Comune, annotazioni e comunicazioni▪ Costituzione Unioni Civili▪ Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche, atto di riconciliazione a seguito di separazione, accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 Decreto legge nr. 132/2014 convertito con modificazioni dalla legge 162/2014▪ Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con Decreto Ministeriale o Presidenziale o Prefettizio, giuramento, riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis, formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri divenuti italiani, riacquisto cittadinanza italiana, formazione di atto di cittadinanza di cittadini stranieri nati in Italia che hanno compiuto 18 anni;▪ Atto di morte: dichiarazione, trascrizione, annotazioni e comunicazioni▪ Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà▪ Disposizioni anticipate di Trattamento▪ Servizi cimiteriali: permesso di seppellimento, autorizzazione al trasporto salma/resti, autorizzazione alla cremazione/ trasporto ceneri, autorizzazioni per esumazioni o estumulazioni o traslazione di salma, resti mortali o ceneri, concessioni cimiteriali, autorizzazione posa lapide, allacciamento illuminazione votiva▪ Rilascio certificati, estratti di stato civile, copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza
<i>Contatti</i>	<p>demografici@comune.casalecortecerro.vb.it</p> <p>PEC: casalecortecerro@pec.it</p>
<i>Tempistica</i>	<p>Il rilascio dei certificati avviene, di norma, al momento della richiesta.</p> <p>Il rilascio di certificati relativi ad atti formati prima del 1991 potrebbe essere soggetto ad una dilazione necessaria per le dovute ricerche d'archivio</p> <p>Ogni altra richiesta viene evasa, di norma, entro trenta giorni.</p>

<p><i>Costi</i></p>	<p>La formazione degli atti così come il rilascio dei relativi certificati è gratuita con l'eccezione della formazione degli atti di cui all'art. 12 l. 162/2014 che sono soggetti al pagamento di diritti di segreteria.</p> <p>Sono a titolo oneroso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ il matrimonio civile di cittadini entrambi non residenti ▪ il matrimonio civile effettuato fuori dalla sede del Comune ▪ le concessioni cimiteriali ▪ l'allacciamento all'illuminazione votiva.
<p><i>Normativa di riferimento</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 e smi - Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello stato civile, a norma dell'articolo 2, comma 12, della legge 15 maggio 1997, n. 127. ▪ Legge 27 maggio 1929, n. 847 e smi - Disposizioni per l'applicazione del Concordato dell'11 febbraio 1929 tra la Santa Sede e l'Italia, nella parte relativa al matrimonio. ▪ Decreto Legge 12 settembre 2014, n. 132 - Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile. ▪ Legge 20 maggio 2016, n. 76 e smi - Regolamentazione delle unioni civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze. ▪ Legge 5 febbraio 1992, n. 91 - Nuove norme sulla cittadinanza ▪ D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285 - Approvazione del regolamento di polizia mortuaria ▪ Regolamento comunale di Polizia mortuaria approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 17 del 27.07.2022 ▪ Legge n. 219 del 22 dicembre 2017 - Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento ▪ Legge n. 162/2014 ▪ Legge Regione Piemonte n. 3 del 11.03.2015

Ufficio Elettorale

<i>Cos'è</i>	<p>Il servizio elettorale è una funzione di competenza dello Stato demandata agli uffici elettorali dei comuni il cui compito basilare è mantenere aggiornate costantemente le liste elettorali mediante revisioni semestrali, dinamiche e straordinarie, cancellando o iscrivendo elettori che: emigrano, immigrano, perdono il diritto elettorale, riacquistano la capacità elettorale, acquisiscono la cittadinanza Italiana, cambiano l'indirizzo, acquistano la capacità elettorale.</p> <p>L'Ufficio elettorale, inoltre, provvede per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, all'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni popolari.</p> <p>Provvede, altresì, all'aggiornamento: dell'Albo degli Scrutatori, dell'Albo dei Presidenti di Seggio, dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Accesso alle liste elettorali generali e sezionali del Comune▪ Iscrizione degli italiani residenti all'estero nelle liste elettorali▪ Rilevazioni statistiche elettorali▪ Iscrizione/cancellazione dall'Albo dei Presidenti e dall'Albo degli Scrutatori di seggio elettorale▪ Formazione e aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari▪ Tessere elettorali, rilascio, variazioni, smarrimento, duplicato▪ Autorizzazione voto assistito, voto domiciliare▪ Rilascio del certificato iscrizione nelle liste elettorali e del certificato di godimento dei diritti politici▪ Organizzazione servizi per lo svolgimento di tutte le consultazioni elettorali e referendarie▪ Regolamentazione della propaganda elettorale▪ Raccolta firme proposte di iniziativa popolare
<i>Contatti</i>	<p>demografici@comune.casalecortecerro.vb.it</p> <p>PEC: casalecortecerro@pec.it</p>
<i>Tempistica</i>	<p>Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che ricedono approfondimenti, di norma al momento.</p> <p>Il termine per il rilascio dei certificati elettorali è improrogabilmente fissato entro 24 ore dalla richiesta, 48 ore in caso di referendum popolari.</p> <p>Le istanze di accesso vengono evase di norma entro trenta giorni.</p>
<i>Costi</i>	<p>Il Servizio è completamente gratuito.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Costituzione della Repubblica Italiana▪ Legge 8 marzo 1951, n. 122,

- Legge 4 aprile 1956, n. 212.
- Decreto del presidente della Repubblica 30 marzo 1957, n. 361 – Testo unico delle leggi recanti norme per la elezione della Camera dei deputati,
- Decreto del presidente della Repubblica 16 maggio 1960, n. 570 – Testo unico delle leggi per la composizione e la elezione degli organi delle amministrazioni comunali,
- Decreto del presidente della Repubblica 20 marzo 1967, n. 223 – Testo unico delle leggi per la disciplina dell'elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle liste elettorali,
- Legge 17 febbraio 1968, n. 108,
- Legge 25 maggio 1970, n. 352,
- Legge 8 marzo 1975, n. 39,
- Legge 24 aprile 1975, n. 130,
- Legge 24 gennaio 1979, n. 18,
- Legge 21 marzo 1990, n. 53,
- Legge 15 gennaio 1991, n. 15,
- Legge 25 marzo 1993, n. 81,
- Legge 4 agosto 1993, n. 277 – Nuove norme per l'elezione della Camera dei deputati,
- Legge 10 dicembre 1993, n. 515,
- Decreto legislativo 20 dicembre 1993, n. 533 – Testo unico delle leggi recanti norme per la elezione del Senato della Repubblica,
- Decreto legislativo 20 dicembre 1993, n. 534, – Nuove norme per l'elezione della Camera dei deputati.
- Legge 23 febbraio 1995, n. 43,
- Decreto legislativo 12 aprile 1996, n. 197.
- Legge 22 febbraio 2000, n. 28,
- Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 – Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali,
- Decreto del presidente della Repubblica 8 settembre 2000, n. 299,
- Legge costituzionale 31 gennaio 2001, n. 2,
- Legge 27 dicembre 2001, n. 459.
- Decreto del presidente della Repubblica 2 aprile 2003, n. 104.
- Legge 6 novembre 2003, n. 313,
- Garante per la protezione dei dati personali, provvedimento 7 settembre 2005,
- Legge 27 gennaio 2006, n. 22 – Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 3 gennaio 2006, n. 1,
- Legge 30 maggio 2008, n. 96 – Conversione in legge del decreto-legge 1° aprile 2008, n. 49,
- Legge 20 febbraio 2009, n. 10,
- Legge 14 gennaio 2011, n. 2,
- Decreto legislativo 31 dicembre 2012, n. 235,
- Legge 7 aprile 2014, n. 56,
- Legge 3 novembre 2017, n. 165,
- Legge 16 dicembre 1918, n. 1985,

3.4 Ufficio personale

<i>Cos'è</i>	<p>L'Ufficio Personale rappresenta il cuore dell'Amministrazione, seleziona e fornisce le risorse più importanti, quelle umane, a tutti gli uffici comunali che erogano i servizi ai cittadini.</p> <p>Si occupa dell'assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato; cura altresì la gestione giuridica, economica e assicurativo-previdenziale del personale in servizio, nonché il controllo delle presenze e la erogazione delle retribuzioni e degli incentivi di produttività.</p> <p>La maggior parte del lavoro svolto ha impatto esclusivamente all'interno dell'organizzazione e si manifesta al cittadino solo in termini di miglior qualità dei servizi conseguente ad un buon livello di organizzazione e motivazione del personale.</p> <p>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 contrattualizzazione del vincitore.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Accesso a concorsi banditi dal Comune di Casale Corte Cerro▪ Mobilità in entrata▪ Riconoscimento periodi di contribuzione previdenziale▪ Richiesta certificati di servizio
<i>Contatti</i>	<p>personale@comune.casalecortecerro.vb.it</p> <p>PEC: casalecortecerro@pec.it</p>
<i>Tempistica</i>	<p>Le istanze vengono evase nella tempistica di volta in volta fissata nei bandi di concorso.</p> <p>Ogni altra richiesta viene evasa, di norma entro trenta giorni.</p>
<i>Costi</i>	<p>Non vi sono spese per ottenere informazioni o modulistica.</p> <p>Eventuali tasse di concorso vengono fissate nel relativo bandi di concorso.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 - Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche.▪ Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro del comparto Funzioni Locali▪ Contratti Decentrati Integrativi sottoscritti a livello comunale▪ D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165▪ D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81 - Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62, recante: «Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165».

4 Formazione del personale

Il Comune di Casale Corte Cerro ritiene di fondamentale importanza la formazione e l'aggiornamento del personale affinché, anche nel rapporto con l'Utente, sia in grado di fornire un servizio efficiente, veloce, chiaro e qualitativamente elevato.

Ci si impegna quindi a garantire l'aggiornamento continuo del proprio personale, mediante corsi formativi e mediante l'adesione ad associazioni di categoria di riconosciuto valore che garantiscono adeguato supporto specialistico.

5 Impegni di qualità e Customer satisfaction

Impegni di qualità

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 offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- Accessibilità;
- Trasparenza;
- Efficacia.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati 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.

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Casale Corte Cerro.

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale

facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. ore apertura al pubblico	6 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	Attivazione di servizi on line
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 50% delle risposte entro 10 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Capacità di prestare il servizio come richiesto	Numero reclami relativi al servizio erogato pervenuti per anno solare	< 3

Customer satisfaction

I Servizi Tecnici mostrano attenzione verso il cittadino e individuano nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini viene rilevata tramite un questionario di gradimento, in allegato, che ogni utente può compilare. Il questionario prevede un livello rapido di risposta:

Molto positivo – Positivo – Negativo – Molto negativo

che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE SOCIALE SPORT**

<p align="center">Età</p> <input type="checkbox"/> 16 – 25 <input type="checkbox"/> 26 – 40 <input type="checkbox"/> 41 – 65 <input type="checkbox"/> oltre	<p align="center">Frequenza di accesso al settore</p> <input type="checkbox"/> settimanale <input type="checkbox"/> mensile <input type="checkbox"/> saltuaria <input type="checkbox"/> altro
<p align="center">Professione</p> <input type="checkbox"/> studente <input type="checkbox"/> libero professionista <input type="checkbox"/> lavoratore dipendente <input type="checkbox"/> pensionato <input type="checkbox"/> imprenditore/artigiano/commerciante <input type="checkbox"/> altro	<p align="center">Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte ricevute</p> <input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo <input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo
<p align="center">Come valuta la competenza e professionalità degli operatori</p> <input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo <input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo	<p align="center">Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale</p> <input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo <input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo
<p align="center">Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute</p> <input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo <input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo	<p align="center">Facilità di accesso alla struttura</p> <input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo <input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo
<p align="center">Riservatezza e privacy</p> <input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo <input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo	<p align="center">Qual è il giudizio complessivo sul settore</p> <input type="checkbox"/> molto positivo <input type="checkbox"/> positivo <input type="checkbox"/> negativo <input type="checkbox"/> molto negativo
<p align="center">Ha qualche suggerimento da fare?</p> <hr/>	

6 Reclami e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta e devono essere completi delle generalità e dei contatti di chi li ha redatti, nonché personalmente sottoscritti.

Gli stessi possono essere inoltrati, mediante consegna diretta oppure via posta, e-mail o p.e.c., all'Ufficio Protocollo del Comune di Casale Corte Cerro

Sede: Via Gravellona Toce n. 2 - 28881 Casale Corte Cerro (VB)

Telefono: 0323 692109

E-mail: protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it

Posta elettronica certificata: casalecortecerro@pec.it

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

In caso di presentazione formale, il Dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il Dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

7 Decorrenza ed aggiornamento

La validità della presente Carta dei Servizi decorre dall'approvazione da parte della Giunta Comunale ed è soggetta a periodico aggiornamento all'occorrenza, anche a seguito di variazioni di natura normativa od organizzativa.