



COMUNE DI POGNO

Provincia di Novara

Via Garibaldi n.8 – CAP 28076
Tel. 0322/996007
municipio@comune.pogno.no.it

P.I.00435560032
Fax.0322/97425
PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it

Carta dei Servizi

Area

Amministrativa Generale

S O M M A R I O

1. Premessa	3
2. L'Area Amministrativa Generale	5
3. I servizi resi	6
3.1. Ufficio Sistemi Informativi	6
3.2. – Ufficio Personale	7
3.3. – Ufficio Demografico	8
3.3.1 Ufficio Anagrafe	8
3.3.2 Ufficio Leva	10
3.3.3 Ufficio di Stato Civile	11
3.3.4 Ufficio Elettorale	13
3.4. – Ufficio protocollo	15
3.5. – Ufficio Polizia Municipale	16
4. Formazione del personale	18
5. Impegni di qualità e Customer satisfaction	18
6. Reclami e suggerimenti	20
7. Decorrenza ed aggiornamento	20
Allegato: Questionario di gradimento	23

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 di Pogno 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 di Pogno 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 di Pogno 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 Pogno 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 Pogno 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 Pogno conferma l'impegno da parte dell'Area Amministrativa Generale 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 dei vari Uffici afferenti all'Area Amministrativa Generale.

2. L'Area Amministrativa Generale

Fanno capo all'area Amministrativa Generale i seguenti settori:

- Ufficio sistemi informativi
- Ufficio personale
- Ufficio demografico
- Ufficio protocollo informatico e archivio
- Ufficio Polizia municipale

Sede: Comune di Pogno (NO) Via Garibaldi n. 8

Giorni ed orari di apertura

Ufficio demografico e Ufficio Protocollo

Tutte le settimane	da lunedì a venerdì	dalle 11:00 alle 13:00
1° e 3° settimana del mese	sabato	dalle 11.00 alle 13.00
2° e 4° settimana del mese	martedì e giovedì	dalle 15.00 alle 18.00

Ufficio sistemi informativi e Ufficio personale

Lunedì	dalle 11:00 alle 13:00
Venerdì	dalle 15.00 alle 18.00

Ufficio Polizia Locale

In convenzione. Sportello presso il Comune di Gozzano in via Dante n. 85

Lunedì e giovedì: 08.30 - 12.00

In fasce diverse su appuntamento

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 Sistemi Informativi	Guidetti Marina
	Ufficio Personale	Guidetti Marina
	Ufficio Demografico	Santorsola Franca
	Ufficio protocollo informatico e archivio	Bertona Marinella Santorsola Franca
Indirizzo	Pogno (NO) via Garibaldi n. 8	
Telefono	0322.996007	
Mail	municipio@comune.pogno.no.it	
PEC	pogno@cert.ruparpiemonte.it	
	Ufficio Polizia municipale	Paone Chiara
Indirizzo	Gozzano (NO) via Dante n. 85	
Telefono	0322 955677 interno 3	
Fax	0322 917110	
PEC	comune@cert.comune.gozzano.no.it	
Responsabile	A.P.L. Giulio Cropano	

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 Sistemi Informativi

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione, agevola l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, nonché sulle strutture e sulle attività dell'amministrazione, promuove e gestisce la comunicazione istituzionale on line attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">• Accesso civico• Accesso civico generalizzato• Accesso atti amministrativi• Informazioni su attività istituzionali, eventi e iniziative, strutture del comune, procedimenti e responsabili• Accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami
<i>Contatti</i>	mail: segreteria@comune.pogno.no.it PEC: protocollo@cert.ruparpiemonte.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 241/1990 e smi - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi• Regolamento comunale diritto di accesso ai documenti amministrativi• D. Lgs. 33/2013 e smi - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

3.2. – 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 Pogno • Mobilità in entrata • Riconoscimento periodi di contribuzione previdenziale • Richiesta certificati di servizio
<i>Contatti</i>	<p>mail: segreteria@comune.pogno.no.it PEC: protocollo@cert.ruparpiemonte.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». • Codice di Comportamento del Comune di Pogno.

3.3. – Ufficio Demografico

3.3.1 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>	mail: anagrafe@comune.pogno.no.it PEC: protocollo@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempistica</i>	Il rilascio dei certificati avviene, di norma, al momento della richiesta. Per il rilascio della carta d'identità è preferibile fissare un appuntamento. Ogni altra richiesta viene evasa, di norma, entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese per ottenere informazioni o modulistica. Il rilascio dei certificati, l'autentica dei documenti, le dichiarazioni sostitutive di atto notorio e le richieste di variazioni anagrafiche sono gratuiti. Il rilascio della carta d'identità è soggetto al pagamento di corrispettivi di competenza statale.

<p><i>Normativa di riferimento</i></p>	<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
--	--

3.3.2 Ufficio Leva

<i>Cos'è</i>	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. L'Ufficio garantisce inoltre l'aggiornamento dei ruoli matricolari dei militari posti in congedo.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	Iscrizione lista di leva Aggiornamento ruoli matricolari
<i>Contatti</i>	mail: anagrafe@comune.pogno.no.it PEC: protocollo@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempistica</i>	Il Servizio opera d'ufficio entro i tempi fissati dalle norme di legge.
<i>Costi</i>	Il Servizio è completamente gratuito.
<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".

3.3.3 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>mail: anagrafe@comune.pogno.no.it PEC: protocollo@cert.ruparpiemonte.it</p>
<i>Tempistica</i>	<p>Il rilascio dei certificati avviene, di norma, al momento della richiesta. Il rilascio di certificati relativi ad atti formati prima del 1991 potrebbe essere soggetto ad una dilazione necessaria per le dovute ricerche d'archivio Ogni altra richiesta viene evasa, di norma, entro trenta giorni.</p>
<i>Costi</i>	<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"> • le concessioni cimiteriali
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 e s.m.i. - 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.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Legge 27 maggio 1929, n. 847 e s.m.i. - 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 s.m.i. - 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• 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 |
|--|--|

3.3.4 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>mail: anagrafe@comune.pogno.no.it PEC: protocollo@cert.ruparpiemonte.it</p>
<i>Tempi per cittadino e Ufficio</i>	<p>Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che riedono 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 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: protocollo@pec.comune.sanmauriziodopaglio.no.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>	mail: municipio@comune.pogno.no.it PEC: protocollo@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per cittadino e Ufficio</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>	Non vi sono spese.
<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,

3.5. – Ufficio Polizia Municipale

<p><i>Cos'è</i></p>	<p>La legislazione vigente definisce le competenze della Polizia Municipale; in particolare, l'art. 3 della L.R. n. 58/1987 elenca i compiti della Polizia Locale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prevenire e reprimere le infrazioni alle norme di Polizia locale; • vigilare sull'osservanza delle leggi statali e regionali, dei regolamenti e delle ordinanze la cui esecuzione è di competenza della Polizia locale urbana e rurale; • svolgere i servizi di Polizia stradale attribuiti dalla legge alla Polizia municipale; • espletare i servizi di informazione, di accertamento e di rilevazione connessi ai compiti di istituto; • vigilare sull'integrità e conservazione del patrimonio pubblico; • prestare nell'interesse della Amministrazione di appartenenza servizi d'ordine, vigilanza e scorta; • eseguire la notificazione degli atti e le relative incombenze dell'ufficio giudiziario di conciliazione; • prestare opera di soccorso in occasione di calamità e disastri e privati infortuni. <p>Gli appartenenti ai servizi di cui sopra adempiono inoltre alle incombenze di Polizia amministrativa previste dal D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616, nonché da quanto previsto dalla legge 7 marzo 1986, n. 65.</p> <p>Pertanto, la Polizia Locale opera in più aree che possono essere così riassunte:</p> <p>Area sicurezza stradale: la Polizia Municipale si pone a presidio della sicurezza stradale e della mobilità urbana con funzione di prevenzione e controllo dei comportamenti di guida scorretti o pericolosi, utilizzo del sistema sanzionatorio in maniera fortemente integrata con azioni preventive ed educative, rilevazione sinistri stradali che si verificano sul territorio comunale, stesura dei verbali, scorta a manifestazioni religiose, sportive e culturali, disciplina del traffico.</p> <p>Area sicurezza urbana: la Polizia Municipale esercita un'attività di controllo sociale sul territorio, al fine di vigilare sull'incolumità dei cittadini presidia le strade ed i luoghi pubblici, esercita attività volte alla prevenzione dei reati ed al controllo di particolari situazioni di degrado, reprime situazioni e comportamenti che violano leggi e regolamenti e svolge indagini d'iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria.</p> <p>Area tutela del consumatore: la Polizia Municipale vigila sul rispetto delle normative di settore, effettua controlli sulle attività commerciali e sulle attività edilizie a tutela della sicurezza, contrasta fenomeni di degrado ambientale quali inquinamento, deposito irregolare di rifiuti e abbandono di veicoli in aree pubbliche.</p> <p>Svolge inoltre attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • notifica di atti di diversa natura, • rilascio contrassegni per persone disabili; • custodia e riconsegna di oggetti e documenti smarriti rinvenuti sul territorio comunale;
<p><i>Cosa si può fare od ottenere</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione infrazioni stradali; • Conciliazione infrazioni; • Rilevazione infrazioni edilizie;

	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizzazioni commerciali per commercio fisso, su aree pubbliche e pubblici esercizi; • Autorizzazioni sanitarie; • Autorizzazioni per trattenimenti e spettacoli pubblici; • Notifica atti di diversa natura; • rilascio contrassegni per persone disabili; • custodia e riconsegna di oggetti e documenti smarriti rinvenuti sul territorio comunale; • Accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami
<i>Contatti</i>	comune@cert.comune.gozzano.no.it
<i>Tempi per cittadino e Ufficio</i>	I procedimenti vengono evasi di norma entro trenta giorni. Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che ricedono approfondimenti, di norma al momento.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica. Potrebbero rilevare spese per il rilascio di autorizzazioni, previste caso per caso dalla vigente normativa.
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Legge n. 65/1986 “Legge quadro sull’ordinamento della Polizia Municipale”; • Decreto Ministeriale n. 145/1987 “Norme concernenti l’armamento degli appartenenti alla polizia municipale ai quali è conferita la qualità di agente di pubblica sicurezza”; • L.R. n. 58/1987 “Norme in materia di Polizia Locale” • L.R. n. 57/1991 “Integrazione alla L.R. n. 58/1987” • DGR n. 16-9063 DEL 01.07.2008 “Regolamento regionale recante: Individuazione, caratteristiche e modalità di impiego degli strumenti di autotutela per gli operatori di Polizia Locale” • DGR n. 30-4181 del 26.11.2021 - Nuovo Piano formativo regionale rivolto al Personale della Polizia Locale • DGR n. 36-7285 del 24.07.2023 - Nuove caratteristiche dell’uniforme ordinaria, della tuta operativa e degli accessori di servizio della Polizia municipale

4. Formazione del personale

Il Comune di Pogno 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 Pogno.

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	Ufficio Sistemi Informativi	6 ore settimanali
			Ufficio Personale	16 ore settimanali
			Ufficio Demografico	16 ore settimanali
			Ufficio protocollo informatico e archivio	16 ore settimanali
			Ufficio Polizia municipale	3 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

Il Servizio Affari Generali mostra attenzione verso il cittadino e individua 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.

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 Pogno

Sede: Via Garibaldi n. 8 - 28076 Pogno (NO)

Telefono: 0322996007

E-mail: municipio@comune.pogno.no.it

Posta elettronica certificata: pogno@cert.ruparpiemonte.it

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

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.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE _____**

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