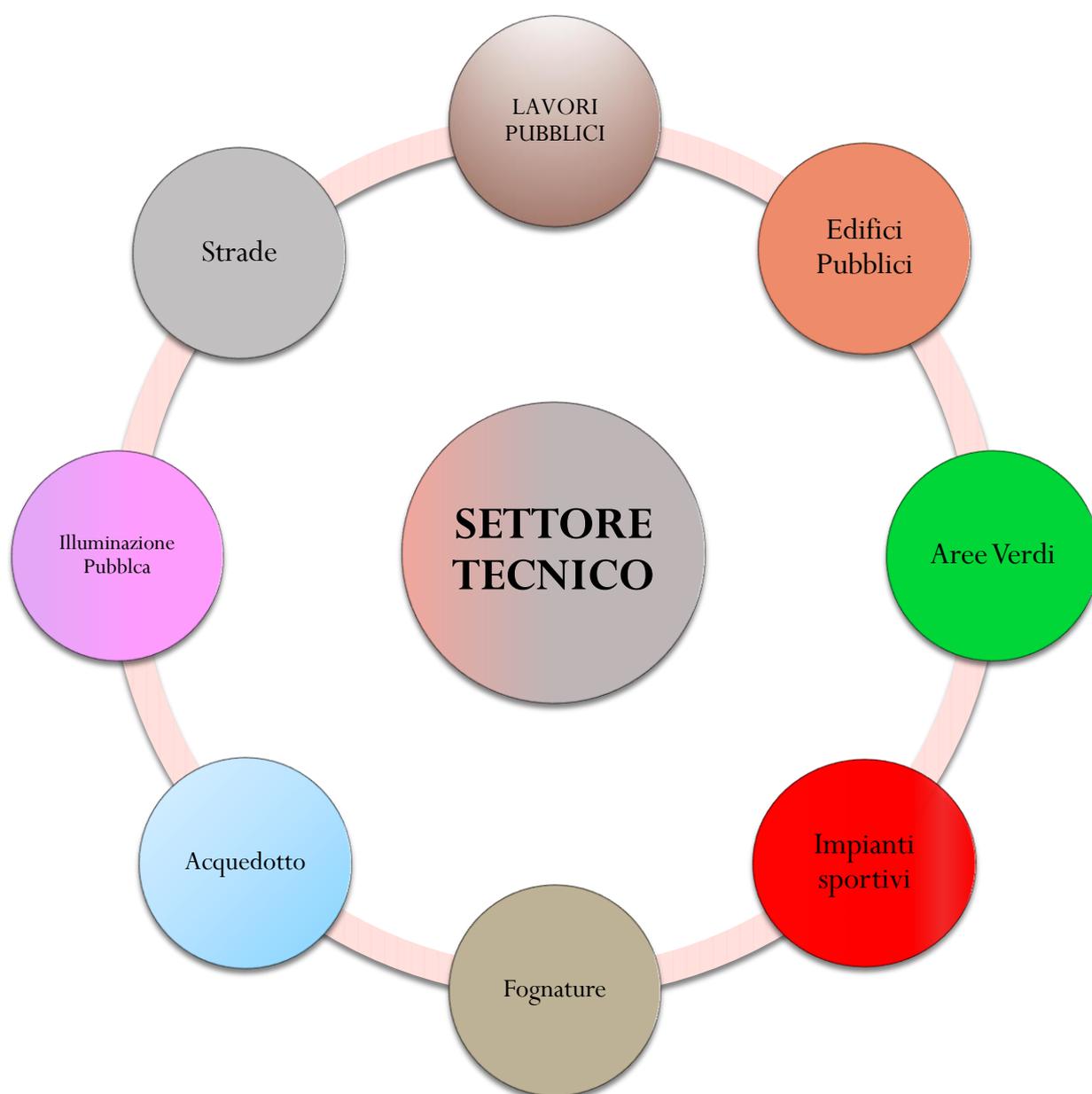


COMUNE DI VIGLIANO BIELLESE

Carta Servizi Settore Tecnico



APPROVATA CON D.G.C. N. 33 DEL 29/03/2017

aggiornamento giugno 2020

COMUNE DI VIGLIANO BIELLESE

Carta Servizi Settore Tecnico

Cos'è

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati ai cittadini, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

La Carta dei Servizi quindi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Vigliano Biellese e i cittadini volto a tutelare i diritti di questi ultimi.

Questa Carta individua i servizi che il Settore Tecnico eroga sulla base delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Settore stesso.

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti nel settore per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica;
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";

I principi generali di erogazione del servizio

• Uguaglianza

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

• Imparzialità

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• Continuità

Il Settore tecnico garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. In particolare nella giornata del cittadino (giovedì) è assicurato il servizio per l'intera giornata: dalle 9 alle 16.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno rese note ai cittadini attraverso: Comunicazione agli organi locali di informazione, Sito web del Comune (www.vigliano.info), Cartelli informativi.

• Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve sempre dare riscontro nei tempi stabiliti.

• Chiarezza e Trasparenza

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere. Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi

• Efficienza ed Efficacia

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

La sede, i contatti e i ruoli dei dipendenti

Il Settore Tecnico ha sede al secondo piano del Palazzo municipale, in via Milano n.234 – CAP 13856 – PEC : certificata@pec.vigliano.info.

I locali sono facilmente accessibili senza barriere architettoniche, un ascensore serve tutti i piani del Palazzo

I dipendenti in dotazione al Settore sono raggiungibili attraverso contatto diretto durante l'orario di apertura al pubblico, contatti telefonici, contatti a mezzo di posta elettronica o a mezzo PEC

Ufficio informazioni tel. 015512041 e poi digitare 4

Nadia Poletti tel. diretto 0153353201 - @mail - poletti@vigliano.info

Responsabile del Settore Tecnico

Geom. Vincenzo Garufi tel. diretto 0153354052 - @mail - garufi@vigliano.info

Istruttore tecnico Direttivo, responsabile unico dei procedimenti dei lavori pubblici

Arch. Sonia Calenzani tel. diretto 0153354048 –@mail - calenzani@vigliano.info

Istruttore tecnico Direttivo, riferimento interventi manutentivi edifici comunali (biblioteca, teatro, circolo Alpi Erios, palazzo municipale, locali ASL)

Arch. Marcella D'Adamo tel. diretto 0153353051 –@mail - dadamo@vigliano.info

Istruttore tecnico, riferimento per interventi manutentivi su strade (asfaltature e segnaletica orizzontale), aree verdi e arredi urbani, scuole, campi sportivi, cimitero.

Redazione piano neve e aggiornamento piano urbano del traffico.

Geom. Mosca Toba Gian tel. diretto 0153354043-@ moscatoba@vigliano.info

Istruttore tecnico, riferimento per interventi manutentivi sugli alloggi comunali e lavatoi, fognature, acquedotto, torrenti, rogge, illuminazione pubblica, rottura suolo pubblico, assegnazione numeri civici, trasformazione diritto di superficie in diritto di proprietà, certificati di idoneità abitativa

Geom. Marco Fioravanti tel. diretto 0153354037- @ fioravanti@vigliano.info

Istruttore amministrativo, riferimento per gestione alloggi comunali, conferimento rifiuti ingombranti presso SEAB, segnalazioni manutentivi patrimonio comunale (buche, lampade bruciate, raccolta rifiuti), lotta zanzare, denunce sinistri.

Nadia Poletti tel. diretto 0153353201-@ poletti@vigliano.info

Cantoniere, riferimento per modesti interventi manutentivi

Michelone Alberto cell. 3202392908

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì 9.00-12.00 oppure, per i casi urgenti, anche in altri orari, previo appuntamento

Giovedì 9.00 -16,00 (giornata del cittadino)

Orario di ricevimento dei tecnici

Mercoledì 9.00 alle 12.00 e Giovedì 9.00 -13.00 (giornata del cittadino)

Oppure, per i casi urgenti, anche in altri orari, previo appuntamento

Servizi offerti

Opere pubbliche

Il Settore Tecnico sovrintende a tutte le opere pubbliche previste e decise dall'Amministrazione Comunale nell'ambito dei diversi livelli di programmazione.

Il Settore è responsabile unico di tutte le fasi e i diversi livelli dei procedimenti riguardanti le realizzazioni di opere pubbliche, dal conferimento dell'incarico di progettazione (sia esterno che interno) al collaudo definitivo dell'opera e alla liquidazioni della fatture. Il Settore si occupa inoltre di servizi e forniture nel rispetto delle attribuzioni definite dall'organizzazione interna degli uffici e dei servizi, redige bozze di proposte di deliberazioni degli organi collegiali, di determinazioni. Collabora attivamente con l'Ufficio finanziario nella formazione dei Bilanci di previsione e dei relativi allegati. Provvede alle liquidazioni e a quanto altro connesso con dette funzioni inerenti l'intero servizio. Nell'ambito del processo di partecipazione è riconosciuta ai cittadini la possibilità di intervenire, con osservazioni e proposte, in qualsiasi momento delle diverse fasi del procedimento, con note cartacee, con posta elettronica o con la PEC, indirizzate allo stesso Settore o all'Assessore competente o al Sindaco.

Manutenzione e segnalazioni

Il Settore provvede, attraverso interventi di manutenzione, a mantenere in stato decoroso e in sicurezza l'intero patrimonio comunale costituito da edifici, strade, parcheggi, piazze, aree verdi, impianti sportivi, illuminazione pubblica, arredo urbano (parchi gioco, panchine, fontane, cestini rifiuti, rastrelliere bici etc..) e qualsiasi altro bene di proprietà pubblica.

Gli interventi di manutenzione sono programmati annualmente in funzione delle risorse finanziarie disponibili e sono svolti dalle ditte esterne che si sono aggiudicati l'appalto. Modesti interventi manutentivi sono eseguiti dal personale operaio del comune.

Ogni cittadino potrà segnalare qualsiasi disservizio attraverso il telefono, via mail o attraverso il sito istituzionale: <https://comune.vigliano.bi.it/it-it/home> (nella barra posta in calce al sito c'è la scritta "segnalazioni online" oppure "contattaci", basta cliccare e procedere con la segnalazione che arriverà direttamente all'ufficio coinvolto) Le segnalazioni possono riguardare qualsiasi problematica e in particolare quelle inerenti buche stradali, la segnaletica stradale, il funzionamento dei semafori, acquedotto, fognature, illuminazione pubblica, raccolta rifiuti, aree verdi, sgombero neve, spargimento sale etc... Il cittadino avrà una risposta certa

telefonicamente o in forma scritta o in altro mezzo segnalato dallo stesso cittadino. In particolare i disservizi relativi all' acquedotto e alla fognatura, possono essere direttamente segnalati alla ditta concessionaria del Servizio:

CORDAR SPA BIELLA SERVIZI.
NUMERO VERDE 800996014
Uffici Amministrativi: Tel. 0153580011
FAX:0153580012
<http://www.cordar.it/>

Lo stesso per i disservizi relativi alla raccolta rifiuti che potranno essere segnalati direttamente alla ditta concessionaria del servizio:

Ditta SEAB Biella
numero verde 800.399.760 – 800.256.463
<http://www.seab.biella.it/>

Autorizzazioni rottura suolo

Chiunque voglia eseguire interventi sul suolo pubblico, che riguardano manomissione del suolo pubblico (o privato di uso pubblico) per allacciamenti alle condotte erogatrici di servizi pubblici, dovrà presentare la richiesta al Settore tecnico, compilata su apposita modulistica e nel rispetto del Regolamento relativo alla manomissione del suolo pubblico.

Modulistica e Regolamento sono presenti sul sito istituzionale www.vigliano.info, rispettivamente nelle sezioni "Servizi" – "modulistica" al seguente link:

<https://comune.vigliano.bi.it/it-it/servizi/abitare-c/rottura-strade-223-16-1-293ce709a205216738772092682bdeeb>

Il termine per la conclusione del procedimento è di 30 giorni

Assegnazione numeri civici

Per l'attribuzione di un nuovo numero civico il cittadino potrà rivolgersi direttamente all'Ufficio Tecnico (piano secondo del Palazzo municipale, via Milano 234) e chiedere del Geom. Marco Fioravanti.

Modulistica e Regolamento sono presenti sul sito istituzionale www.vigliano.info, rispettivamente nelle sezioni "Servizi" – "modulistica" al seguente link:

<https://comune.vigliano.bi.it/it-it/servizi/abitare-c/richiesta-assegnazione-numero-civico-437-16-1-2533181cfb3429873904f825a29fd45d>

Certificato idoneità alloggiativa per ricongiungimento familiare

Il certificato d'idoneità alloggiativa è un documento che attesta che l'abitazione dove vive il cittadino straniero ha tutti i requisiti richiesti dalla legge in materia di edilizia residenziale.

Questo significa che per essere considerato idoneo, un alloggio deve essere stato costruito o modificato per ospitare gli esseri umani senza nessun rischio per la loro salute integrale.

Modulistica e Regolamento sono presenti sul sito istituzionale www.vigliano.info, rispettivamente nelle sezioni "Servizi" – "modulistica" al seguente link:

<https://comune.vigliano.bi.it/it-it/servizi/abitare-c/idoneita-alloggiativa-217-17-1-da2b019cd9c010d5aeb732ab9b229e82>

Diritto di accesso

Il Comune di Vigliano Biellese garantisce l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi per favorire la partecipazione e assicurare la trasparenza e l'imparzialità dell'azione amministrativa.

I tempi e le modalità di esercizio di detto diritto sono presenti nella sezione del sito istituzionale "L'Amministrazione-Amministrazione trasparente-Altri contenuti-Accesso civico" al link:

<https://comune.vigliano.bi.it/it-it/amministrazione/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico>

(accesso civico);

e nella sezione "Servizi-Essere Cittadino-Richiesta di Accesso agli Atti" al link:

<https://comune.vigliano.bi.it/it-it/servizi/essere-cittadino-c/richiesta-di-accesso-agli-atti-317-138-1-91a15101abc96685d68515dba2cfa519>

(accesso atti amministrativi)

I costi

Dipendono dalla tipologia del servizio e sono stati definiti dalla Giunta Comunale con proprio atto deliberativo n. 29 del 30/03/2016. I costi sono quelli appresso specificati, precisando che il costo del diritto di accesso è pari al costo delle fotocopie da intendersi come rimborso spese di riproduzione

SERVIZIO EROGATO	COSTI
Comunicazione di attivazione cantieri e posa segnaletica temporanea	€ 20,00
Ratifica situazioni di emergenza	€ 20,00
Ordinanze richieste dai cittadini	€ 20,00
Emissione certificato di idoneità abitativa per ricongiungimento familiare	€ 20,00
Rilascio autorizzazione deroga accesso al cimitero comunale con veicoli	€ 20,00
Apposizione numeri civici	€ 20,00
Certificazioni e attestazioni varie (per ogni certificato) alla presentazione istanza	€ 10,00
Ricerca, visura e/o rilascio di copia di atti emessi e depositati presso ufficio tecnico	
Per tutti gli usi: sino a 5 provvedimenti	€ 10,00
da 6 a 10 provvedimenti	€ 12,00
oltre 10 provvedimenti	€ 20,00
a tali diritti sono aggiunti nel caso ne ricorrano i presupposti i diritti relativi alla ricerca di archivio (per ogni provvedimento rintracciato) oltre il rimborso spese per fotocopie	€ 10,00
Autorizzazioni o Concessioni per attraversamenti sedi stradali, occupazione suolo pubblico (ponteggio, strutture e manufatti leggeri e temporanei compresi camper, roulotte e veicoli ecc. ecc.)	€ 20,00
Autorizzazione allo scarico delle acque non recapitanti in fognatura pubblica	€ 100,00
Autorizzazione rottura suolo	€ 100,00
Fotocopie in bianco e nero A4 – A3	€ 0.15 – 0.25
Fotocopie a colori A4 – A3	€ 0.30 – 0.50
Riproduzione in CD-ROM	€ 2.00

Fattori di qualità del servizio

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore all'operato e ai risultati del servizio reso, si misura in funzione della capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini.

Per misurare la qualità, la Carta individua un sistema di fattori di qualità e per ogni fattore sono individuati gli indicatori e gli standard di qualità garantiti. Quelli individuati riguardano le dimensioni di seguito elencate e specificate.

Dimensione fisica - strumentale:

- accessibilità e funzionalità degli ambienti per il ricevimento del pubblico
- tempi di erogazione dei servizi

Dimensione tecnica – relazionale:

- riconoscibilità del personale
- capacità di risposta
- affidabilità
- competenza tecnica

DIMENSIONE FISICA –STRUTTURALE		
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli Ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Segnalazione informativa interne ed esterna	Presente e regolarmente aggiornata
	Assenza di barriere architettoniche	Nessuna barriera
	Ascensore	Si
	Scale	Si
	Sala d'attesa	Si
	Sicurezza	A norma di legge
Tempi di erogazione dei servizi svolti allo sportello e per telefono relativi a Informazioni -sui procedimenti amministrativi -sulla modulistica - sui reclami presentati	Tempo di risposta	Immediato
Tempi di erogazione per le richieste di accesso agli atti	Tempo di risposta	Entro 30 giorni
Tempi di erogazione per rilascio provvedimenti autorizzazioni	Tempo di risposta	A norma di legge oppure entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza

DIMENSIONE TECNICA RELAZIONALE		
Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Riconoscibilità del personale	Presenza di supporti o ausili per permettere al pubblico di conoscere con quale ufficio e con quale persona si entra in contatto	Ogni locale del Settore è dotato di una targhetta con nome e attività del dipendente che occupa il locale. Il personale che risponde alle telefonate fornisce il proprio nome e quello dell'ufficio.
Capacità di risposta	Rilascio di informazioni e servizi su tutti i canali di contatto	Capacità di risposta esaustiva su tutti i canali
Affidabilità	Informazioni chiare, aggiornate, complete.	Il personale è regolarmente aggiornato sulle attività e le procedure del Settore (il personale partecipa regolarmente alla riunione indetta ogni 20 giorni dal responsabile del settore)
Competenze tecniche del personale	Il personale è preparato per svolgere le attività attraverso l'utilizzo delle banche dati e delle risorse informative disponibili sul sito istituzionale.	Sono garantite al personale un minimo di 10 ore l'anno di formazione sui contenuti informativi e sugli strumenti