

COMUNE DI MADONNA DEL SASSO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

Piazza I° Maggio, 1 – C.A.P. 28894 - Codice Fiscale 00311870034 - Tel. 0322/981177 - Fax 0322/981900

E-Mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it - Web: www.comune.madonnadelsasso.vb.it

CARTA DEI SERVIZI

del Comune di
Madonna del Sasso

Approvata con Deliberazione Giunta Comunale n.59 del 22.11.2023

Premessa

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 Madonna del Sasso 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 Madonna del Sasso 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 Madonna del Sasso 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 Madonna del Sasso 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 Madonna del Sasso 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 Madonna del Sasso conferma l'impegno da parte del Servizio Segreteria/Servizi Sociali 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.

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:

Il Servizio 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>	• 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>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che richiedono 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 alle istanze di accesso comporta l'applicazione di diritti e rimborsi spese.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Legge n. 241 del 1990 • D. lgs. n. 267 del 2000 (T.U. enti locali)

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>	• 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: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che richiedono 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>	• 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 approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 42 del 14.10.2005 e smi • 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

Ufficio Personale

<i>Cos'è</i>	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. 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. 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. 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.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	• Accesso a concorsi banditi dal Comune di Madonna del Sasso • Mobilità in entrata • Riconoscimento periodi di contribuzione previdenziale • Richiesta certificati di servizio
<i>Contatti</i>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempistica</i>	Le istanze vengono evase nella tempistica di volta in volta fissata nei bandi di concorso. Ogni altra richiesta viene evasa, di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese per ottenere informazioni o modulistica. Eventuali tasse di concorso vengono fissate nel relativo bandi di concorso.
<i>Normativa di riferimento</i>	• 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 Madonna del Sasso approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 8 del 26.01.2015

Ufficio Demografico

Ufficio Anagrafe

<i>Cos'è</i>	L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare: • 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.). È 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. È compito dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, legalizzare le foto.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	• 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: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@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.
<i>Normativa di riferimento</i>	• 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>	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: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@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>	• 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>	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). L'Ufficio dà altresì notizia di tali eventi all'Ufficio Anagrafe per le variazioni all'ANPR.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	• 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>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempistica</i>	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.
<i>Costi</i>	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. Sono a titolo oneroso: • 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.

<i>Normativa di riferimento</i>	• 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. 45 del 21.12.2018 • 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>	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. 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. 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.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	• 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>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per cittadino e Ufficio</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che richiedono approfondimenti, di norma al momento. Il termine per il rilascio dei certificati elettorali è improrogabilmente fissato entro 24 ore dalla richiesta, 48 ore in caso di referendum popolari. Le istanze di accesso vengono evase di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Il Servizio è completamente gratuito.
<i>Normativa di riferimento</i>	• 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 1º 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,

Ufficio servizi scolastici, sport, tempo libero e cultura

Servizi Scolastici

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'accesso ai servizi a titolarità comunale quali trasporto scolastico a favore delle famiglie con bambini in età scolare. Istruisce e gestisce inoltre le pratiche per la concessione dei contributi per l'utilizzo degli asili nido privati e baby parking. Offre supporto per la presentazione delle istanze per l'ottenimento dei voucher scuola regionali. 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>	• Iscrizione al servizio di trasporto scolastico • Contributi per l'utilizzo di asili nido privati e baby parking • Supporto per la presentazione dei voucher scuola regionali • Accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami
<i>Contatti</i>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per cittadino e Ufficio</i>	Trattandosi di servizio a domanda individuale è necessario procedere annualmente all'iscrizione ai singoli servizi secondo il calendario reso noto dall'Amministrazione comunale. L'iscrizione avviene on-line attraverso la piattaforma SportellOnline presente sul sito comunale. La conferma dell'accettazione della domanda viene inoltrata entro 30 giorni. Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che richiedono approfondimenti, di norma al momento.
<i>Costi</i>	Il servizio trasporto scolastico è gratuito. La concessione di contributi regionali per l'utilizzo di asili nido privati e baby parking non prevede spese a carico dell'utente. Il supporto per la presentazione dei voucher scuola regionali è gratuito.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 – Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali,

Sport, tempo libero e cultura

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'accesso alle strutture comunali per il tempo libero quali: - strutture sportive; - strutture culturali: Museo dello Scalpellino, sale polivalenti; sala consiliare
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	• Autorizzazione utilizzo strutture comunali
<i>Contatti</i>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per cittadino e Ufficio</i>	Le istanze di accesso vengono evase di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	L'utilizzo di alcune strutture comunali può essere autorizzato a titolo oneroso; alcuni utilizzi sono soggetti inoltre al deposito di una cauzione.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 – Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali,

Ufficio protocollo

<i>Cos'è</i>	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. L'ufficio protocollo riceve anche la corrispondenza inviata al Comune per posta elettronica certificata, all'indirizzo ufficiale del Comune: email: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it Tra i compiti dell'Ufficio vi è la tenuta del registro di Protocollo Generale, mediante un sistema informatico di protocollazione. Oltre al servizio di protocollazione, l'Ufficio svolge anche il servizio di archiviazione documentale e spedizione della corrispondenza. Fornisce in oltre informazione generali sulle competenze degli Uffici Comunali
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	• Consegna della corrispondenza • Richiesta ricevuta di protocollazione
<i>Contatti</i>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per cittadino e Ufficio</i>	I documenti da protocollare presentati o pervenuti sono protocollati nella stessa giornata. Le informazioni sono date immediatamente allo sportello, al momento della richiesta.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese.
<i>Normativa di riferimento</i>	• 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,

Ufficio Polizia Municipale

<i>Cos'è</i>	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: • 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. 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. Pertanto, la Polizia Locale opera in più aree che possono essere così riassunte: 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. 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. 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. Svolge inoltre attività di: • notifica di atti di diversa natura, • rilascio contrassegni per persone disabili; • custodia e riconsegna di oggetti e documenti smarriti rinvenuti sul territorio comunale;
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	• Rilevazione infrazioni stradali; • Conciliazione infrazioni; • Rilevazione infrazioni edilizie;

	• 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>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.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>	• 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

Ufficio Ragioneria/Economato

<i>Cos'è</i>	L'ufficio ragioneria ha il compito, in stretta collaborazione con i diversi Servizi comunali e secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, di coordinare e gestire il bilancio. A tal fine provvede: all'elaborazione di documenti programmatici e di bilancio, al coordinamento delle attività procedurali riguardanti la corretta tenuta dell'inventario e dei beni comunali in stretta correlazione con le strutture finanziarie, economiche e patrimoniali dell'ente, ad attività di supporto per le eventuali valutazioni di convenienza economica all'esternalizzazione di funzioni di competenza dell'ente, a fornire supporto agli organi politici nella programmazione strategica e attività di realizzazione delle politiche sino alla consuntivazione, ad assistere il Revisore dei Conti nel giudicare se il sistema di bilancio costruito è conforme alla norme di legge, ad assistere coloro che sono interessati nella lettura dei dati di bilancio, a garantire il controllo degli equilibri finanziari, alla gestione e controllo dell'indebitamento, alla redazione del controllo gestione, alla gestione degli adempimenti fiscali, all'amministrazione del personale per ciò che concerne la parte economica con particolare riferimento alla gestione stipendiale, previdenziale, pensionistica, e controllo presenze, alla definizione del fondo efficienza servizi, al monitoraggio dei pagamenti al fine di garantire il tempestivo pagamento dei fornitori in ottemperanza alle più recenti disposizioni legislative in materia, a garantire osservanza delle disposizioni contenute nella Legge Finanziaria e delle disposizioni legislative in materia.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	Ufficio a valenza interna all'Ente
<i>Contatti</i>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvocasi che richiedono 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.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 • Legge 27 dicembre 2006 n. 296 (finanziaria 2007) • Regolamento comunale di contabilità

Ufficio Tributi

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dell'imposta patrimoniale IMU (Imposta municipale propria), della gestione della Tassa sui rifiuti urbani (TARI), della gestione della Tassa per l'Occupazione suolo pubblico (TOSAP) e della gestione di altri tributi minori quali l'Addizionale Comunale IRPEF e l'Imposta Pubblicità (ICP) e Diritti sulle Pubbliche Affissioni.

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

Imposta municipale propria (IMU)

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione dell'Imposta municipale propria (IMU) dovuta dai possessori delle unità immobiliari site nel territorio del Comune di Madonna del Sasso (terreni, fabbricati ed aree edificabili). Tutto ciò ponendo in essere gli adempimenti finalizzati ad ottenere i pagamenti spontanei da parte dei contribuenti, entro le scadenze ordinarie ed in autoliquidazione (come previsto per legge).
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Determinazione valore aree edificabili ▪ Dichiarazione occupazione locali ▪ Calcolo IMU ▪ Dichiarazione IMU ▪ Pagamento IMU ▪ Ravvedimento operoso ▪ Riversamento a Comuni competenti su istanza dei contribuenti
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le dichiarazioni IMU vanno presentate entro il termine previsto dallanormativa (30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento). I procedimenti vengono terminati, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro novanta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni e neppure per il servizio di calcolo online.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Art. 1, c. 639 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti (disciplina dell'Imposta unica comunale (IUC), comprendente IMU, TASle TARI). • Regolamento comunale per la disciplina della IUC (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente). • Deliberazioni del Consiglio Comunale di determinazione delle aliquote IMU e TASI (consultabili, ricercando per Comune, nella sezione del sito internet del Ministero dell'economia e delle finanze dedicato alla fiscalità locale). • Deliberazioni annuali della Giunta Comunale di determinazione dei valori di stima delle aree fabbricabili ai fini IMU (valori consultabili sul sito internet comunale alla sezione Tributi). • Artt. 7 e 13 del D.Lgs. n. 472/1997 (per il "ravvedimento operoso").

Tassa sui Rifiuti (TARI)

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) dovuta dai possessori o detentori di locali ed aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, siti nel territorio del Comune di Madonna del Sasso e suscettibili di produrre rifiuti urbani e/o assimilati. Tutto ciò ponendo in essere gli adempimenti finalizzati ad ottenere i pagamenti spontanei da parte dei contribuenti, entro le scadenze ordinarie.
<i>Cosa si può fare ed ottenere</i>	▪ Raccolta differenziata ▪ Rilascio tessere all'utenza ▪ Consegna sacchi e contenitori per la raccolta differenziata ▪ Problematiche varie inerenti la raccolta rifiuti ▪ Raccolta rifiuti ingombranti ▪ Tassa Rifiuti (TARI) ▪ Dichiarazione occupazione locali ▪ Emissione ruolo
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le dichiarazioni TARI vanno presentate entro il termine previsto dalla normativa (30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento). I procedimenti vengono terminati, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro novanta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Art. 1, c. 639 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti (disciplina dell'Imposta unica comunale (IUC), comprendente IMU, TAS e TARI). • Regolamento comunale per la disciplina della IUC (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente). • Deliberazioni del Consiglio Comunale di determinazione delle aliquote TARI (consultabili, ricercando per Comune, nella sezione del sito internet del Ministero dell'economia e delle finanze dedicato alla fiscalità locale). • Legge n. 212/2000 ("Statuto del contribuente").

Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, nonché il canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile. Per "esposizione pubblicitaria" si intende la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato. Per "pubbliche affissioni" si intendono tutte le affissioni effettuate sugli impianti di proprietà del Comune, collocati esclusivamente su aree pubbliche o immobili privati sui quali il Comune esercita il diritto di affissione. Per "occupazioni di spazi ed aree pubbliche" si intende l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico. Per "canone mercatale" si intende il canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	- Autorizzazioni alla diffusione di messaggi pubblicitari attraverso insegne di esercizio, insegne pubblicitarie, pubblicità su veicoli e natanti anche d'impresa, pubblicità effettuata con locandine, striscioni, drappi, stendardi, pannelli, ombrelloni, bandiere, sagomati, espositori, cavalletti, bacheche, vetrofanie, lanterne oltre che schermi televisivi ed altre strutture riproducenti messaggi scorrevoli o variabili, proiezioni luminose o cinematografiche o di diapositive su schermi o pareti riflettenti, segni orizzontali reclamistici, distribuzione di volantini o di altro materiale pubblicitario, fonica a mezzo di apparecchi amplificatori e simili, pubblicità con aeromobili mediante scritte o striscioni o lancio di oggetti e manifestini, pubblicità con palloni frenati e simili, impianti pubblicitari, preinsegne; - Servizio di pubbliche affissioni (di esclusiva competenza comunale); - Autorizzazione all'occupazione di suolo pubblico, permanenti o temporanee; - Pagamento del canone mercatale.
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	I procedimenti vengono terminati, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro novanta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni.
<i>Normativa di riferimento</i>	- legge 160 del 27 dicembre 2019; - Regolamento comunale del nuovo canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 29/04/2021.

Addizionale Comunale IRPEF

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione dell'addizionale comunale all'IRPEF. L'addizionale comunale all'IRPEF è un'imposta che si applica al reddito complessivo determinato ai fini dell'IRPEF nazionale ed è dovuta se per lo stesso anno risulta dovuta quest'ultima. È facoltà di ogni singolo comune istituirla, stabilendone l'aliquota e l'eventuale soglia di esenzione nei limiti fissati dalla legge statale.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	Verifica pagamento dell'addizionale comunale IRPEF.
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	I procedimenti vengono terminati, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro novanta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni.
<i>Normativa di riferimento</i>	- D.Lgs. 28.9.1998 n. 360: "Istituzione di una addizionale comunale all'IRPEF a norma dell'art. 48 comma 10 della legge 27.12.1997 n. 449 come modificato dall'art. 1 comma 10 della legge 16.6.1998 n. 191"; - Legge n. 448/2001 - Legge 27.12.2006 n. 296 (Legge finanziaria 2007) - D.L. 138/2011 - Legge 30.12.2021, n. 234 (legge di bilancio 2022) - Delibera di Consiglio Comunale di fissazione delle aliquote (annuale).

Altri servizi

Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi

<i>Cos'è</i>	L'Ente locale, relativamente ai tributi di propria competenza, procede all'accertamento d'ufficio delle omesse od infedeli dichiarazioni nonché degli omessi, parziali o tardivi versamenti, notificando al contribuente apposito avviso di accertamento (nel termine del quinto anno successivo a quello in cui la dichiarazione o il versamento avrebbero dovuto essere effettuati). Con tale avviso, oltre alla richiesta di provvedere al versamento di quanto ancora dovuto e relativi interessi e spese di notifica, vengono irrogate le rispettive sanzioni amministrative tributarie. Il pagamento delle somme richieste con l'avviso di accertamento può essere rateizzato. L'avviso di accertamento può essere oggetto d'impugnazione presso la Commissione tributaria, ingenerando un contenzioso (che può essere tuttavia prevenuto ricorrendo agli istituti deflativi dell'annullamento in autotutela oppure dell'accertamento con adesione, che consente di definire la pretesa tributaria in contraddittorio beneficiando di una riduzione delle sanzioni).
<i>Cosa si può fare ed ottenere</i>	• Richiedere informazioni sull'avviso di accertamento e sulla successiva fase di riscossione coattiva in caso di mancato pagamento (quest'ultima affidata a soggetto esterno al Comune); • Conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario (annullamento in autotutela ed accertamento con adesione); • Presentare istanze e/o documentazione finalizzata all'annullamento totale o parziale da parte dell'Ufficio, in autotutela, dell'avviso di accertamento ricevuto (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.); • Presentare istanza di accertamento con adesione, a seguito della notifica dell'avviso di accertamento, nei casi in cui l'obbligazione tributaria non sia stata determinata sulla base di elementi certi ed inoppugnabili (mediante consegna diretta, posta raccomandata A/R o p.e.c.); • Richiedere l'eventuale rateizzazione del debito accertato presentando apposita istanza, secondo quanto previsto dall'apposito regolamento comunale (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.).
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le istanze e/o la documentazione volta all'annullamento degli avvisi di accertamento nonché le istanze di accertamento con adesione vanno presentate entro il termine di scadenza dell'avviso stesso (sessanta giorni dalla sua notificazione) e comunque anteriormente all'impugnazione dell'avviso stesso dinanzi alla Commissione Tributaria. Le richieste di rateizzazione vanno preferibilmente presentate entro il termine di scadenza dell'avviso e, comunque, prima che inizino le procedure di riscossione coattiva delle somme accertate e non versate. Le richieste di informazioni, così come le istanze di annullamento in autotutela degli avvisi di accertamento e le richieste di rateizzazione, vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni (senza che ciò possa sospendere i termini d'impugnazione dell'avviso di accertamento). L'Ufficio, entro quindici giorni dal ricevimento dell'istanza di accertamento con adesione da parte del contribuente formula allo stesso un invito a comparire al fine di definire, eventualmente, la pretesa tributaria in contraddittorio. Dal momento della presentazione dell'istanza i termini per

	l'impugnazione e per il pagamento del tributo restano sospesi per novanta giorni, entro i quali si deve concludere il procedimento di accertamento con adesione.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le istanze di annullamento, accertamento con adesione o rateizzazione. Sulle somme rateizzate si applicano gli interessi al tasso legale.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Art. 1, c. 161 e ss., della Legge n. 296/2006 (modalità e termini dell'attività di accertamento tributario degli Enti locali). • Art. 1, c. 692 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti (disciplina dell'attività di accertamento e sanzionatoria dell'Imposta unica comunale (IUC), comprendente IMU, TASI e TARI). • Regolamenti comunali, rispettivamente, per la disciplina della IUC, per la disciplina delle rateizzazioni, dell'autotutela tributaria e per l'applicazione dell'accertamento con adesione ai tributi comunali (consultabili sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente). • D.Lgs. n. 472/1997 (disposizioni generali in materia di sanzioni amministrative per violazioni tributarie).

Gestione delle istanze di rimborso dei tributi comunali

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce il rimborso ai contribuenti che hanno versato somme nondovute in riferimento ai sopra menzionati tributi, previa presentazione di apposita istanza.
<i>Cosa si può fare ed ottenere</i>	▪ Richiedere informazioni in merito al diritto al rimborso ed apposita modulistica. ▪ Presentare le istanze di rimborso (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.). ▪ Ottenere l'erogazione delle somme chieste a rimborso, se dovute.
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le istanze di rimborso vanno presentate entro il termine perentorio di cinque anni dal giorno del versamento non dovuto ovvero, in caso di controversie da cui dipenda il diritto al rimborso, da quello in cui è stato accertato il diritto all'estituzione. Il Comune verifica la spettanza del rimborso ed effettua il versamento, se dovuto, entro centottanta giorni dalla presentazione dell'istanza, come previsto dalla normativa di riferimento. Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le istanze di rimborso.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Art. 1, c. 164 e ss., della Legge n. 296/2006 (normativa generale sui rimborsi degli enti locali) e Regolamento comunale del tributo per cui si chiede il rimborso (con riguardo alle soglie minime sotto le quali non si erogano rimborsi).

Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio assicura ai cittadini il diritto di accesso a dati, informazioni o documenti formati o detenuti dall'Ufficio Tributi, conformemente a quanto previsto dalla normativa di riferimento.
<i>Cosa si può fare ed ottenere</i>	▪ Richiedere informazioni e modulistica predisposta dal Comune in merito al diritto d'accesso a dati, informazioni o documenti formati o detenuti dall'Ufficio Tributi. ▪ Presentare le istanze di accesso (anche e preferibilmente per via telematica). ▪ Ottenere, se consentito dalla normativa vigente, la trasmissione di quanto richiesto (preferibilmente per via telematica) ovvero ottenere l'indicazione del collegamento ipertestuale se i dati, le informazioni o i documenti richiesti sono oggetto di pubblicazione obbligatoria sul sito internet dell'Ente.
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, con un provvedimento di accoglimento o di rigetto. Tali termini sono sospesi nel caso di comunicazione dell'istanza ad eventuali controinteressati durante il tempo stabilito dalla norma per consentire agli stessi di presentare eventuale opposizione.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese (ad eccezione dei soli costi di riproduzione sulla base delle tariffe al momento vigenti per i servizi a domanda individuale, se quanto richiesto non viene trasmesso per via telematica e deve essere prodotto su supporto cartaceo).
<i>Normativa di riferimento</i>	• D.Lgs. n. 33/2013 ("decreto trasparenza"), per quanto riguarda l'accesso civico e generalizzato. • Regolamento comunale in materia di accesso civico e accesso generalizzato (consultabile alla sezione Amministrazione Trasparente del sito internet comunale). • Legge n. 241/1990 (per quanto riguarda le fattispecie residuali escluse dall'accesso civico o generalizzato).

Servizio Urbanistica/Edilizia Privata

<i>Cos'è</i>	L'obiettivo primario del servizio è la gestione del territorio urbano, promuovendo il miglioramento della qualità architettonica attraverso un corretto recupero del tessuto esistente ed un ordinato sviluppo del nuovo, nel rispetto delle normative vigenti. L'Ufficio si occupa principalmente di tutte le componenti, di competenza comunale, legate alla pianificazione territoriale. Partecipa alla predisposizione del Piano Regolatore Generale Comunale e delle sue varianti, nonché dei Piani attuativi di iniziativa pubblica; cura i procedimenti di approvazione dei piani attuativi e di lottizzazione convenzionata di iniziativa privata, di approvazione di opere pubbliche in variante al P.R.G.C., di concessioni edilizie. Controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi. Inoltre rilascia i Certificati di Destinazione Urbanistica nonché tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio.
<i>Cosa si può fare ed ottenere</i>	• Accoglienza, informazioni al pubblico e raccolta richieste varie • Presentazione domande varie attinenti a pratiche edilizie • Valutazioni preventive finalizzate all'espressione di un parere • Pratiche connesse al PRGC, VIA, VAS • Certificati di Destinazione Urbanistica (CDU) • Approvazione Piani Urbanistici Attuativi di Iniziativa privata • Rilascio autorizzazione paesaggistica • Rilascio autorizzazione vincolo idrogeologico • Frazionamenti, deposito • Esame pratiche edilizie presentate (DIA e Permessi di Costruire) • Rilascio titoli abilitativi edilizi • Certificato di conformità edilizia ed agibilità • Certificazione Idoneità alloggi • Vigilanza e controllo edilizio • Repressione abusivismi edilizi e procedure connesse alla loro demolizione coattiva ovvero alla loro sanatoria • Condoni edilizi ex L. 47/1985, L. 724/1994 e L. 26/2004 • Autorizzazioni vendita alloggi acquistati in edilizia convenzionata • Istruttorie relative alle pratiche di autorizzazione all'emissione in atmosfera • Siti potenzialmente inquinati ed eventuali bonifiche • Pratiche rimozione amianto • Autorizzazione allo scarico domestico non in pubblica fognatura

	• Autorizzazione agli scavi stradali • Certificazioni aree non metanizzate • Autorizzazione collocazione insegne
<i>Contatti</i>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@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 Il rilascio di certificazioni e autorizzazioni può comportare l'applicazione di diritti e imposta di bollo.
<i>Normativa di riferimento</i>	Normativa nazionale • D.P.R. n. 380/2001 – T.U. delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia Normativa Regione Piemonte • D.G.R. 14 gennaio 2022, n. 2-4519 - Prime indicazioni per l'attuazione dell'articolo 6 bis della legge regionale 8 luglio 1999, n. 19 "Norme in materia edilizia e modifiche alla legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56 (Tutela ed uso del suolo)" • Circolare del Presidente della Giunta regionale 16 maggio 2019, n.4/AMB • Legge regionale 4 ottobre 2018 n. 16 (Misure per il riuso, la riqualificazione dell'edificato e la rigenerazione urbana) • D.G.R. 16 novembre 2018, n. 43-7891 - Approvazione dei parametri tecnici e dei criteri per l'applicazione della legge regionale 4 ottobre 2018, n. 16 "Misure per il riuso, la riqualificazione dell'edificato e la rigenerazione urbana". • Legge regionale n. 16 del 4 ottobre 2018 - Misure per il riuso, la riqualificazione dell'edificato e la rigenerazione urbana. • D.P.G.R. 23 gennaio 2017 n. 2/R. - Regolamento regionale recante: Attuazione dell'articolo 3, comma 3 ter della Legge regionale 10 febbraio 2009, n. 4 "Gestione e promozione economica delle foreste". • D.G.R. 29 dicembre 2016, n. 58-4532. - Definizione delle modalità di comunicazione della presenza di amianto ai sensi dell'art. 9 della L.R. 30/2008, in attuazione del Piano Regionale Amianto per gli anni 2016-2020 approvato con D.C.R. 1 marzo 2016, n. 124 – 7279. • Legge regionale 17 novembre 2016, n. 23. - Disciplina delle attività estrattive: disposizioni in materia di cave. • D.P.G.R. 23 maggio 2016, n. 6/R. - Regolamento regionale recante: "Norme in materia di sicurezza per l'esecuzione dei lavori in copertura (Articolo 15, Legge regionale 14 luglio 2009 n. 20). Abrogazione del regolamento regionale 16 maggio 2016 n. 5/R". • D.P.G.R. 1 marzo 2016, n. 1/R. - Regolamento regionale recante: "Disposizioni regionali relative all'esercizio e alla funzionalità delle attività agrituristiche e dell'ospitalità rurale familiare in attuazione dell'articolo 14 della Legge regionale 23 febbraio 2015, n. 2 (Nuove disposizioni in materia di agriturismo)".

- D.G.R. 29 febbraio 2016, n. 25-2977 - Disposizioni per l'integrazione della procedura di valutazione ambientale strategica nei procedimenti di pianificazione territoriale e urbanistica, ai sensi della Legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56 "Tutela ed uso del suolo".
- D.G.R. 29 Febbraio 2016, n. 24-2976 - Misure di conservazione per la tutela dei Siti della Rete Natura 2000 del Piemonte. Recepimento dei disposti di cui all'art. 39 della l.r. 22 dicembre 2015, n. 26 "Disposizioni collegate alla manovra finanziaria per l'anno 2015". Modifica alla D.G.R.n. 54-7409 del 7.04.2014.
- D.G.R. 18 Gennaio 2016, n. 17-2814 - Modifiche alla D.G.R. n. 54-7409 07/04/2014 "L.r. 19/2009. Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità, art. 40. Misure di Conservazione per la tutela dei siti della Rete Natura 2000 del Piemonte. Approvazione".
- D.G.R. 30 novembre 2015, n. 31-2530 - Indicazioni per l'applicazione della salvaguardia del P.p.r. adottato con D.G.R. 18 maggio 2015, n. 20-1442.
- D.G.R. 2 novembre 2015, n. 24-2360
- D.G.R. 21 settembre 2015, n. 14-2119 recante disposizioni in materia di attestazione della prestazione energetica degli edifici in attuazione del d.lgs. 192/2005 e s.m.i., del d.p.r. 75/2013 e s.m.i. e del d.m. 26 giugno 2015. Rettifica errori materiali.
- D.G.R. 2 novembre 2015, n. 24-2360.
- D.G.R. 21 settembre 2015, n. 14-2119 recante disposizioni in materia di attestazione della prestazione energetica degli edifici in attuazione del d.lgs. 192/2005 e s.m.i., del d.p.r. 75/2013 e s.m.i. e del d.m. 26 giugno 2015. Rettifica errori materiali.
- D.G.R. 21 settembre 2015, n. 26-2131. - Linee guida per l'adeguamento dei piani regolatori e dei regolamenti edilizi alle indicazioni di tutela per il sito UNESCO "Paesaggi vitivinicoli del Piemonte: Langhe-Roero e Monferrato".
- D.G.R. 21 settembre 2015, n. 14-2119. - Disposizioni in materia di attestazione della prestazione energetica degli edifici in attuazione del d.lgs. 192/2005 e s.m.i., del d.p.r. 75/2013 e s.m.i., del d.m. 26 giugno 2015 "Adeguamento del decreto del Ministro dello sviluppo economico 26 giugno 2009.
- Legge regionale 3 agosto 2015, n. 19. - Riordino del sistema di gestione delle aree protette regionali e nuove norme in materia di Sacri Monti. Modifiche alla Legge regionale 29 giugno 2009, n. 19 "Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità".
- D.G.R. 18 maggio 2015, n. 20-1442. - Nuova adozione Piano Paesaggistico Regionale (Ppr) – L.r. 56/1977 e s.m.i..
- Legge regionale 23 febbraio 2015, n. 2. - Nuove disposizioni in materia di agriturismo.
- D.G.R. 29 Settembre 2014, n. 22-368. - Modifiche alla D.G.R. n. 54-7409 del 07/04/2014 "L.r. 19/2009. Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità", art. 40. Misure di Conservazione per la tutela dei siti della Rete Natura 2000 del Piemonte. Approvazione" e alla D.G.R. n. 31-7448 del 15/04/2014 "Art. 18 l. 157/1992, art. 40 l.r. 5/2012. Approvazione del calendario venatorio per la stagione 2014/2015 e delle relative istruzioni operative

- D.G.R. 21 maggio 2014, n. 65-7656. - Individuazione dell'ufficio tecnico regionale ai sensi del D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 e ulteriori modifiche e integrazioni alle procedure attuative di gestione e controllo delle attività urbanistico-edilizie ai fini della prevenzione del rischio sismico approvate con D.G.R. 12 dicembre 2011, n. 4-3084.
- D.G.R. 7 Aprile 2014, n. 54-7409.
- L.r. 19/2009 "Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità", art. 40. Misure di Conservazione per la tutela dei siti della Rete Natura 2000 del Piemonte. Approvazione.
- D.G.R. 18 dicembre 2013, n. 25-6899. - Approvazione delle indicazioni operative per la rimozione e la raccolta di modeste quantità di materiali contenenti amianto in matrice cementizia o resinosa presenti in utenze civili da parte di privati cittadini.
- D.G.R. 18 dicembre 2012, n. 40-5094. - Approvazione del Protocollo regionale per la gestione di esposti/segnalazioni relativi alla presenza di coperture in cemento - amianto negli edifici.
- D.G.R. 27 giugno 2012, n. 24-4049. - Disposizioni per il rilascio da parte delle Amministrazioni comunali delle autorizzazioni in deroga ai valori limite per le attività temporanee, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, lettera b) della l.r. 25 ottobre 2000, n. 52.
- D.G.R. 12 dicembre 2011, n. 4-3084.
- D.G.R. n. 11-13058 del 19/01/2010. Approvazione delle procedure di controllo e gestione delle attività urbanistico-edilizie ai fini della prevenzione del rischio sismico attuative della nuova classificazione sismica del territorio piemontese.
- D.C.R. 20 settembre 2011, n. 129-35527. - Aggiornamento degli allegati A1 e B2 alla Legge regionale 14 dicembre 1998, n. 40 "Disposizioni concernenti la compatibilità ambientale e le procedure di valutazione" in conseguenza delle modifiche agli allegati III e IV alla parte seconda del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, operate dalla legge 23 luglio 2009, n. 99.
- Legge regionale 21 ottobre 2010, n. 23. - Valorizzazione e conservazione dei massi erratici di alto pregio paesaggistico, naturalistico e storico.
- D.G.R. 26 luglio 2010, n. 17-377. - Linee guida per la valutazione del rischio industriale nell'ambito della pianificazione territoriale.
- D.G.R. 19 gennaio 2010, n. 11-13058. - Aggiornamento e adeguamento dell'elenco delle zone sismiche (O.P.C.M. n. 3274/2003 e O.P.C.M. 3519/2006).
- D.G.R. 4 agosto 2009, n. 46-11968. - Aggiornamento del Piano regionale per il risanamento e la tutela della qualità dell'aria - Stralcio di piano per il riscaldamento ambientale e il condizionamento e disposizioni attuative in materia di rendimento energetico nell'edilizia ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere a) b) e q) della Legge regionale 28 maggio 2007, n. 13 "Disposizioni in materia di rendimento energetico nell'edilizia".
- Legge regionale 14 luglio 2009, n. 20. - Snellimento delle procedure in materia di edilizia e urbanistica.
- Legge regionale 29 giugno 2009, n. 19. - Testo unico sulla tutela delle aree naturali e della biodiversità.
- Legge regionale 26 gennaio 2009, n. 2. - Norme in materia di sicurezza nella pratica degli sport montani invernali ed estivi e disciplina

dell'attività di volo in zone di montagna.

- Legge regionale 1° dicembre 2008, n. 32. - Provvedimenti urgenti di adeguamento al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137".
- Legge regionale 14 ottobre 2008, n. 30. - Norme per la tutela della salute, il risanamento dell'ambiente, la bonifica e lo smaltimento dell'amianto.
- Legge regionale 16 giugno 2008, n. 14. - Norme per la valorizzazione del paesaggio.
- D.G.R. 9 giugno 2008, n. 12-8931. - D.lgs. 152/2006 e s.m.i. "Norme in materia ambientale". Primi indirizzi operativi per l'applicazione delle procedure in materia di Valutazione ambientale strategica di piani e programmi.
- Legge regionale 23 aprile 2007, n. 9. - Legge finanziaria per l'anno 2007.
- D.C.R. 13 marzo 2007, n. 117-10731. - Piano di Tutela delle Acque.
- Regolamento regionale 11 dicembre 2006, n. 15/R. - Disciplina delle aree di salvaguardia delle acque destinate al consumo umano.
- Legge regionale 7 agosto 2006, n. 31. - Disposizioni di principio per l'autorizzazione alla deroga delle distanze legali lungo le ferrovie in concessione ai sensi dell'articolo 60 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 753 del 1980.
- Regolamento regionale 2 agosto 2006, n. 8/R. - Attuazione della Legge regionale 16 gennaio 2006, n. 2 "Norme per la valorizzazione delle costruzioni in terra cruda".
- Regolamento regionale 20 febbraio 2006, n. 1/R. - Disciplina delle acque meteoriche di dilavamento e delle acque di lavaggio di aree esterne.
- Legge regionale 16 gennaio 2006, n. 2. - Norme per la valorizzazione delle costruzioni in terra cruda.
- D.G.R. 5 settembre 2005, n. 16-757. - Legge regionale 3 agosto 2004, n. 19 "Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici. Direttiva tecnica in materia di localizzazione degli impianti radioelettrici, spese per attività istruttorie e di controllo, redazione del regolamento comunale, programmi localizzativi, procedure per il rilascio delle autorizzazioni e del parere tecnico".
- D.G.R. 14 febbraio 2005, n. 46-14762. - Legge regionale 25 ottobre 2000, n. 52 - art. 3, comma 3, lettera d). Criteri per la redazione della documentazione di clima acustico.
- Legge regionale 3 agosto 2004 n. 19. - Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici.
- Legge regionale 31 maggio 2004, n. 14. - Norme di indirizzo programmatico regionale per la realizzazione e l'ammodernamento della rete distributiva dei carburanti.
- D.G.R. 2 febbraio 2004, n. 9-11616. - Legge regionale 25 ottobre 2000, n. 52 - art. 3, comma 3, lettera c). Criteri per la redazione della documentazione di impatto acustico.
- Circolare del Presidente della Giunta Regionale 9 settembre 2003, n. 5/PET.
- Legge regionale 29 aprile 2003, n. 9 - Norme per il recupero funzionale

dei rustici.

- D.G.R. 1° agosto 2003, n. 20-10187. - Istruzioni per la determinazione dei valori minimi ammissibili delle altezze interne dei locali degli edifici esistenti di vecchia costruzione, oggetto di interventi di recupero edilizio.
- Regolamento regionale 29 luglio 2003, n. 10/R. - Disciplina dei procedimenti di concessione di derivazione di acqua pubblica.
- Legge regionale 7 aprile 2003, n. 6. - Disposizioni in materia di autorizzazione agli scarichi delle acque reflue domestiche e modifiche alla Legge regionale 30 aprile 1996, n. 22 "Ricerca, uso e tutela delle acque sotterranee".
- Legge regionale 20 ottobre 2000, n. 52. - Disposizioni per la tutela dell'ambiente in materia di inquinamento acustico.
- Legge regionale 7 aprile 2000, n. 43 - Disposizioni per la tutela dell'ambiente in materia di inquinamento atmosferico. Prima attuazione del Piano regionale per il risanamento e la tutela della qualità dell'aria.
- Legge regionale n. 7 aprile 2000, n. 42.- Bonifica e ripristino ambientale dei siti inquinati (articolo 17 del decreto legislativo 5 febbraio 1997, n. 22, da ultimo modificato dalla legge 9 dicembre 1998, n. 426). Approvazione del Piano regionale di bonifica delle aree inquinate. Abrogazione della Legge regionale 28 agosto 1995, n. 71.
- Legge regionale 12 novembre 1999, n. 28. - Disciplina, sviluppo ed incentivazione del commercio in Piemonte, in attuazione del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114.
- D.C.R. 29 ottobre 1999, n. 563-13414. - Indirizzi generali e criteri di programmazione urbanistica per l'insediamento del commercio al dettaglio in sede fissa, in attuazione del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, come risultante dopo le ultime modifiche intervenute con la deliberazione del Consiglio regionale 20 novembre 2012, n. 191-43016.
- Legge regionale 8 luglio 1999, n. 19. - Norme in materia edilizia e modifiche alla Legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56 "Tutela ed uso del suolo".
- Circolare del Presidente della Giunta Regionale 25 gennaio 1999, n. 1/PET.
- Legge regionale 6 agosto 1998, n. 21 "Norme per il recupero a fini abitativi di sottotetti".
- Legge regionale 14 dicembre 1998, n. 40. - Disposizioni concernenti la compatibilità ambientale e le procedure di valutazione.
- Legge regionale 30 aprile 1996, n. 22. - Ricerca, uso e tutela delle acque sotterranee.
- Legge regionale 12 luglio 1994, n. 25. - Ricerca e coltivazione di acque minerali e termali.
- Legge regionale 9 agosto 1989, n. 45. - Nuove norme per gli interventi da eseguire in terreni sottoposti a vincolo per scopi idrogeologici - Abrogazione Legge regionale 12 agosto 1981, n. 27.
- Legge regionale 3 aprile 1989, n. 20. - Norme in materia di tutela di beni culturali, ambientali e paesistici.
- Legge regionale 14 luglio 1988, n. 34. - Modifiche ed integrazioni alle norme igienico-sanitarie delle strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere, L.R. 15 aprile 1985, n. 31.
- Legge regionale 12 marzo 1985, n. 19. - Snellimento delle procedure di

	cui alla legge 2 febbraio 1974, n. 64 in attuazione della legge 10 dicembre 1981, n. 741. • Legge regionale 26 aprile 1984, n. 23. - Disciplina delle funzioni regionali inerenti all'impianto di opere elettriche aventi tensioni fino a 150.000 volt. • Legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56. - Tutela ed uso del suolo.
--	---

Servizio Lavori Pubblici/Manutenzioni

<i>Cos'è</i>	Il Servizio provvede alla pianificazione, programmazione e coordinamento delle attività relative a lavori pubblici, programma triennale dei lavori pubblici, infrastrutture e delle attività legate al "governo del territorio", mobilità, strade, verde.
<i>Cosa si può fare ed ottenere</i>	• Programmazione: tutti i cittadini possono presentare proposte per la realizzazione di specifici interventi; ad ogni proposta presentata in fase di pubblicazione dello Schema di Programma Triennale sarà data visibilità e concretezza compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili; ciascun cittadino può esercitare il diritto di accesso per prendere visione del Programma Triennale. • Progettazione: ha come fine fondamentale la realizzazione di un intervento di qualità e tecnicamente valido, nel rispetto del miglior rapporto fra i benefici e i costi globali di costruzione, manutenzione e gestione; chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione del progetto e/o averne copia. • Affidamento e direzione lavori di opere pubbliche: cura l'attuazione degli interventi relativi alle opere pubbliche sulla base del progetto appositamente redatto ed approvato dall'Amministrazione Comunale; gli interventi possono riguardare la nuova costruzione, l'ampliamento, la ristrutturazione, il risanamento e manutenzione di edifici industriali e civili, di infrastrutture, del demanio stradale, del verde pubblico e del sistema dei parchi nonché di sistemazione idraulica ed idrogeologica di competenza comunale; chiunque abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ossia tutti i soggetti privati portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al singolo progetto, può chiedere di prendere visione del progetto e/o averne copia.
<i>Contatti</i>	mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it PEC: madonna.del.sasso@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvocasi 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 alle istanze di accesso comporta l'applicazione di diritti e rimborsi spese
<i>Normativa di riferimento</i>	• Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici

Formazione del personale

Il Comune di Madonna del Sasso 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.

Impegni di qualità e Customer satisfaction

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 descritti 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 Madonna del Sasso.

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	15 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 Segreteria e Servizi Sociali 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.

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 Madonna del Sasso

Sede: Piazza I Maggio n. 1 - 28894 Madonna del Sasso (VB) Telefono: 0322-981177

mail: municipio@comune.madonnadelsasso.vb.it

PEC: madonna.del.sasso@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.

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 _____**

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