

COMUNE DI PETTINEO

# CARTA DEI SERVIZI COMUNALI



Ver.01



conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali.

Questo Ente al fine di contribuire al miglioramento dei servizi erogati, nella consapevolezza che le aspettative ed i bisogni del cittadino nei confronti del servizio pubblico crescono ogni giorno, e per porre le basi di un rinnovato rapporto tra Comune e Cittadino relativamente all'erogazione dei servizi, affinché siano sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei medesimi, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione, ha realizzato questa Carta dei Servizi che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di far

L'Amministrazione ha infatti recepito che il processo di riforma organizzativa ed istituzionale della Pubblica Amministrazione richiede di rivedere la qualità del modello organizzativo non solo in termini di efficacia ed efficienza ma anche nelle metodologie di gestione dei servizi offerti.

Il cittadino non è più visto come soggetto passivo, che occupa un livello subordinato, ma bensì come "cliente" dell'Ente Pubblico, visto a sua volta come "azienda erogatrice di servizi"; un servizio infatti altro non è che un "particolare prodotto" che può essere definito in termini di requisiti.

E' giusto però sottolineare che la posizione in cui si trova il "Cliente/Cittadino" è riduttiva perché, a differenza di tutte le altre tipologie di clienti, il cittadino non ha la possibilità di scegliere il proprio fornitore.

In considerazione di ciò questa Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti ed acquisisce una valenza "contrattuale" dando chiara consapevolezza di ciò che è dovuto e contemporaneamente di quello a cui non si ha diritto.

Si vuole integrare così il concetto di cliente con quelli di "cittadino-utente" titolare di diritti e di "cittadino-consumatore" soggetto attivo e consapevole dei propri diritti. Inoltre è introdotto anche un elemento innovativo e cioè la considerazione rivolta dall'Ente a tutte le "parti interessate" (stakeholders) comprendenti non solo il cittadino ma anche le relative associazioni di rappresentanza, i dipendenti stessi e più in generale la comunità in tutti i suoi aspetti.

Le parti interessate sono invitate a partecipare attivamente, verificando se quanto stabilito è effettivamente realizzato ed inviando, se necessario, segnalazioni, reclami e suggerimenti che possano aiutare a migliorare il servizio offerto, la verifica della qualità è sostanzialmente riconducibile al gradimento che il servizio stesso riscuote con particolare attenzione alla valutazione della qualità attesa (aspettative) e della qualità percepita.



Per l'Amministrazione la redazione della Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza ed una garanzia di chiarezza relativamente a ciò che può essere offerto ed in quanto tempo lo si può ottenere, ed un modo di far conoscere l'organizzazione, anche se si è consapevoli che la Carta dei Servizi stessa, non completa ma traccia il percorso verso il raggiungimento della qualità totale dei propri processi operativi.

Il contenuto della Carta dei Servizi sarà controllato ed aggiornato periodicamente in funzione di eventuali nuove necessità intervenute. Le modifiche che non cambiano in modo sostanziale il contenuto della Carta saranno riportate nel sito Internet del Comune e saranno consultabili presso l'URP. Nel caso di modifiche significative sarà data adeguata e diffusa pubblicità.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini, è stata formulata nel rispetto delle normative di riferimento ed in particolare della:

- **direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** – *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*
- **legge n.273 del 1995**
- **D.lsg. 30 luglio 1999, n. 286** – *“Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”*

in cui è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici sono tenuti ad elaborare la propria “Carta dei Servizi”.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della carta dei servizi si ispirano ai seguenti principi



### 1. Eguaglianza.

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente.

A parità di condizioni di erogazione e di presupposti tecnici, tutti i cittadini fruitori hanno diritto di ricevere lo stesso trattamento, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza, quindi, va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, salvaguardando, però, nel contempo,



l'individualizzazione delle prestazioni, in presenza di condizioni personali e sociali svantaggianti.

## 2. Imparzialità.

L'Ente si impegna affinché gli operatori comunali attengano, nei confronti dei cittadini, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In particolare si impegna:

a considerare obiettivamente il problema in quanto tale, anziché la persona che lo propone o modo con cui lo fa;

a valutare attentamente le modalità con cui gestire imparzialmente le informazioni e le decisioni verso i cittadini e le imprese, predefinendone, possibilmente, i criteri di riferimento.



si

il

## 3. Continuità.

L'Organizzazione dell'Ente intende garantire la continuità dell'erogazione dei servizi comunali, che, nei limiti del possibile, o per particolari aspetti, soprattutto quelli riguardanti l'informazione e la comunicazione, verso i cittadini e le imprese, si intende fornita anche 24 ore su 24, almeno per alcuni tipi di servizi e con le modalità di seguito specificate.

L'Ente attua programmi di miglioramento, per limitare, nel massimo grado possibile, i disservizi e le interruzioni, nell'erogazione dei suoi servizi, anche se dovuti a cause di forza maggiore. In tali casi, verranno adottati, tempestivamente, tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi ai cittadini ed alle imprese.

## 4. Diritto di scelta.

Molti Servizi comunali sono, di fatto, in regime di monopolio, in base alla legislazione vigente. Tuttavia, l'Ente si impegna a favorire, con le sue decisioni e le sue comunicazioni, in relazione ad alcuni tipi di servizi sul territorio, che saranno di seguito specificati, le condizioni ottimali per l'esercizio di un effettivo diritto di scelta, da parte dei cittadini e delle imprese, sia tra soggetti erogatori pubblici e privati, sia tra diversi soggetti pubblici.

## 5. Partecipazione dei cittadini e delle imprese.

E' garantita la partecipazione dei cittadini e delle imprese alle prestazioni di servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per migliorare la collaborazione tra l'Ente erogatore ed il Cittadino fruitore.

Viene salvaguardato il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente,



secondo le modalità previste dalle norme vigenti, ma anche il contemporaneo rispetto della riservatezza dovuta ai dati sensibili, riguardanti le persone.

Le opinioni, i suggerimenti, le osservazioni e le valutazioni espresse dai cittadini e dalle imprese vengono raccolte in appositi documenti e memorie, fornendo la base informativa necessaria per il miglioramento continuo del servizio erogato.

L'Ente si impegna a far coincidere la qualità del servizio erogato con le aspettative dei cittadini e delle imprese, fatto salvo il riferimento alle normative vigenti.

In merito alle decisioni assunte, a seguito dei suggerimenti recepiti, oltre che delle segnalazioni e delle proposte ricevute, l'Ente provvede ad informare direttamente e con celerità i cittadini e le imprese che hanno avanzato tali comunicazioni.

#### 6. Efficienza ed efficacia del servizio.

Oltre a definire ed a perseguire gli obiettivi operativi di ciascun anno l'Ente si impegna a definire annualmente, per ciascun Servizio specifico, gli standards di qualità e la percentuale minima del loro rispetto, che intende garantire alla Comunità; inoltre, si orienta a ricercare le forme più idonee per razionalizzare i processi di erogazione, riducendo il più possibile gli sprechi ed i costi finali, e verificando, a tal scopo, ogni anno, anche il livello di efficienza raggiunto.

Gli esiti dei controlli e delle verifiche, sui livelli di efficacia e di efficienza registrati, oltre che sugli indici di rispetto degli standards previsti, saranno oggetto di una comunicazione annuale alla Comunità di riferimento, come pure i contenuti e gli esiti dei programmi di miglioramento, aventi l'obiettivo di dare un servizio costantemente rapportato alle richieste dei cittadini e delle imprese, salvaguardando, nel contempo, le migliori condizioni tecniche ed economiche possibili.

#### 7. CORTESIA, DISPONIBILITA' e PROFESSIONALITA'

La cortesia ed il rispetto nei confronti dei cittadini sono considerati aspetti fondamentali della qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti che svolgono attività di front office( o front line, personale preposto alla fase di erogazione del servizio e quindi a contatto diretto con il cittadino) sia adottato un linguaggio semplice ed essenziale e che venga manifestata la disponibilità a risolvere i problemi di qualsiasi natura che possano insorgere.

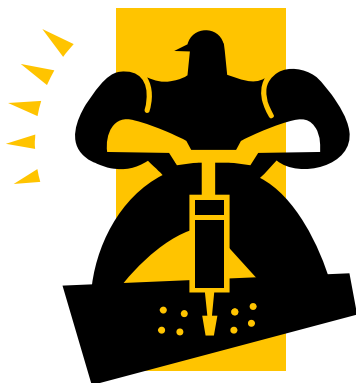
L'adeguamento ed il miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, finalizzati a creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori comunali cui si rivolge degli interlocutori efficaci, sono assicurati attraverso opportune e specifiche azioni, con particolare attenzione alle attività formative.



## PUBBLICAZIONE, DISTRIBUZIONE E REVISIONE

I Cittadini possono consultare la Carta dei Servizi disponibile sul sito Internet [www.comune.pettineo.me.it](http://www.comune.pettineo.me.it).

La Carta dei servizi è aggiornata ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, considerato che la presente è alla prima versione, la stessa sarà ampliata e rivista entro 12 mesi.



### STRUMENTI

L'Amministrazione Comunale è impegnata a superare la "cultura dell'adempimento", improntata prevalentemente al rispetto formale delle varie norme di legge che la disciplinano, basando lo sviluppo delle attività sulla "cultura della soddisfazione dei bisogni della collettività".

A tal fine ha intenzione di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità che ha come punti cardine di riferimento l'individuazione dei fattori qualità, cioè quelle caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze degli utenti, l'identificazione di indicatori che consentono di "misurare" i fattori qualità, e quindi la qualità del servizio, e la definizione di standard che costituiscono gli obiettivi di qualità che l'Ente si propone di raggiungere.

a) I fattori qualità, che caratterizzano tutte le attività svolte, saranno raggruppati in tre espressioni:

- Rapporti con gli utenti
- Gestione delle procedure
- Informazione degli utenti

In particolare:

#### Fattori qualità riferiti ai rapporti con gli utenti

Questi fattori riguardano il modo con cui gli operatori si relazionano con il pubblico durante l'erogazione dei servizi e le strutture messe a disposizione. Si possono individuare in:

- Cortesia
- Disponibilità
- Presenza
- Chiarezza nell'esposizione
- Capacità di ascolto
- Conoscenze possedute
- Facilità d'accesso agli uffici



- Pulizia dei locali
- Assenza di barriere architettoniche
- Disponibilità di facilitazioni

L'Amministrazione Comunale stanZIA risorse finanziarie per ciò che riguarda le strutture e intraprende iniziative di coinvolgimento dei propri dipendenti nelle gestione delle attività, come per esempio indagini riguardanti le loro opinioni ed il gradimento della propria posizione all'interno dell'organizzazione, al fine di sensibilizzare il personale al rispetto dei suddetti fattori.

#### Fattori qualità riferiti alla gestione delle procedure

Per razionalizzare e semplificare le procedure sono stati ottimizzati i formulari e sono stati individuati i seguenti fattori:

- Facilitazione delle richieste e degli adempimenti ( telefono, fax, via telematica, posta)
- Rapidità di espletamento
- Competenze specifiche degli operatori

#### Fattori qualità riferiti all'informazione degli utenti

La verifica della completa informazione degli utenti, circa le modalità di prestazione dei servizi, è realizzata tenendo conto dei seguenti fattori:

- Semplicità e chiarezza dei mezzi utilizzati per dare informazioni (linguaggio, scritti,grafici etc.)
- Precisione e completezza
- Tempestività di comunicazione delle variazioni avvenute
- Segmentazione delle informazioni ( da un livello di informazioni generali ad un livello di dettaglio)

Al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo sono utilizzati in generale tutti i mezzi di comunicazione di massa, compreso il sito internet del Comune, ed in particolare l'ufficio URP di recente istituzione.

## GLI ORGANI ISTITUZIONALI

### CONSIGLIO COMUNALE

**Presidente** del Consiglio - Antonino Sanguedolce

**Vice Presidente** - Rocco Alfieri

Il gruppo consiliare “ **Uniti per Pettineo**” è composto da:





Antonino Gerbino  
Giuseppe Sanguedolce  
Benedetto Volo  
Giovanni Di Pietro  
Fabrizio Pappalardo

Gruppo consiliare “ **Progetto Pettineo**” è così formato:

Davide Muratore  
Gaetano Russo  
Maria Angela Catena Cerniglia  
Pippo Monaco  
Marco Volo

## LA GIUNTA COMUNALE

CARICA	DELEGHE
Sindaco – Barberi Frandanisa Giuseppe	
Vicesindaco – Sanguedolce Filippo	Bilancio – Finanza - Pubblica Istruzione e Sanità
Assessore – Russo Francesco	Annona – Trasparenza -Servizi Demografici e Statistici-Sport e Spettacolo
Assessore – Cannizzaro Giuseppe	Politiche Giovanili – Turismo-Attività Culturali-Servizi Sociali – Personale A.S.U.
Assessore – Monaco Sebastiano	Artigianato – Agricoltura – Foreste – Commercio - Cooperazione e Personale





## GLI ORGANI DIRIGENZIALI E DI SUPPORTO ALLA GIUNTA.

### Segretario Comunale.

E' nominato dal Sindaco, scelto fra gli iscritti all' Agenzia dei Segretari Comunali, che rappresenta una sorta di Albo per questa categoria di professionisti.

Il Segretario Comunale svolge soprattutto un'azione di consulenza interna, di tipo giuridico - amministrativo, nei confronti degli organi politici, in ordine alla conformità dell'azione amministrativa, alle Leggi, allo Statuto Comunale e ai Regolamenti comunali.

Il Segretario sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei dirigenti e ne coordina l'attività.

Il Segretario inoltre:

può rogare tutti i contratti nei quali l'ente è parte ed autenticare scritture private ed atti unilaterali nell'interesse dell'ente;

esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo statuto o dai regolamenti, o conferitagli dal sindaco;

L'Ente si avvale anche dell'apporto del Revisore dei Conti e del Nucleo di Valutazione.

### Il Revisore dei Conti.

Il Revisore dei Conti è un organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria, nell'ambito della gestione dell'Ente.

### Nucleo di Valutazione.

Il Nucleo di Valutazione è un organo previsto dal D. Lgs. 29 del 1993, aggiornato dal D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286.

Esso svolge un ruolo di supporto all'Amministrazione e si orienta alla valutazione dei risultati conseguiti dai Capi Settore ,incaricati di funzioni dirigenziali.

## I SETTORE

L'Apparato di gestione è suddiviso in 4 Settori, articolate per servizi omogenei:

- ❖ Settore Economico-Finanziario
- ❖ Settore Amministrativo
- ❖ Settore Tecnico e Assetto del Territorio
- ❖ Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali

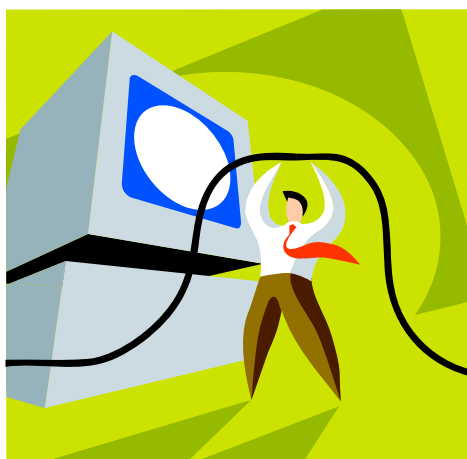




Al vertice di ciascun settore è preposto un responsabile che realizza gli obiettivi indicati dalla Giunta Comunale.

I Responsabili dei Settori, sono:

Dr. Barberi Frandanisa Rosario Angelo	Responsabile Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali	0921/336080-0921/336498 0921/336684 <a href="mailto:info@comune.pettineo.me.it">info@comune.pettineo.me.it</a>
Rag. Votrico Francesco	Responsabile Settore Economico Finanziario	0921/336080 0921/336684 <a href="mailto:ragioneria@comune.pettineo.me.it">ragioneria@comune.pettineo.me.it</a>
Geom. Brancatelli Domenico	Responsabile Settore Tecnico e Assetto del Territorio	0921/336080  0921/336684 <a href="mailto:utc@comune.pettineo.me.it">utc@comune.pettineo.me.it</a>
Rag. Fasolo Antonino Pietro	Responsabile Settore Amministrativo	0921/336080  0921/336684 <a href="mailto:affarigenerali@comune.pettineo.me.it">affarigenerali@comune.pettineo.me.it</a>



## SERVIZI EROGATI

Di seguito sono riportate le informazioni utili per il cittadino relative ai singoli settori e l'elenco dei servizi offerti con i relativi standard (tempi massimi di erogazione), in alcuni casi il tempo di erogazione non è stato specificato o perché non significativo o perché dipendente da altri Enti.



	<b>SETTORE</b>	<b>SERVIZI</b>
<b>S1</b>	<b>AMMINISTRATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• AFFARI GENERALI</li><li>• DEMOGRAFICI, STATISTICI E</li><li>• TOPONOMASTICI</li><li>• CONTENZIOSO</li><li>• ASSISTENZA AGLI ORGANI ELETTIVI</li><li>• ORDINARI DI FUNZIONAMENTO</li><li>• U.R.P.</li></ul>
<b>S2</b>	<b>VIGILANZA – COMMERCIO – SERVIZI SOCIO-CULTURALI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PUBBLICA ISTRUZIONE</li><li>• ALLA PERSONA</li><li>• SOCIO-ASSISTENZIALI</li><li>• SPORT, TURISMO, ATTIVITÀ</li><li>• RICREATIVE E SPETTACOLI</li><li>• ATTIVITÀ PRODUTTIVE</li><li>• POLIZIA MUNICIPALE</li><li>• TOSAP</li><li>• INFORMAGIOVANI</li></ul>
<b>S3</b>	<b>TECNICO E ASSETTO DEL TERRITORIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• URBANISTICA</li><li>• EDILIZIA PRIVATA E PUBBLICA</li><li>• LAVORI PUBBLICI</li><li>• CATASTO</li><li>• MANUTENZIONE</li><li>• RIFIUTI E IDRICO</li><li>• CIMITERIALE</li><li>• UFFICIO CONTRATTI</li><li>• PROTEZIONE CIVILE</li></ul>
<b>S4</b>	<b>ECONOMICO- FINANZIARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• RAGIONERIA</li><li>• ECONOMATO</li><li>• TRIBUTI</li><li>• PERSONALE</li></ul>



Schede di dettaglio di riferiment o ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S1-S2 S3-S4	Richiesta scritta di informazioni e notizie	20 gg.	95%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Rilascio di certificati e attestati dagli atti correnti	15 gg.	80%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Rilascio di certificati e attestati dagli atti con ricerca d'archivio	30 gg.	96%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Rilascio di certificati e attestati con assunzione di Informazioni	30 gg.	99%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Risposta ad esposti e ricorsi	30 gg.	90%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Autenticazioni di firme e documenti	Al momento	95%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Rilascio di copia atti anno corrente e anno precedente	15 gg.	99%	Settore Amministrativo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Rilascio di copia atti periodi precedenti all'ultimo anno	30 gg	90%	Settore Amministrativo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Autocertificazioni	Al momento	90%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Svincolo cauzioni	15 gg. dal certificato regolare esecuzione	90%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00



Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S1-S2 S3-S4	Richiesta uso beni comunali	5 gg.	95%	Settore Amministrativo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Rimborso di somme comunque indebitamente pagate	30 gg.	80%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1-S2 S3-S4	Liquidazione fatture in genere	30 gg.	96%	I Responsabili di Settore Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1	Protocollazione atti e posta in arrivo	stesso giorno	99%	Settore Amministrativo ufficio protocollo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Richiesta uso sala consiliare	5 gg.	90%	Settore Amministrativo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1	Consultazione G.U.R.I. e G.U.R.S. anno corrente e anno	al momento	99%	Settore Amministrativo ufficio protocollo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Consultazione G.U.R.I. e G.U.R.S. periodi precedenti	7 gg.	99%	Settore Amministrativo ufficio protocollo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Notifica atti ricevuti da pubblici uffici	15 gg.	98%	Settore Amministrativo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00
S1	Consegna libretti di pensione	10 gg. dall'arrivo	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Scissione o riunioni familiari (dall'accertamento)	10 gg. Dall'accertamento	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30



Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S1	Certificazione varia in carta libera o bollo	al momento	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettoriale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Rilascio/rinnovo carta d'identità	1 gg.	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettoriale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Invio degli atti relativi agli elenchi dei titolari di pensione deceduti, emigrati e delle variazioni	7 gg.	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettoriale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Trascrizione atti ricevuti da altro Comune	5 gg.	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettoriale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Trascrizione atti ricevuti dalle autorità Consolari	10 gg.	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettoriale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Annotazioni a margine o in calce dei registri dello Stato Civile	3 gg.	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettoriale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Annotazioni nei registri anagrafici	3 gg.	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettoriale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Pratica per trasporto salma	1 gg.	96%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettoriale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Rilascio permesso di seppellimento	al momento	96%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettoriale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Liquidazione di gettoni di presenza Consiglieri comunali	30 giugno – 31 dicembre di ogni anno	90%	Settore Amministrativo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00



Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S1	Rimborso oneri datore di lavoro Consiglieri comunali	30 gg. dalla richiesta	90%	Settore Amministrativo Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 affarigenerali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S1	Assegnazione numero civico	5 gg.	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Variazione qualifica professionale o titolo di studio (art. 17 DPR 223/89)	10gg	90%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S2	Ordinanze di viabilità a carattere temporaneo in antecedenti il occasione di traslochi, lavori in corso, altro	Entro 48 ore antecedenti il verificarsi del'evento	96%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazione accesso e/o sosta nelle Z.T.L. (Zone a Traffico Limitato)	7 gg.	96%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazione trasporti eccezionali	5 gg.	96%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Concessione occupazione suolo per spettacoli viaggianti	10 gg.	96%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Concessione apertura passi carrai	60 gg.	95%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Controlli e sopralluoghi a seguito di reclami o segnalazioni	7 gg.	96%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Rilascio permessi circolazione invalidi	7 gg.	96%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00



Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S2	Notifica atti ricevuti da pubblici uffici	30 gg.	99%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazioni o nulla osta per avvenimenti, competizioni o gare di carattere sportivo	20 gg.	99%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazioni commercio fisso	30 gg.	95%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Commercio Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazioni pubblici esercizi e relative variazioni	30 gg. dal bando	95%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Commercio Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazione sub-ingressi, trasferimento, ampliamento, cessazione, variazione e aggiunta di tabella per commercio fisso e esercizi commerciali	15 gg.	95%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Commercio Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazione barbieri, parrucchieri e affini	30 gg.	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Commercio Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazioni temporanee pubblici esercizi	20 gg.	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Commercio Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazioni varie	30 gg.	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Commercio Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Ammissione ad interventi di assistenza domiciliare	30 gg.	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Sociali Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 servizi sociali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Assegnazione contributi ad associazioni o società sportive	180 gg.	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Sociali Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 servizi sociali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00



Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S2	Acquisto buoni pasto mensa scolastica	al momento	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Scolastici Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 serviziscolastici@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Autorizzazione allacciamento fognature per strade comunali	10 gg.	94%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Urbanistica ed Edilizia Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Autorizzazione allacciamento fognature per strade provinciali	10 gg.	95%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Urbanistica ed Edilizia Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Allacciamenti elettrici e/o telefonici	15 gg.	95%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Urbanistica ed Edilizia Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Certificati di destinazione urbanistica	15 gg.	96%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Patrimonio e Manutenzione Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Certificati I.V.A. agevolata, frazionamenti e varie	15 gg.	95%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Patrimonio e Manutenzione Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Rimborso oneri non dovuti per concessione edilizia	30 gg.	90%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Urbanistica ed Edilizia Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Attestazione requisiti soggettivi beneficiari mutui	15 gg.	90%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Patrimonio e Manutenzione Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazione per l'occupazione permanente suolo pubblico	30 gg.	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Autorizzazione per l'occupazione temporanea suolo pubblico	15 gg.	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00



Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S2	Autorizzazione per apposizione cartelli pubblicitari	20 gg.	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Polizia Municipale Discesa Duomo 0921336498 fax 0921336684 info@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Concessione aree cimiteriali (area disponibile)	30 gg.	90%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Patrimonio e Manutenzione Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Concessione loculi cimiteriali (loculi comunali disponibili)	5 gg.	94%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Patrimonio e Manutenzione Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Stipula contratti cimiteriali	30 gg.	94%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Patrimonio e Manutenzione Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Concessione edilizia	60 gg.	95%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Urbanistica ed Edilizia Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Proroga concessione edilizia	15 gg.	95%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Urbanistica ed Edilizia Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S3	Autorizzazioni edilizie	15 gg.	95%	Settore Tecnico e Assetto del Territorio Ufficio Urbanistica ed Edilizia Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 utc@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S4	Richiesta chiarimenti sull'applicazione dei tributi comunali	al momento	96%	Settore Economico Finanziario Ufficio Tributi e Personale Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 tributi@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S4	Rimborso o sgravio di quote indebite o inesigibili imposte e tasse	60 gg.	96%	Settore Economico Finanziario Ufficio Tributi e Personale Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 tributi@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S4	Rimborso o sgravio di quote indebite o inesigibili proventi servizio idrico integrato	60 gg.	96%	Settore Economico Finanziario Ufficio Tributi e Personale Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 tributi@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00



Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S4	Istanza riscatto contributivo	15 gg.	90%	Settore Economico Finanziario Ufficio Tributi e Personale Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 tributi@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S4	Istanza ricongiunzione contributiva	15 gg.	90%	Settore Economico Finanziario Ufficio Tributi e Personale Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 tributi@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S4	Certificazioni di servizio ai fini pensionistici	15 gg.	90%	Settore Economico Finanziario Ufficio Tributi e Personale Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 tributi@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S4	Concessione aspettative retribuite	15 gg.	90%	Settore Economico Finanziario Ufficio Tributi e Personale Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 tributi@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S4	Concessione aspettative non retribuite	15 gg.	90%	Settore Economico Finanziario Ufficio Tributi e Personale Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 tributi@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S4	Emissione fatture ai fini I.V.A.	30 gg.	95%	Settore Economico Finanziario Ufficio Ragioneria Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 ragioneria@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S4	Approvazione graduatoria dei concorsi	20 gg. Dal verbale conclusivo	95%	Settore Economico Finanziario Ufficio Tributi e Personale Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 tributi@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Interventi in favore di cittadini in particolare stato di difficoltà economiche, sociali, familiari, etc,	Entro 30 giorni	97%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Sociali Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 servizi sociali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Affidamento Familiare - Richiesta ammissione al beneficio del contributo economico per affidamento di minori in situazione di difficoltà temporanea nella propria famiglia di origine	60 gg.	95%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Sociali Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 servizi sociali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Richiesta assistenza economica per invalidi sul lavoro.	30 gg.	96%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Sociali Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 servizi sociali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00



Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S2	Richiesta assistenza economica in favore di orfani di lavoratori italiani (ex ENAOLI)	30 gg.	97%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Sociali Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 servizisociali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Richiesta assistenza economica in favore di minori riconosciuti solo dalla madre	30 gg.	97%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Sociali Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 servizi sociali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	BONUS ELETTRICO Accettazione istanze, rilascio ricevute, istruttoria delle istanze, verifica anagrafica ed inserimento dati nel sistema "Sgate	30 gg.	96%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Scolastici Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 serviziscolastici@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Richiesta contributo integrativo all'affitto ex L. 431/98 Predisposizione Bando annuale, esame delle istanze per la verifica formale dei requisiti, liquidazione del contributo. Controllo ex post per la verifica sostanziale, a campione, dei requisiti ed eventuale decadenza dal beneficio	Entro 30 mesi circa dalla pubblicazione della circolare dell'Assessorato Lavori Pubblici sulla Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana	96%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Scolastici Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 serviziscolastici@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Trasporto disabili Richiesta di ammissione al servizio di trasporto disabili per terapie riabilitative	Entro 6 giorni dalla presentazione dell'istanza	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Sociali Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 servizisociali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Buono Socio-Sanitario (art.10 legge 10 del 31.07.03) Presentazione di istanze su apposito modello corredate di documentazione comprovante la disabilità.	Erogazione del buono è annuale ed è subordinata alla disponibilità delle risorse finanziarie	90%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Sociali Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 servizisociali@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00-12.00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Biblioteca comunale Consultazione prestito volumi agli utenti.	A vista	98%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Scolastici Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 biblioteca@comune.pettineo.me.it	Da lunedì a Venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalla 15,30 alle 18,30
S1	Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie	Entro 30 giorni dalla scadenza del bando	98%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 - 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13.00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30



Schede di dettaglio di riferimento ANNO 2009	Fattori di qualità: prestazioni	standard definito per l'anno corrente di riferimento	Limite di rispetto dello standard dell'anno corrente di riferimento	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
				UFFICIO DI RIFERIMENTO	GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO
S1	Richiesta inserimento Albo Presidenti di seggio per elezioni regionali, provinciali e comunali	Entro 30 giorni dalla scadenza del bando	98%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte d' Assise d'Appello	Entro 30 giorni dalla scadenza del bando	98%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Richiesta rilascio duplicato tessere elettorali	a vista	98%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Richiesta rilascio certificati elettorali	a vista	98%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni regionali, provinciali e comunali	Entro 30 giorni dalla scadenza del bando	98%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S1	Richiesta inserimento Albo Presidenti di seggio per elezioni nazionali e referendarie	Entro 30 giorni dalla scadenza del bando	98%	Settore Amministrativo Ufficio Anagrafe Stato Civile Elettorale Via Garibaldi n. 35 0921336080 – fax 0921336684 anagrafe@comune.pettineo.me.it	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30- 13,00 martedì e giovedì dalle 15,30 alle 18.30
S2	Buoni libro Presentazione richiesta buoni libro alle scuole di appartenenza	Entro 30 giorni dalla scadenza del bando	98%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Scolastici Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 serviziscolastici@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00
S2	Contributi diritto allo studio - Predisposizione graduatoria (sulla base delle istanze pervenute alle scuole) degli aventi diritto ai contributi previsti per legge per alunni frequentanti le scuole secondarie di 1° e 2° grado statali e paritarie in favore delle famiglie con ISEE non superiore a € 10.632,94 per le spese sostenute per l'acquisto di libri di testo.	Definizione elenco - graduatoria entro 3 mesi dal bando	95%	Settore Vigilanza Commercio Servizi Socio Culturali Ufficio Servizi Scolastici Via Garibaldi n. 35 0921336080 fax 0921336684 serviziscolastici@comune.pettineo.me.it	Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 10.00- 12,00 giovedì dalle 16,00 alle 18.00