



COMUNE DI FIANO ROMANO

Provincia di Roma

LA CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO PROGRAMMAZIONE PROGETTAZIONE

REALIZZAZIONE OPERE PUBBLICHE

INDICE

PRESENTAZIONE.....	3
COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	5
PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO LAVORI PUBBLICI	6
PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO PATRIMONIO E P.P.P.	10
PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	15

PRESENTAZIONE

La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale (Articolo 2 della Costituzione Italiana)

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. É compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.(Articolo 3 della Costituzione Italiana)

Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto di mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria. Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale.

Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera. (Articolo 38 della Costituzione Italiana)

Il Comune è l'istituzione più vicina ai cittadini e, come tale, deve dare una risposta concreta alle necessità delle fasce più deboli della comunità, salvaguardando e sostenendo gli anziani, i disabili, e le famiglie in situazioni sociali particolari, nel rispetto delle competenze affidate.

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi', le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e [definizione degli standard e della qualità del servizio](#)
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il [pacchetto dei servizi](#)
- [promozione del servizio](#) e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio

- predisposizione di procedure di [ascolto e customer satisfaction](#), di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e [partecipazione](#) del cittadino-utente alla definizione del progetto.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

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

PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO LAVORI PUBBLICI

L'**Ufficio Lavori Pubblici** si occupa della predisposizione e del monitoraggio del Programma Triennale delle Opere Pubbliche, strumento attraverso il quale l'Amministrazione Comunale pianifica e sviluppa la realizzazione dei lavori previsti in tutto il territorio comunale.

Grazie ad un team multidisciplinare composto da varie figure professionali, tra ingegnere, geometri e personale amministrativo, il Settore è in grado di svolgere attività di progettazione e direzione dei lavori per la grande maggioranza delle opere programmate, spaziando in tutti gli ambiti tecnici di interesse del Comune. In tal modo è possibile conseguire un duplice beneficio: da un lato lo stretto raccordo con le esigenze raccolte dall'ascolto dei cittadini che si recano alle assemblee o presso gli uffici attraverso un processo di progettazione partecipata, dall'altro le notevolissime economie di risorse pubbliche per l'Amministrazione, rispetto all'esternalizzazione delle attività tecniche.

Il Settore dà attuazione tra l'altro alle seguenti attività:

1. riqualificazione degli spazi pubblici, sia con riferimento al centro storico che alle zone di espansione ed alle zone agricole;
2. attuazione degli interventi per la moderazione del traffico e la sicurezza stradale, attraverso la realizzazione di rotatorie, intersezioni, marciapiedi, piste ciclabili;
3. sviluppo delle politiche di attenzione all'utenza debole ed ai diversamente abili, con interventi per garantire attraversamenti pedonali sicuri per tutti ed eliminazione delle barriere architettoniche;
4. tutela del territorio tramite la realizzazione di nuove infrastrutture fognarie di acque chiare;
5. realizzazione di ampliamenti della pubblica illuminazione;
6. riqualificazione e miglioramento di tutti gli edifici comunali, sia dal punto di vista della funzionalità che dell'adeguamento alle più recenti normative in materia di sicurezza e risparmio energetico;
7. costruzione di nuovi plessi scolastici e miglioramento degli edifici esistenti;
8. realizzazione di nuovi parchi, giardini, impianti sportivi e miglioramento di quelli esistenti;
9. ampliamento e miglioramento dei plessi cimiteriali.

L'Ufficio svolge funzioni di coordinamento tecnico, controllo, validazione e accertamento della regolare esecuzione sulle attività di progettazione ed esecuzione svolte dai professionisti esterni.

Gli utenti dell'Ufficio LL.PP. sono prevalentemente Imprese, Professionisti e gestori di pubblici servizi che nei rapporti convenzionali con il Comune di Fiano Romano hanno l'obbligo di realizzare opere pubbliche.

Il Responsabile dell'Ufficio Lavori Pubblici è l'Ing. Giancarlo Curcio, nell'organigramma sono presenti n° 2 geometri e n° 2 personale amministrativo

Per ulteriori informazioni è presente una pagina web alla quale si può accedere dal sito del Comune di Fiano Romano . www.comune.fianoromano.rm.it.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 15.30 alle 18.30; i recapiti telefonici sono 0765/407289-290-291-292.

L'Ufficio è contattabile via email agli indirizzi s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it e giancarlo.curcio@pec.comune.fianoromano.rm.it.

Per la peculiare attività dell'Ufficio LL.PP. rivolta esclusivamente alle Imprese esecutrici dei lavori, ai professionisti esterni ed ai gestori di servizi pubblici le attività esterne si esplicano esclusivamente nelle richieste di accesso agli atti ai sensi delle vigenti normative e nelle richieste di realizzazione e/o ampliamento di opere e infrastrutture pubbliche

Nell'ambito dell'Ufficio Lavori Pubblici è costituito l'Ufficio Espropri per la gestione dei procedimenti per l'acquisizione dei terreni privati necessari per la realizzazione delle opere pubbliche di competenza.

Al Responsabile del Servizio Opere Pubbliche, fa capo, inoltre, in materia di appalti, la Responsabilità della Centrale di Committenza, di cui il Comune di Fiano Romano è capofila, costituita assieme ai Comuni di Montelibretti, Nazzano e Rignano Flaminio.

SERVIZIO OFFERTO: Richieste di accesso agli atti in relazione a procedure di gare di appalto

RESPONSABILE: Ing. Giancarlo Curcio

UFFICIO: Ufficio OO.PP. sito nella sede di Piazza Matteotti n° 2 – 3° piano

Contatti: Tel. 0765/4071 – Fax 0765/480385 – email s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it – pec giancarlo.curcio@pec.comune.fianoromano.rm.it

Ricevimento al pubblico: martedì e giovedì ore 10.00-12.00 / 15.30-18.30

Assistenza on line: s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it

A chi si rivolge:

Ai privati ed agli operatori economici che abbiano un interesse nelle procedure di appalto

Come si accede

Presentazione istanza ai sensi della L. 241/90 e del D.Lgs 50/2016 presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Fiano Romano oppure tramite pec a protocollo@pec.comune.fianoromano.rm.it

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto dei richiedenti e dei controinteressati;
- riservatezza delle informazioni
- Conclusione del procedimento entro i termini di Legge

SERVIZIO OFFERTO: Richieste di realizzazione o implementazione di opere pubbliche

RESPONSABILE: Ing. Giancarlo Curcio

UFFICIO: Ufficio OO.PP. sito nella sede di Piazza Matteotti n° 2 – 3° piano

Contatti: Tel. 0765/4071 – Fax 0765/480385 – email s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it – pec giancarlo.curcio@pec.comune.fianoromano.rm.it

Ricevimento al pubblico: martedì e giovedì ore 10.00-12.00 / 15.30-18.30

Assistenza on line: s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it

A chi si rivolge:

Ai privati cittadini residenti nel Comune di Fiano Romano

Come si accede

Presentazione istanza presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Fiano Romano oppure tramite pec a protocollo@pec.comune.fianoromano.rm.it

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto dei richiedenti e dei controinteressati;
- riservatezza delle informazioni
- Conclusione del procedimento ed invio risposta entro il termine di giorni 30 (trenta)

PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO PATRIMONIO E P.P.P.

I Servizi dell'**Ufficio Patrimonio e PPP** mirano a mantenere in perfetta efficienza gli immobili, le attrezzature ed infrastrutture comunali, nonché a valorizzare il patrimonio immobiliare e promuovere forme di partenariato pubblico privato.

I servizi svolti dall'**Ufficio Patrimonio e PPP** riguardano:

- Interventi di messa in sicurezza a tutela della pubblica incolumità
- Manutenzione e pulizia canali di scolo acque di proprietà comunale
- Manutenzione strade comunali (otturazione buche)
- Rilascio autorizzazioni alla effettuazione di cavi su suolo pubblico, verifica del corretto ripristino delle aree manomesse
- Predisposizione e aggiornamento del regolamento cavi
- Predisposizione e aggiornamento del programma di manutenzione beni ed immobili comunali
- Manutenzione ordinaria degli immobili comunali
- Gestione impianti presenti negli immobili comunali
- Gestione e manutenzione impianto di pubblica illuminazione
- Gestione delle segnalazioni sul malfunzionamento dei beni e immobili comunali
- Attività di RUP per Opere Pubbliche in merito a interventi di manutenzione straordinaria dei beni e immobili comunali
- Gestione Pratiche inerenti l'edilizia residenziale pubblica
- Gestione Pratiche inerenti gli orti sociali
- Predisposizione e gestione del Piano delle Alienazioni e Valorizzazioni degli immobili di proprietà comunale;
- Elaborazione progetti complessi di valorizzazione del patrimonio comunale anche attraverso varianti di PRG;
- Alienazioni patrimoniali: istruttoria, deliberazione, determinazione a contrattare, contratto di compravendita;
- Acquisizioni al patrimonio: istruttoria, deliberazione, determinazione a contrattare, contratto di compravendita;

- Costituzione/estinzione diritti di servitù e di superficie: istruttoria, perizia tecnica, deliberazione, determinazione a contrattare, contratto di compravendita;
- Contratti di acquisizione di aree/fabbricati cedute dai privati a seguito di convenzione urbanistica;
- Acquisizioni a titolo originario di beni costruiti su terreni di proprietà comunale (accessione): deliberazione e classificazione;
- Locazione, affitto terreni, comodato, concessione: istruttoria, determinazione del canone o del valore, deliberazione assegnazione, determinazioni a contrattare, contratto e stipulazione;
- Gestione delle procedure di evidenza pubblica (aste) relative al patrimonio immobiliare comunale;
- Predisposizione accordi di transazione;
- Nulla osta, estinzione vincoli, valutazione economica diritti superficie, degli alloggi di edilizia economica popolare e predisposizione degli atti per la cessione/estinzione vincoli;
- Sdemanializzazione strade o altri beni demaniali: acquisizione parere, provvedimenti amministrativi conseguenti;
- Acquisizione al demanio stradale con Legge n. 488/1998 (cd. "usucapione amministrativa");
- Controllo e regolarizzazione degli atti di proprietà ed eventuale predisposizione delle relative pratiche catastali;
- Aggiornamento del Regolamento sulla gestione e alienazione del patrimonio immobiliare comunale;
- Gestione degli Usi Civici sul territorio comunale: predisposizione e aggiornamento della cartografia degli usi civici; gestione delle procedure di alienazione dei terreni di demanio civico edificati e/o edificabili; gestione delle procedure di liquidazione degli usi civici per i terreni privati gravati;
- Comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di valorizzazione del patrimonio nelle aree dedicate dal sito internet comunale;
- Elaborazione e gestione di progetti complessi attuati attraverso partenariato pubblico privato, anche comportanti varianti di PRG;
- Predisposizione atti per la formazione del Bilancio e del PEG di settore

Il Responsabile dell'Ufficio Patrimonio e PPP è l'Ing. Giancarlo Curcio, nell'organigramma sono presenti n° 2 geometri e n° 2 personale amministrativo

Per ulteriori informazioni è presente una pagina web alla quale si può accedere dal sito del Comune di Fiano Romano . www.comune.fianoromano.rm.it.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 15.30 alle 18.30; i recapiti telefonici sono 0765/407289-290-291-292.

L'Ufficio è contattabile via email agli indirizzi s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it e giancarlo.curcio@pec.comune.fianoromano.rm.it.

L'Utenza dell'Ufficio Patrimonio e PPP è prevalentemente costituita da:

- Privati o aziende che necessitano di autorizzazioni alla apertura cavi stradali;
- Coloro che desiderano effettuare segnalazioni in merito al malfunzionamento dei beni ed immobili comunali;
- Istituto Comprensivo che utilizza gli immobili destinati a Scuole;
- Privati cittadini in merito a pratiche inerenti l'edilizia residenziale pubblica e gli orti sociali.

Le attività esterne dell'Ufficio Patrimonio e PPP si esplicano nella gestione delle segnalazioni, degli esposti, delle problematiche di manutenzione dei beni e immobili comunali, delle istanze di apertura cavi stradali

SERVIZIO OFFERTO: Gestione segnalazioni e esposti

RESPONSABILE: Ing. Giancarlo Curcio

UFFICIO: Ufficio OO.PP. sito nella sede di Piazza Matteotti n° 2 – 3° piano

Contatti: Tel. 0765/4071 – Fax 0765/480385 – email s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it – pec giancarlo.curcio@pec.comune.fianoromano.rm.it

Ricevimento al pubblico: martedì e giovedì ore 10.00-12.00 / 15.30-18.30

Assistenza on line: s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it

A chi si rivolge:

A tutti gli utenti

Come si accede

Presentazione segnalazione presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Fiano Romano oppure tramite email a protocollo@pec.comune.fianoromano.rm.it

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto dei richiedenti e dei controinteressati;
- riservatezza delle informazioni
- Conclusione del procedimento (qualora possibile in relazione alla complessità dei procedimenti ed alle risorse finanziarie disponibili) ed invio risposta entro il termine di giorni 15 (quindici)

SERVIZIO OFFERTO: Richiesta Autorizzazione alla apertura cavi

RESPONSABILE: Ing. Giancarlo Curcio

UFFICIO: Ufficio Ambiente sito nella sede di Piazza Matteotti n° 2 – 3° piano

Contatti: Tel. 0765/4071 – Fax 0765/480385 – email s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it – pec giancarlo.curcio@pec.comune.fianoromano.rm.it

Ricevimento al pubblico: martedì e giovedì ore 10.00-12.00 / 15.30-18.30

Assistenza on line: s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it

A chi si rivolge:

Agli utenti che debbono effettuare scavi sulle sedi stradali comunali

Come si accede

Presentazione istanza presso l'Ufficio Protocollo completa di:

- Domanda in bollo da € 16,00 secondo la modulistica allegata al Regolamento apertura cavi e condutture, completa della documentazione indicata nello stesso Regolamento

Costo per il cittadino

Il Servizio è oneroso, vanno pagati i diritti di istruttoria pari a € 80,00 e il deposito cauzionale previsto dall'art. 5 del Regolamento

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- riservatezza delle informazioni
- Conclusione del procedimento entro giorni 30 (trenta); alla conclusione del procedimento l'utente, salvo richiesta di documentazione integrativa, potrà ritirare la Autorizzazione alla apertura dei cavi stradali

PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO ATTIVITA' PRODUTTIVE

SUAP (macrofunzione)

- Gestione delle procedure (amministrative e telematiche) e della modulistica relativa alle istanze di competenza SUAP (richieste per l'esercizio delle attività produttive, richieste di autorizzazione ambientale unica, etc ...)
- Front-office, attività di preistruttoria, verifica/servizio di controllo preventivo per la consegna dell'istanza e degli elaborati, documenti o autocertificazioni, protocollo;
- Coordinamento enti terzi/uffici coinvolti nel procedimento unico ed attività di consulenza;
- Rilascio provvedimenti di autorizzazione a seguito di procedimento unico;
- Comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di SUAP nelle aree dedicate dal sito internet comunale;
- Ricezione ed evasione delle richieste di accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90 relative alla materia di SUAP
- Redazione, per la Giunta Comunale, delle proposte di deliberazione, relazioni ed allegati riferiti agli argomenti di competenza dell'Ufficio
- Redazione, per il Consiglio Comunale, delle proposte di deliberazione e relativi allegati;
- Gestione contabile delle risorse attribuite con il PEG al settore (determinazioni dirigenziali di impegno di spesa e successive liquidazioni di fattura);

COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA (macrofunzione)

- Redazione/aggiornamento regolamenti per le diverse attività;
- Gestione di tutte le forme di commercio (esercizi di vicinato, medie e grandi strutture di vendita, commercio elettronico, etc...)
- Gestione edicole;
- Gestione attività artigianali di produzione beni e servizi;
- Gestione attività industriali;
- Gestione delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio – assistenziali;

- Gestione delle strutture sanitarie e socio – sanitarie;
- Gestione attività agricoltori;
- Gestione dei pubblici esercizi , circoli privati, strutture ricettive;
- Gestione delle attività di acconciatore ed estetista
- Gestione distributori di carburanti e Commissione collaudo impianti;
- Gestione attività di taxi e noleggio con conducente, noleggio senza conducente veicoli;
- Gestioni attività di P.S: sale giochi, locali di pubblico spettacolo, piscine, vendita oggetti antichi o usati, agenzie d'affari, etc;
- Agenzie di viaggi;
- Farmacie (per quanto non di competenza ASL);
- Istruttoria ed invio all'ASL delle notifiche sanitarie per tutte le attività che trattano prodotti alimentari;
- Istruttoria ed invio all'ASL delle notifiche sanitarie per attività diverse;
- Gestione di tutte le attività di commercio in forma itinerante
- Gestione delle procedure in merito alle attività ricettive
- Gestione delle procedure in merito alle attività agriturismo
- Gestione delle procedure relative alle attività commerciali svolte da imprenditori agricoli
- Vidimazione registri relativi ad attività di agenzia d'affari, vendita oggetti usati e altri;
- Gestione dei mercati e delle aree mercatali;
- Controllo attività normate dal Testo Unico Leggi PS (per la parte di competenza comunale).
- Comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di commercio, artigianato e agricoltura nelle aree dedicate dal sito internet comunale;
- Ricezione ed evasione delle richieste di accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90 relative alla materia di commercio, artigianato e agricoltura
- Redazione, per la Giunta Comunale, delle proposte di deliberazione, relazioni ed allegati riferiti agli argomenti di competenza dell'Ufficio
- Redazione, per il Consiglio Comunale, delle proposte di deliberazione e relativi allegati;

- Gestione contabile delle risorse attribuite con il PEG al settore (determinazioni dirigenziali di impegno di spesa e successive liquidazioni di fattura);

PUBBLICI SPETTACOLI (macrofunzione)

- Commissione comunale di vigilanza locali di pubblico spettacolo;
- Mestieri viaggianti (giostre e circhi);
- Fuochi artificiali;
- Licenza per lo svolgimento di eventi culturali e musicali
- Piccoli intrattenimenti occasionali nell'ambito di attività già esistente
- Comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di pubblici spettacoli nelle aree dedicate dal sito internet comunale;
- Ricezione ed evasione delle richieste di accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90 relative alla materia di pubblici spettacoli
- Redazione, per la Giunta Comunale, delle proposte di deliberazione, relazioni ed allegati riferiti agli argomenti di competenza dell'Ufficio
- Redazione, per il Consiglio Comunale, delle proposte di deliberazione e relativi allegati;
- Gestione contabile delle risorse attribuite con il PEG al settore (determinazioni dirigenziali di impegno di spesa e successive liquidazioni di fattura);

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI FIANO ROMANO
SERVIZIO OPERE PUBBLICHE
Piazza Giacomo Matteotti n° 9
00065 Fiano Romano (Rm)

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome _____ Nome _____
residente in _____ (____) via/piazza _____ n. _____

Segnalazione/proposte/suggerimenti *(scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):*

La risposta verrà fornita nei termini previsti dalla Carta dei Servizi.

Come vuole essere contattato:

per posta elettronica all'indirizzo e-mail

via telefono al numero

per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....n.....C.A.P.....località.....

Data Firma.....

Il Comune di Fiano Romano – Servizio Opere Pubbliche La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Fiano Romano – Servizio Opere Pubbliche può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- *a mano al protocollo comunale, o spedito per posta a: Comune di Fiano Romano – Servizio OO.PP., Piazza Matteotti n° 2, 00065 Fiano Romano(Rm)*
- *tramite posta elettronica all'indirizzo: protocollo@pec.comune.fianoromano.rm.it*
- *a mano, o spedito per posta direttamente al Dirigente responsabile del Servizio OO.PP*

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 0765/407289-290-291-292.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi. A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

AL COMUNE DI FIANO ROMANO
SERVIZIO OPERE PUBBLICHE
Piazza Giacomo Matteotti n° 9
00065 Fiano Romano (Rm)

OGGETTO: Reclamo

Reclamo riferito al Servizio Opere Pubbliche – Ufficio _____:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date):

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): SI NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ Comune _____ Cap _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____ Firma _____

Allegato 3

Questionario di gradimento



Questionario di gradimento del
SERVIZIO OPERE PUBBLICHE
ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO SUI SERVIZI EROGATI



Per il miglioramento dei servizi all'Utenza, è stato predisposto il questionario che segue, di facile lettura e compilazione, l'Utente non perde più di 5 minuti per la compilazione, e i risultati del sondaggio consentiranno un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi.

La compilazione può avvenire anche in forma anonima e la scheda consegnata al personale del Servizio o inviata via mail all'indirizzo: s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it

Grazie per la collaborazione.

QUESTIONARIO

Quale Ufficio del Servizio ha contattato?

- Ufficio Lavori Pubblici

- Ufficio Patrimonio e PPP
- Ufficio Attività Produttive

Esprima una valutazione per il gradimento in merito all'Ufficio contattato:

	Livello di gradimento alto (in caso di soddisfazione)
	Livello di gradimento medio (in caso di giudizio neutro)
	Livello di gradimento basso (in caso di giudizio negativo)

Vuole specificare i motivi del suo giudizio sui servizi erogati?

			
Sono rispettati i tempi del procedimento			
Chiarezza delle informazioni			
Correttezza delle informazioni			
Tempestività delle risposte			
Cortesia del personale contattato			
La modulistica è stata facilmente reperibile			
Giudizio complessivo			

del servizio ricevuto			
-----------------------	--	--	--

Potrebbe segnalarci i motivi del suo eventuale livello di insoddisfazione?

Se è già stato in passato presso il Servizio Opere Pubbliche, trova che la qualità del servizio sia:

- Peggiorata Invariata Migliorata

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?

Suggerimenti generali

Fiano Romano, lì _____

Firma (non obbligatoria)

Per eventuali informazioni: Servizio Opere Pubbliche, Comune di Fiano Romano, Piazza Matteotti n° 9
- telefono 0765/4071
e-mail: s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it
Orario: martedì e il giovedì 10.00-12.00/15.30-18.30.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003

(Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Fiano Romano, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare"), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Fiano Romano con sede in Comune di Fiano Romano, Piazza Matteotti n° 2, 00065 Fiano Romano (Rm), mentre il responsabile del

trattamento è l'Ing. Giancarlo Curcio, Responsabile del Servizio Opere Pubbliche del Comune di Fiano Romano

telefono 0765 407290 - e-mail: s.tecnico@comune.fianoromano.rm.it