



COMUNE di
FIANO ROMANO
Città Metropolitana
di Roma Capitale

LA CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO LL.PP. E AMBIENTE

INDICE

PRESENTAZIONE.....

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI.....

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

PRESENTAZIONE DEL'UFFICIO LL.PP.

PRESENTAZIONE DEL'UFFICIO AMBIENTE

PRESENTAZIONE DEL'UFFICIO MANUTENZIONE

ALLEGATO 1 - MODULO SEGNALAZIONE/SUGGERIMENTI

ALLEGATO 2 - MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI

ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

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. È 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 architetto, 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'Arch. Domenico Messina, 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 domenico.messina@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

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

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

UFFICIO: Ufficio LL.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 domenico.messina@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: Arch. Domenico Messina

UFFICIO: Ufficio LL.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 domenico.messina@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 AMBIENTE

I Servizi dell'**Ufficio Ambiente** mirano a costituire un punto di riferimento per i cittadini nelle attività che incidono sull'ambiente, quali: ciclo differenziato dei rifiuti, inquinamento acustico/ambientale/atmosferico, problematiche igienico-sanitarie, disinfestazione/derattizzazione, tutela e manutenzione dei parchi pubblici.

Attività e Oggetto dei Servizi

I servizi svolti dall' **Ufficio Ambiente** riguardano:

- Manutenzione degli Spazi Verdi Urbani (parchi, giardini, aree dei plessi scolastici e cortili comunali)
- Parchi e Giardini pubblici, tutela, fruibilità e sponsorizzazione
- Monitoraggio e Manutenzione del patrimonio arboreo comunale, predisposizione VTA delle alberature comunali
- Arredo Urbano e attrezzature-giochi per bambini, realizzazione, gestione e manutenzione
- Piano di Classificazione Acustica del territorio comunale e gestione dello stesso
- Verifiche relative a inquinamento acustico, ambientale, atmosferico, elettromagnetico e coordinamento con Enti Terzi di controllo
- Sopralluoghi e adozione di provvedimenti in materia Ambientale (esposti per bonifiche da amianto, manutenzione aree verdi, inquinamento)
- Gestione degli Interventi di Disinfestazione e Derattizzazione
- Attività di RUP per lavori pubblici in verde attrezzato
- Gestione servizio raccolta differenziata dei rifiuti/materiali con trasporto a smaltimento o agli impianti di riciclo.
- Rapporti con l'Impianto di conferimento rifiuti indifferenziati
- Contratti con Consorziati CONAI e Impianti di Recupero/Riciclo
- Conferenze dei Servizi con Regione e Provincia per Autorizzazioni Impianti
- Problematiche inerenti l'Inquinamento Ambientale
- Regolamento sulla Gestione dei Rifiuti Solidi Urbani
- Regolamento sulla Gestione del Centro di Raccolta comunale
- Attuazione e gestione di campagne informative, campagne ecologiche e giornate ecologiche
- Promozione del compostaggio domestico
-

-
- Predisposizione atti per la formazione del Bilancio e del PEG di settore

Il Responsabile dell'Ufficio Ambiente è l'Arch. Domenico Messina, 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 domenico.messina@pec.comune.fianoromano.rm.it.

L'Utenza dell'Ufficio Ambiente è prevalentemente costituita da:

- Privati o aziende che necessitano di autorizzazioni e/o nulla osta;
- Privati che hanno bisogno di informazioni su problematiche legate all'ambiente;
- Coloro i quali esercitano attività rumorose o potenzialmente inquinanti di qualunque tipo;
- Coloro che desiderano effettuare segnalazioni, denunce, relative a fenomeni di inquinamento o a violazioni di regolamenti e ordinanze;
- Privati o aziende che richiedono sostituzioni o integrazioni di contenitori per la raccolta differenziata;
- Utenti di spazi pubblici e verde pubblico attrezzato;
- Utenti dei servizi pubblici erogati;

Le attività esterne dell'Ufficio Ambiente si esplicano nella gestione delle segnalazioni, degli esposti, delle problematiche ambientali, delle istanze inerenti la raccolta differenziata, delle istanze di allaccio alla Fognatura (coordinandosi con il Gestore del Servizio Idrico Integrato – ACEA ATO2 Spa) e delle Autorizzazioni allo Scarico (per gli scarichi produttivi); una attività particolare è rappresentata dalle Certificazioni necessarie per la presentazione da parte degli Utenti di istanze al Gestore del Servizio Idrico Integrato – ACEA ATO2 Spa.

SERVIZIO OFFERTO: Richiesta allaccio alla rete fognaria acque nere da inoltrare ad ACEA ATO2 Spa

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

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 domenico.messina@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 allacciarsi alla rete fognaria acque nere

Come si accede

Presentazione istanza presso l'Ufficio Protocollo completa di:

- Domanda in carta semplice completa dei dati del richiedente, dati dell'immobile, riferimenti del tecnico, elenco documentazione allegata
- N° 5 copie relazione tecnica
- N° 5 copie elaborato grafico
- Copia titoli abilitativi dell'immobile da allacciare
- Copia titolo di proprietà
- Eventuali altri documenti (autorizzazioni per passaggio su proprietà private, ecc.)

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- riservatezza delle informazioni
- Conclusione del procedimento entro giorni 7 (sette); alla conclusione del procedimento il cittadino potrà ritirare la pratica completa di lettera di trasmissione dell'Ufficio Ambiente;

la pratica dovrà essere consegnata ad ACEA ATO2 Spa a cura del cittadino. Una volta effettuato l'allaccio l'utente è obbligato a presentare domanda di Autorizzazione allo Scarico nel caso di scarichi derivanti da attività produttive non equiparati agli scarichi domestici

SERVIZIO OFFERTO: Richiesta allaccio alla rete fognaria acque chiare

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

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 domenico.messina@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 allacciarsi alla rete fognaria acque chiare

Come si accede

Presentazione istanza presso l'Ufficio Protocollo completa di:

- Domanda in carta semplice completa dei dati del richiedente, dati dell'immobile, riferimenti del tecnico, elenco documentazione allegata
- N° 1 copia relazione tecnica
- N° 1 copia elaborato grafico
- Copia titoli abilitativi dell'immobile da allacciare
- Copia titolo di proprietà
- Eventuali altri documenti (autorizzazioni per passaggio su proprietà private, certificazioni attestanti il rispetto dei limiti di cui al D.Lgs 152/2006, ecc.)

Costo per il cittadino

Per il Servizio vanno pagati i diritti di istruttoria e quanto previsto dal Regolamento Cavi Stradali vigente

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 all'Allaccio alla rete fognaria delle acque chiare. Una volta effettuato l'allaccio l'utente è obbligato a presentare domanda di Autorizzazione allo Scarico

SERVIZIO OFFERTO: Richiesta Autorizzazione allo Scarico su suolo (fino a 50 abitanti equivalenti)

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

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 domenico.messina@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 scaricare reflui su suolo

Come si accede

Presentazione istanza presso l'Ufficio Protocollo completa di:

- Domanda in bollo da € 16,00 completa dei dati del richiedente, dati dell'immobile, riferimenti del tecnico, elenco documentazione allegata
- N° 2 copie relazione tecnica
- N° 2 copie elaborato grafico
- Copia titoli abilitativi dell'immobile e dell'impianto di smaltimento reflui su suolo
- Copia titolo di proprietà
- Eventuali altri documenti (certificazioni attestanti il rispetto dei limiti di cui al D.Lgs 152/2006, ecc.)
- **Costo per il cittadino**

Il Servizio è gratuito

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 allo Scarico

SERVIZIO OFFERTO: Richiesta Autorizzazione allo Scarico acque nere in fognatura (solo per scarichi produttivi non equiparati a scarichi domestici)

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

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 domenico.messina@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 scaricare reflui nella rete fognaria delle acque nere (solo per scarichi produttivi non equiparati a scarichi domestici)

Come si accede

Presentazione istanza presso l'Ufficio Protocollo completa di:

- Domanda in bollo da € 16,00 completa dei dati del richiedente, dati dell'immobile, riferimenti del tecnico, elenco documentazione allegata
- N° 2 copie relazione tecnica
- N° 2 copie elaborato grafico
- Copia titoli abilitativi dell'immobile e dell'allaccio alla rete fognaria
- Copia titolo di proprietà
- Eventuali altri documenti (certificazioni attestanti il rispetto dei limiti di cui al D.Lgs 152/2006, nulla osta idraulico ACEA ATO2 Spa, nulla osta all'allaccio alla rete fognaria di ACEA ATO2 Spa ecc.)

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

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 o rilascio di nulla osta da parte di ACEA ATO2 Spa, potrà ritirare la Autorizzazione allo Scarico

SERVIZIO OFFERTO: Richiesta Autorizzazione allo Scarico acque chiare in fognatura

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

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 domenico.messina@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 scaricare acque chiare nella rete fognaria delle acque chiare

Come si accede

Presentazione istanza presso l'Ufficio Protocollo completa di:

- Domanda in bollo da € 16,00 completa dei dati del richiedente, dati dell'immobile, riferimenti del tecnico, elenco documentazione allegata
- N° 2 copie relazione tecnica
- N° 2 copie elaborato grafico
- Copia titoli abilitativi dell'immobile e dell'allaccio alla rete fognaria
- Copia titolo di proprietà
- Eventuali altri documenti (certificazioni attestanti il rispetto dei limiti di cui al D.Lgs 152/2006, ecc.)

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

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 allo Scarico

SERVIZIO OFFERTO: Certificazioni per presentazione istanze ad ACEA ATO2 Spa

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

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 domenico.messina@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 allegare certificazioni redatte dall'Ufficio LL.PP. e Ambiente alle istanze da presentare ad ACEA ATO2 Spa

Come si accede

Presentazione diretta in Ufficio nei giorni di ricevimento al pubblico con documentazione idonea (titolo di proprietà immobile, titoli abilitativi, Autorizzazione allo Scarico)

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- riservatezza delle informazioni
- Conclusione immediata del procedimento

SERVIZIO OFFERTO: Gestione segnalazioni e esposti in materia Ambientale

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

UFFICIO: Ufficio LL.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 domenico.messina@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 invio risposta entro il termine di giorni 30 (trenta)

SERVIZIO OFFERTO: Richiesta fornitura di contenitori raccolta differenziata

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

UFFICIO: Ufficio LL.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 domenico.messina@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 i nuovi utenti TARI

Come si accede

L'utente, una volta presentata la richiesta di iscrizione a ruolo presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Fiano Romano, potrà presentarsi con la ricevuta di presentazione dell'iscrizione presso gli uffici della Società che gestisce il Servizio di Igiene Urbana per il ritiro dei contenitori; nel caso in cui l'utenza necessiterà di bidoni carrellati e/o di cassonetti verrà concordato con il medesimo ufficio un appuntamento per la consegna dei contenitori

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto dei richiedenti
- Conclusione del procedimento immediata

SERVIZIO OFFERTO: Richiesta fornitura di contenitori raccolta differenziata in sostituzione di quelli già forniti

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

UFFICIO: Ufficio LL.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 domenico.messina@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 titolari di utenza TARI

Come si accede

Presentazione richiesta in carta semplice presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Fiano Romano oppure tramite email a protocollo@pec.comune.fianoromano.rm.it con indicazione recapiti telefonici e email; allo scadere del termine previsto per il procedimento, fatti salvi dinieghi inviati dall'Ufficio, il cittadino potrà presentarsi presso la sede della Società gestore del Servizio di Igiene Urbana per il ritiro dei contenitori

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto dei richiedenti
- Conclusione del procedimento ed invio risposta entro il termine di giorni 7 (sette)

SERVIZIO OFFERTO: Richiesta fornitura di compostiere domestiche

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

UFFICIO: Ufficio LL.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 domenico.messina@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 titolari di utenza TARI che vogliono chiedere la fornitura di una compostiera domestica

Come si accede

Presentazione richiesta in carta semplice presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Fiano Romano oppure tramite email a protocollo@pec.comune.fianoromano.rm.it con indicazione recapiti telefonici e email; allo scadere del termine previsto per il procedimento, fatti salvi dinieghi inviati dall'Ufficio, il cittadino potrà presentarsi presso la sede della Società gestore del Servizio di Igiene Urbana per il ritiro della compostiera. Il servizio potrà essere garantito sino all'esaurimento delle compostiere fornite di contratto dalla Società gestore del Servizio di Igiene Urbana

Costo per il cittadino

Il Servizio è gratuito

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto dei richiedenti
- Conclusione del procedimento ed invio risposta entro il termine di giorni 15 (quindici)

PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO MANUTENZIONI

I Servizi dell'**Ufficio Manutenzioni** mirano a mantenere in perfetta efficienza gli immobili, le attrezzature ed infrastrutture comunali.

I servizi svolti dall' **Ufficio Manutenzioni** 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 lavori pubblici in merito a interventi di manutenzione straordinaria dei beni e immobili comunali
- Predisposizione atti per la formazione del Bilancio e del PEG di settore

Il Responsabile dell'Ufficio Manutenzioni è l'Arch. Domenico Messina, 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 domenico.messina@pec.comune.fianoromano.rm.it.

L'Utenza dell'Ufficio Manutenzioni 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;

Le attività esterne dell'Ufficio Ambiente 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: Arch. Domenico Messina

UFFICIO: Ufficio LL.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 domenico.messina@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: Arch. Domenico Messina

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 domenico.messina@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

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI FIANO ROMANO
SERVIZIO LL.PP. E AMBIENTE
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 LL.PP. e Ambiente 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 LL.PP. e Ambiente 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 LL.PP. e Ambiente, 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 Manutenzione*

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 LL.PP. E AMBIENTE
Piazza Giacomo Matteotti n° 9
00065 Fiano Romano (Rm)

OGGETTO: Reclamo

Reclamo riferito al Servizio LL.PP. e Ambiente – 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 LL.PP. E AMBIENTE
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.fianoroma.rm.it

Grazie per la collaborazione.

QUESTIONARIO

Quale Ufficio del Servizio ha contattato?

- Ufficio Lavori Pubblici
- Ufficio Ambiente
- Ufficio Manutenzione

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			
Cortesìa 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 Lavori Pubblici e Ambiente, trova che la qualità del servizio sia:

- Peggiorata Invariata Migliorata

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?

Suggerimenti generali

Fiano Romano, li _____

Firma (non obbligatoria)

Per eventuali informazioni: Servizio LL.PP. e Ambiente, 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'Arch. Domenico Messina, Responsabile del Servizio LL.PP. e Ambiente del Comune di Fiano Romano

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