



COMUNE DI FIANO ROMANO

Provincia di Roma

LA CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO URBANISTICA, AMBIENTE,

FONDI COMUNITARI E NAZIONALI

INDICE

PRESENTAZIONE.....

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

PRESENTAZIONE DEL'UFFICIO URBANISTICA.....

PRESENTAZIONE DEL'UFFICIO EDILIZIA PRIVATA E VIGILANZA SULL'ATTIVITA' EDILIZIA

PRESENTAZIONE DEL'UFFICIO AMBIENTE

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. 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"

SERVIZIO URBANISTICA, AMBIENTE, FONDI COMUNITARI E NAZIONALI

Il Servizio svolge funzioni di controllo e gestione della attività pianificatoria territoriale, della attività edilizia e di controllo ambientale con gestione dei relativi servizi di Igiene Urbana.

Gli utenti del Servizio sono prevalentemente Imprese, Professionisti, utenti che operano nel campo della pianificazione territoriale, del settore edilizio, dell'Ambiente e che sono coinvolti nel servizio di Igiene Urbana.

Il Responsabile del Servizio è l'Arch. Domenico Messina, nell'organigramma sono presenti n° 1 geometra 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.

Il Servizio è articolato nei seguenti Uffici:

- Ufficio Urbanistica
- Ufficio Edilizia Privata e vigilanza sulla attività edilizia
- Ufficio Ambiente

Gli Uffici Urbanistica ed Edilizia Privata e vigilanza sulla attività edilizia sono aperti al pubblico nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 13.00; i recapiti telefonici sono 0765/407289-290-295.

L'Ufficio Ambiente è aperto al pubblico giorni di martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 15.30 alle 18.30; i recapiti telefonici sono 0765/407290-292.

Il Servizio è contattabile via email agli indirizzi urbanistica@comune.fianoromano.rm.it e domenico.messina@pec.comune.fianoromano.rm.it.

PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO URBANISTICA

L'Ufficio è articolato nelle seguenti macrofunzioni:

- PIANIFICAZIONE URBANISTICA (macrofunzione)
- TOPONOMASTICA (macrofunzione)
- SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (macrofunzione)

Per ciascuna macrofunzione l'Ufficio è competente per lo svolgimento delle seguenti funzioni (funzionigramma):

PIANIFICAZIONE URBANISTICA (macrofunzione)

- Gestione del Piano Regolatore Generale – P.R.G. – del Comune di Fiano Romano: Varianti Generali, Varianti Puntuali, Adeguamenti normativi e/o cartografici, correzioni errori materiali;
- Gestione degli Strumenti Urbanistici Esecutivi di iniziativa pubblica o privata;
- Predisposizione degli strumenti urbanistici generali ed esecutivi di iniziativa pubblica;
- Istruttoria degli strumenti urbanistici esecutivi di iniziativa privata;
- Gestione e stipula delle Convenzioni edilizie; attività tecnico – amministrativa di verifica delle opere a scomputo (con la collaborazione dell'Ufficio LL.PP.);
- Pubblicazione strumenti urbanistici generali e varianti, strumenti urbanistici esecutivi di iniziativa pubblica e varianti agli stessi, strumenti urbanistici esecutivi di iniziativa privata: predisposizione degli annunci di pubblicazione per la redazione dei manifesti da destinare alla pubblica affissione, per la pubblicazione su quotidiano locale, sul Bollettino Ufficiale della Regione e nel sito internet del comune;
- Segreteria Commissione Consigliare competente in materia Urbanistica: predisposizione della documentazione relativa agli argomenti posti in discussione all'ordine del giorno; predisposizione dei verbali in esito ai lavori della Commissione inoltra alla Presidenza del Consiglio Comunale e alla Segreteria Generale;
- Comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di urbanistica 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 urbanistica
- 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);

TOPONOMASTICA (macrofunzione)

- Aggiornamenti della toponomastica stradale e attribuzione/modifica della numerazione civica;
- Comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di toponomastica 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 toponomastica
- 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);

SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (macrofunzione)

- Implementazione e gestione del Sistema Informativo Territoriale (S.I.T.) comunale;
- Gestione del D.B.T. comunale;
- Elaborazione dati e redazione di cartografia funzionale alle attività degli altri settori comunali.
- Comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di SIT 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 SIT

- 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);

PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO EDILIZIA PRIVATA E VIGILANZA SULL'ATTIVITA' EDILIZIA

L'Ufficio è articolato nelle seguenti macrofunzioni:

- SPORTELLO UNICO EDILIZIA (macrofunzione)
- VIGILANZA DELL'ATTIVITA' EDILIZIA (macrofunzione)

Per ciascuna macrofunzione l'Ufficio è competente per lo svolgimento delle seguenti funzioni (funzionigramma):

SPORTELLO UNICO EDILIZIA (macrofunzione)

- Ricezione e gestione degli atti edilizi in via cartacea e telematica: Comunicazione di Inizio dei Lavori Asseverata, Segnalazione Certificata Inizio Attività, Permesso di Costruire, oltre agli altri provvedimenti autorizzatori presupposti (Autorizzazione paesaggistica in subdelega, parere VVFF, etc ...);
- Assistenza all'utenza;
- Gestione, supporto tecnico ed amministrativo alla Commissione Locale per il Paesaggio;
- Coordinamento dei rapporti con gli Enti esterni, che sono tenuti ad esprimere pareri consultivi o vincolanti;
- Rilascio dei Permessi di Costruire;
- Rilascio delle Autorizzazioni Paesaggistiche in subdelega;
- Rilascio della certificazione di conformità edilizia (agibilità);
- Redazione dei Certificati di Destinazione Urbanistica - CDU secondo le istanze dell'utenza pubblica e privata
- Gestione delle pratiche inevase di condono edilizio;
- Rilascio dei certificati di idoneità alloggiativa per i cittadini stranieri;
- Rilascio di certificazioni, dichiarazioni, attestazioni, pareri relativi alle attività del Settore;

- Gestione Oneri Concessori: determinazione contributo di costruzione, predisposizione prospetti di rateizzazione, gestione pagamenti e svincolo polizze fideiussorie;
- Comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di edilizia privata 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 edilizia privata
- 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);

VIGILANZA DELL'ATTIVITA' EDILIZIA (macrofunzione)

- rapporti e relazione con il pubblico per risoluzione problematiche relative ad esposti e/o verifiche da parte dell'ufficio;
- verifica di esposti e segnalazioni pervenute agli Uffici da privati o da altri enti e uffici;
- verifiche d'ufficio sulle attività edilizie in corso con sopralluoghi sui cantieri;
- stesura di relazioni tecniche in caso di conformità delle opere;
- stesura dei verbali di contestazione edilizia corredata da documentazione tecnica necessaria per la stesura della relativa comunicazione di notizia di reato;
- stesura delle relative ordinanze di sospensione dei lavori e/o ordinanze di ripristino dello stato dei luoghi;
- relazione diretta con la Procura della Repubblica, Corpo Forestale dello Stato, Agenzia del Territorio;
- istruttorie relative alle pratiche di permesso di costruire in sanatoria, conservazione opere ecc;
- calcolo e redazione delle irrogazione sanzioni amministrative;
- verifiche tecniche relative all'ottemperanza delle ordinanze emesse;
- consulenza e gestione pratiche di violazione edilizia in autodenuncia;

- assistenza tecnica come ausiliari di Polizia Giudiziaria;
- Avvio dei procedimenti correlati all'emissione di ordinanze dirigenziali e sindacali relativamente agli argomenti di competenza del Settore
- Vidimazione tipi di frazionamento.
- Comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di vigilanza dell'attività edilizia 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 vigilanza dell'attività edilizia
- 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);

SERVIZIO OFFERTO: CERTIFICATO DI DESTINAZIONE URBANISTICA

RESPONSABILE:

Responsabile del Servizio: Arch. Domenico Messina

Responsabile del Procedimento: Geom. Bruno Di Giulio

UFFICIO:

Ufficio Edilizia Privata e Vigilanza sull'attività edilizia – Piazza G. Matteotti, 9 – Piano 1

Contatti: Tel. 0765.407.289/295 – Fax 0765.480385 – urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

Ricevimento al pubblico: martedì e giovedì mattina dalle 9.30 alle 13.00

A chi si rivolge:

Ai cittadini e alle imprese che intendono ottenere un certificato riguardante la destinazione urbanistica dei terreni per gli usi consentiti e/o prescritti dalla legge (atti di compravendita, successioni, ecc...)

Come si accede

Il servizio viene attivato a seguito di istanza presentata all'Ufficio Urbanistica secondo il modello presente sulla pagina web dedicata all'edilizia privata.

Qualora si intenda solamente conoscere la destinazione urbanistica di un terreno, senza produzione del relativo certificato, gli utenti possono accedere al WebGIS comunale dalla homepage del sito web comunale e consultare liberamente il Piano Regolatore Generale (PRG)

Costo per il cittadino

Il rilascio del certificato è soggetto al pagamento di diritti di segreteria pari a: € 30,00 fino a n° 5 particelle catastali - € 60,00 da n° 6 a n° 10 particelle catastali - € 90,00 da n° 11 a n° 15 particelle catastali, ecc....

E' inoltre prevista l'apposizione (salvo esenzioni di legge) di marca da bollo da 16,00 euro sul certificato.

La consultazione del WebGIS senza rilascio di certificato è gratuita mediante qualsiasi internet browser.

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- collaborazione ed integrazione fra i servizi;
- riservatezza delle informazioni;
- Rilascio del certificato in formato cartaceo (a mano o via posta) su modello unificato e corredato da stralcio planimetrico del PRG

- Conclusione del procedimento generalmente entro 10 giorni (20 giorni in casi particolari) con una drastica riduzione dei tempi previsti dalla norma (30 giorni secondo quanto previsto dall'art. 30 comma 3 del DPR 380/2001)

SERVIZIO OFFERTO: ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

RESPONSABILE:

Responsabile del Servizio: Arch. Domenico Messina

Responsabile del Procedimento: Geom. Bruno Di Giulio

UFFICIO:

Ufficio Edilizia Privata e Vigilanza sull'attività edilizia – Piazza G. Matteotti, 9 – Piano 1

Contatti: Tel. 0765.407.289/295 – Fax 0765.480385 – urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

Ricevimento al pubblico: martedì e giovedì mattina dalle 9.30 alle 13.00

A chi si rivolge:

Ai cittadini e alle imprese che intendono consultare e/o estrarre copia degli atti conservati dal Servizio Urbanistica, con specifico riguardo alle pratiche edilizie relative al rilascio dei diversi titoli autorizzativi.

Come si accede

Il servizio viene attivato a seguito di istanza presentata all'Ufficio Urbanistica secondo il modello presente sulla pagina web dedicata all'edilizia privata.

Costo per il cittadino

L'accesso agli atti è soggetto al pagamento di diritti di ricerca pari a € 5,00 per le pratiche risalenti all'anno in corso o fino a due anni solari precedenti e pari a € 10,00 per le pratiche risalenti agli anni precedenti;

Sono, inoltre, previsti diritti di riproduzione pari a € 0,20 per ogni pagina A4, ed € 0.40 per ogni pagina A3. Per le tavole degli elaborati progettuali si prevede il pagamento diretto alla copisteria al ritiro delle copie.

È possibile ottenere la scansione in formato pdf delle pratiche edilizie (con esclusione degli ultimi 4 anni); è previsto in tal caso il pagamento di un diritto di ricerca e produzione file pari a € 10,00 per pratica.

Per la spedizione tramite fax degli atti richiesti, al costo iniziale dovrà essere aggiunta la cifra di €. 1,30 per la prima pagina trasmessa, e di €. 1.00 per ogni pagina successiva. Il costo totale (costo trasmissione fax + costo copia atti) per l'ottenimento degli atti richiesti dovrà essere corrisposto in via anticipata all'inoltro del fax.

Per la spedizione tramite posta del documento richiesto, il costo per l'ottenimento degli atti dovrà essere corrisposto in via anticipata alla spedizione, effettuata con raccomandata postale AR, unitamente al rimborso della tariffa applicata da Poste Italiane S.p.A. o altra società di spedizioni e consegna.

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- collaborazione ed integrazione fra i servizi;
- riservatezza delle informazioni;
- Estrazione degli atti dall'archivio cartaceo (archivio corrente) o dall'archivio informatico (archivio storico)
- Consultazione degli atti presso l'ufficio negli orari di apertura al pubblico
- Rilascio di copie cartacee degli atti attraverso le attrezzature dell'ufficio (copie formato A3 o A4) o attraverso ricorso a copisterie (copia di formati maggiori) E/O Consegna di copie digitali degli atti (scansione delle pratiche presenti nell'archivio storico)
- Conclusione del procedimento generalmente entro 10 giorni (20 giorni in casi particolari) con una drastica riduzione dei tempi previsti dalla norma (30 giorni secondo quanto previsto dall'art. 25 della L. 241/1990)

SERVIZIO OFFERTO: CERTIFICATO DI IDONEITA' ALLOGGIATIVA

RESPONSABILE:

Responsabile del Servizio: Arch. Domenico Messina

UFFICIO:

Ufficio Edilizia Privata e Vigilanza sull'attività edilizia – Piazza G. Matteotti, 9 – Piano 1

Contatti: Tel. 0765.407.289 – Fax 0765.480385 – urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

Ricevimento al pubblico: martedì e giovedì mattina dalle 9.30 alle 13.00

A chi si rivolge:

Ai cittadini stranieri e ai relativi datori di lavoro per l'ottenimento del certificato di idoneità alloggiativa, come sub-procedimento, nell'ambito delle richieste di permesso di soggiorno.

Come si accede

Il servizio viene attivato attraverso la compilazione online della richiesta di idoneità alloggiativa sul sito web della Prefettura (sezione Sportello Unico Immigrazione). Tale richiesta, corredata della documentazione necessaria, deve essere successivamente protocollata al Comune per l'attivazione del procedimento di rilascio.

Costo per il cittadino

Non è prevista nessun costo a carico dei richiedenti.

Le garanzie di qualità

Il Comune si impegna a garantire:

- rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- collaborazione ed integrazione fra i servizi;
- riservatezza delle informazioni;
- Gestione del procedimento attraverso la piattaforma web della Prefettura fino al rilascio telematico del nulla osta (o del diniego)
- Conclusione del procedimento generalmente entro 10 giorni dalla protocollazione della domanda (20 giorni in casi particolari).

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.

Attività e Oggetto dei Servizi

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

- 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, inquinamento)
- 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 è presente n° 1 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 0765/407290-292.

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 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 Autorizzazioni allo Scarico (per gli scarichi produttivi e scarichi su suolo).

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

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

UFFICIO: Ufficio Ambiente sito nella sede di Piazza Matteotti n° 2 – 1° piano

Contatti: Tel. 0765/407290 – Fax 0765/480385 – email: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

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

Assistenza on line: urbanistica@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 tutte le documentazioni previste dal Regolamento Comunale approvato con Delibera di C.C. n° 45 del 26.07.2018

Costo per il cittadino

Diritti di Istruttoria € 100,00 – Diritti di Segreteria € 50,00

Per le istanze di rinnovo 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) e/o rinnovo

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

UFFICIO: Ufficio Ambiente sito nella sede di Piazza Matteotti n° 2 – 1° piano

Contatti: Tel. 0765/407290 – Fax 0765/480385 – email: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

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

Assistenza on line: urbanistica@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

Diritti di Istruttoria € 100,00 – Diritti di Segreteria € 50,00

Per le istanze di rinnovo 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 e/o rinnovo

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

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

Contatti: Tel. 0765/407290 – Fax 0765/480385 – email: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

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

Assistenza on line: urbanistica@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

Diritti di Istruttoria € 100,00 – Diritti di Segreteria € 50,00

Per le istanze di rinnovo 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: Gestione segnalazioni e esposti in materia Ambientale

RESPONSABILE: Arch. Domenico Messina

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

Contatti: Tel. 0765/407290 – Fax 0765/480385 – email: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

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

Assistenza on line: urbanistica@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 Ambiente sito nella sede di Piazza Matteotti n° 2 – 1° piano

Contatti: Tel. 0765/407290-292 – Fax 0765/480385 – email: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

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

Assistenza on line: urbanistica@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 Ambiente sito nella sede di Piazza Matteotti n° 2 – 1° piano

Contatti: Tel. 0765/407290-292 – Fax 0765/480385 – email: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

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

Assistenza on line: urbanistica@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 Ambiente sito nella sede di Piazza Matteotti n° 2 – 1° piano

Contatti: Tel. 0765/407290-292 – Fax 0765/480385 – email: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

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

Assistenza on line: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

A chi si rivolge:

A tutti gli utenti titolari di utenza TARI domestica che vogliono chiedere la fornitura di una compostiera domestica qualora la stessa fosse disponibile e dietro emanazione di un bando di assegnazione in comodato d'uso gratuito

Come si accede

Presentazione richiesta secondo modulistica prevista nel Bando. 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) dalla scadenza del bando

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI FIANO ROMANO
SERVIZIO URBANISTICA, AMBIENTE, FONDI COMUNITARI E NAZIONALI
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 Urbanistica, Ambiente, Fondi Comunitari e Nazionali 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 Urbanistica, Ambiente, Fondi Comunitari e Nazionali, Piazza Matteotti n° 2, 00065 Fiano Romano(Rm)
- tramite posta elettronica all'indirizzo: protocollo@pec.comune.fianoromano.rm.it
- spedito per posta direttamente al Responsabile del Servizio

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 0765/407289-290-292-295.

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 URBANISTICA, AMBIENTE, FONDI COMUNITARI E NAZIONALI
Piazza Giacomo Matteotti n° 9
00065 Fiano Romano (Rm)

OGGETTO: Reclamo

Reclamo riferito al Servizio Urbanistica, Ambiente, Fondi Comunitari e Nazionali – 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 URBANISTICA, AMBIENTE, FONDI COMUNITARI E NAZIONALI
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: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it

Grazie per la collaborazione.

QUESTIONARIO

Quale Ufficio del Servizio ha contattato?

- Ufficio Urbanistica
- Ufficio Edilizia Privata e Vigilanza dell'attività edilizia
- Ufficio Ambiente

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 Urbanistica, Ambiente, Fondi Comunitari e Nazionali 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 Urbanistica, Ambiente, Fondi Comunitari e Nazionali, Comune di Fiano Romano, Piazza Matteotti n° 9 - telefono 0765/4071
e-mail: urbanistica@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 Urbanistica, Ambiente, Fondi Comunitari e Nazionali del Comune di Fiano Romano
telefono 0765 407290 - e-mail: urbanistica@comune.fianoromano.rm.it