



GUIDA AI SERVIZI URP- Sportello per il cittadino

1 Cosa facciamo per voi

Vi informiamo mediante il rilascio di informazioni di carattere generale riguardanti il Comune, la sua organizzazione, la dislocazione degli uffici, gli orari di apertura, le relative competenze, (Informagiovani, biblioteca, museo, servizi socio culturali, uffici tecnici ecc.).

Vi ascoltiamo nelle necessità burocratiche, reclami, segnalazioni e suggerimenti da trasmettere agli uffici comunali competenti.

Vi consigliamo in riferimento a richieste di accesso agli atti in merito a particolari pratiche o procedimenti amministrativi.

Vi forniamo supporto e indicazioni, con la possibilità di reperire materiale informativo attinente alla città ed agli eventi in programma predisposti dall'Amministrazione comunale ma anche ad iniziative di altri Enti pubblici in materia di turismo, trasporti, sanità, previdenza, ecc.;; ritirare modulistica e materiale informativo relativa a vari adempimenti (es. materiale fiscale, domande iscrizione servizi ecc).

Vi consentiamo di accedere direttamente a vari servizi relativi alla scuola, la famiglia o altri servizi di carattere generale offerti dal comune o altri enti pubblici.

Riceviamo i documenti e le pratiche recapitati a mano dai cittadini e diretti agli uffici comunali

Inoltre: svolgiamo i seguenti servizi per conto di vari settori:

- Raccolta iscrizioni alle mense scolastiche e vendita buoni pasto.
- Raccolta iscrizioni Pre scuola e post scuola
- Calcolo rette scuole per l'infanzia,
- Borse e assegni di studio,
- Dote scuola e dote merito,
- Applicazione di riduzioni tariffe in base al piano di diritto allo studio,
- Abbonamenti Scuolabus e trasporto pubblico locale,
- Agevolazione per il pagamento delle bollette energetiche SGATE Bonus energia (informazioni, istruzioni pratiche)
- Iscrizioni CRED e centri estivi
- Calcolo dell'ISEE e ISECOM, (solo per i servizi offerti dall'ufficio)
- Rilascio consenso informato e attivazione PIN della Carta Regionale dei Servizi (CRS)
- Gestione e controllo degli accessi alla consultazione dei documenti di archivio storico e deposito.

2 Perché lo facciamo

L'obiettivo primario dello sportello per il cittadino è di garantire all'utente l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, forniamo inoltre direttamente servizi nei settori scolastico e commerciale, unitamente a informazioni sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione e sulle modalità di utilizzo dei Servizi, al fine di assicurare la piena utilizzazione degli stessi.

3 Dove siamo

Presso la sede Municipale di Via Mazzini 2, al piano terra.

4 Quali sono gli orari

Lo Sportello per il cittadino si trova al piano terra del palazzo municipale è aperto tutte le mattine con i seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
10.00 –12.20	10.00 –12.20	10.00 –12.50	10.00 –12.20	10.00 –12.50
Pomeriggio su appuntamento	16.00-18.20		16.00-18.20	

È possibile comunque comunicare con l'ufficio mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico, oppure attraverso le seguenti modalità:

Telefono: 0308911583 interni 173-174-175

Fax: 030832706

E-mail: segret@comune.gardonevaltrompia.bs.it

Sito Internet: www.comune.gardonevaltrompia.bs.it/

Posta certificata : protocollo@pec.comune.gardonevaltrompia.bs.it

5 Chi se ne occupa

I servizi sono realizzati dal Settore servizi alla persona e amministrativi.

Dirigente: dott. Lorenzo Cattoni tel. 0308911583 interno 143

Referente: Palmida Di Pasquale tel. 0308911583 interno 174

e mail: di.pasquale@comune.gardonevaltrompia.bs.it

Referente: Giovanni Raza tel. 0308911583 interno175

e mail: archivio@comune.gardonevaltrompia.bs.it

6 Dove posso trovare la modulistica per i servizi ?

Potrete trovare la modulistica inerente i servizi forniti dal Comune direttamente presso l'ufficio sportello per il cittadino oppure sul Sito istituzionale dell'Ente:

www.comune.gardonevaltrompia.bs.it/ nella parte della modulistica di ogni specifico settore.

7 Il cittadino deve sapere che...

L'obiettivo primario dello sportello per il cittadino è di garantire all'utente l'esercizio dei seguenti diritti:

Partecipazione.

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il personale dello sportello sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia;
- presentando memorie o note scritte, alle quali si darà riscontro;
- fornendo suggerimenti verbali al responsabile o agli incaricati.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del personale dello sportello.

Continuità.

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet;
- con comunicazioni sui pannelli informativi.

Efficienza ed efficacia.

Lo sportello per il cittadino impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere;
- corretto, garantendo la conformità alle regole;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- auto regolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

Eguaglianza ed imparzialità.

Gli operatori dello sportello per il cittadino ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Cortesìa e disponibilità.

Gli operatori dello sportello per il cittadino con il Pubblico si impegnano a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti.

Il Responsabile dello sportello per il cittadino si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Chiarezza e comprensibilità.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Informazioni agli utenti.

Lo Sportello per il cittadino adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti e i referenti degli uffici, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispose, ove necessario e in collaborazione con i referenti degli uffici apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze.

8 Quanto costano i servizi

La maggior parte dei servizi e delle prestazioni sono gratuite; per alcuni servizi forniti (mense scolastiche, trasporto scolastico, iscrizioni Cred, iscrizioni scuola dell'infanzia, pre e post scuola) il costo viene annualmente stabilito dalla Giunta Comunale ed è liberamente consultabile presso il sito dell'Ente www.comune.gardonevaltrompia.bs.it/.

9 Come posso tutelarmi ?

Lo sportello per il cittadino offre servizi per conto di altri settori, eventuali reclami dovranno essere inviati al responsabile o dirigente del settore che segue direttamente il servizio fornito; diversamente per disfunzioni che riguardano direttamente il personale dello sportello, si dovranno inoltrare i reclami al dirigente del settore servizi alla persona dott. Lorenzo Cattoni.