COMUNE DI VILLANOVA MONDOVI'

Provincia di Cuneo

VERBALE DI DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 191

OGGETTO:

CARTA DEI SERVIZI COMUNALI (ARTICOLO 32 DEL DECRETO LEGISLATIVO 14 MARZO 2013, N. 33 S.M.I. "RIORDINO DELLA DISCIPLINA RIGUARDANTE IL DIRITTO DI ACCESSO CIVICO E GLI OBBLIGHI DI PUBBLICITÀ, TRASPARENZA E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI DA PARTE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI" – APPROVAZIONE.

L'anno duemilaventisei addì diciannove del mese di novembre alle ore 19:20 nella solita sala delle adunanze, regolarmente convocata, si è riunita la Giunta Comunale con la presenza dei Signori:

Cognome e Nome	Presente
1. MURIZASCO ROBERTO - Sindaco	Presente
2. VINAI GIACOMO - Assessore	Giust.
3. BONGIOVANNI CHIARA MARIA - Assessore	Presente
4. BOASSO RICCARDO - Assessore	Giust.
5. CANDELA CRISTINA - Assessore	Presente
Totale Presenti:	3
Totale Assenti:	2

Presiede il sig. MURIZASCO ROBERTO nella sua qualità di Sindaco.
Assiste quale Segretario Comunale **Dr.ssa Caviglia Stefania.**
Il Presidente, riconosciuto legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato regolarmente iscritto all'ordine del giorno.

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO quanto segue:
il Comune, nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali, assicura l'erogazione dei servizi pubblici di propria competenza nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, economicità, imparzialità, trasparenza e partecipazione.
La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ha introdotto la "Carta dei servizi" quale strumento volto a tutelare i diritti degli utenti e a garantire la qualità dei servizi pubblici, precisando in particolare che la stessa «…*è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore*…». Attraverso tale documento – precisa ancora il Governo – i soggetti erogatori di servizi pubblici «…*si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione*…».

Tale documento rappresenta uno strumento di informazione, trasparenza e dialogo tra l'Amministrazione comunale e la cittadinanza, mediante il quale vengono descritti i servizi erogati, le modalità di accesso agli stessi, gli impegni assunti dall'ente e le forme di tutela riconosciute agli utenti.

L'Amministrazione comunale intende promuovere una cultura dell'accessibilità, della semplificazione amministrativa e dell'orientamento al cittadino, anche mediante l'adozione della Carta dei servizi, che – da una parte – consente di rendere maggiormente conoscibili le attività svolte dagli uffici comunali, favorendo la trasparenza dell'azione amministrativa, e – dall'altra – rappresenta uno strumento utile per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e per il rafforzamento del rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadini.

In considerazione di quanto sopra, gli uffici hanno predisposto uno schema di "Carta dei servizi", in aderenza a quanto previsto dalla seguente normativa:

- legge 7 agosto 1990, n. 241 s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficienza, trasparenza, da cui deve essere supportata;
- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla legge 11 luglio 1995, n. 273;
- articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 s.m.i. "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 s.m.i. ″Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni″;
- delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della C.I.V.I.T. ove sono formulate le "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

Il documento individua i principi fondamentali ai quali l'ente si ispira nell'erogazione dei servizi, le modalità di accesso agli stessi, i livelli qualitativi perseguiti e gli strumenti di tutela e partecipazione dell'utenza.

La Carta comprende i principali servizi erogati dal Comune, con particolare riferimento ai servizi demografici, protocollo, tributi, servizi tecnici, edilizia privata, servizi scolastici, servizi sociali e servizi al cittadino.

- Sottolineato che l'approvazione della “Carta dei servizi” risponde alle finalità di trasparenza, semplificazione amministrativa, miglioramento della qualità dei servizi e rafforzamento del rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadini e che la pubblicazione degli standard qualitativi dei servizi erogati costituisce specifico obbligo di trasparenza previsto dalla normativa vigente;
- evidenziato che il documento in argomento potrà essere aggiornato periodicamente in relazione a modifiche normative, organizzative o procedurali che dovessero intervenire nel tempo;
- ritenuto pertanto opportuno procedere all'approvazione della “Carta dei servizi comunali”, così come predisposta dagli uffici e servizi del Comune;
- acquisito il parere favorevole di regolarità tecnica espresso dal Responsabile del Servizio competente, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 s.m.i.;
- dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente e che pertanto non si rende necessario acquisire il parere di regolarità contabile ai sensi dell'articolo 49 del decreto legislativo n. 267/2000 s.m.i.;

con votazione unanime favorevole espressa nelle forme di legge,

DELIBERA

1. di richiamare la sopra estesa premessa a far parte integrante e sostanziale del presente dispositivo, costituendone la motivazione ai sensi dell’articolo 3 della legge 7 agosto 1990, n. 241 s.m.i. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

2. di approvare la "Carta dei servizi comunali", di cui all’articolo 32 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 s.m.i. ″Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni″, secondo il testo che è allegato a questo provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale (allegato “A”);
3. di precisare che la Carta in argomento costituisce il documento di riferimento per l'informazione ai cittadini in ordine ai servizi comunali erogati, agli standard qualitativi perseguiti, ai tempi di risposta e alle modalità di accesso e di partecipazione degli utenti;

4. di demandare ai Responsabili dei Servizi, ciascuno per quanto di competenza:
   - l'attuazione delle disposizioni contenute nella “Carta dei servizi comunali”;
   - il monitoraggio periodico del rispetto degli standard qualitativi individuati;
   - la formulazione di eventuali proposte di aggiornamento conseguenti a modifiche normative, organizzative o procedurali;

5. di precisar che la Carta in questione sarà oggetto di aggiornamento periodico, ogniqualvolta se ne ravvisi l'esigenza in relazione all'evoluzione normativa, all'assetto organizzativo dell'ente o ai servizi erogati;

6. di disporre la pubblicazione della “Carta dei servizi comunali” e della presente deliberazione sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Servizi erogati", ai sensi degli articoli 10 e 32 del decreto legislativo n. 33/2013 s.m.i.;

7. di assicurare la più ampia diffusione del documento mediante pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente e messa a disposizione degli utenti presso gli uffici comunali.

Successivamente,

la Giunta Comunale

- visto l'articolo 134, comma 4, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 s.m.i. “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”;

- riconosciuta l'urgenza di provvedere, attesa la necessità di ottemperare alle disposizioni di legge sopra richiamate e, nel contempo, dotare gli uffici di uno strumento ritenuto utile per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e per il rafforzamento del rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadini,

con voti unanimi espressi per alzata di mano,

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.

Il presente verbale, salva l'ulteriore lettura e sua definitiva approvazione nella prossima seduta, viene letto e sottoscritto come segue.

IL PRESIDENTE	**IL SEGRETARIO**
Firmato Digitalmente	Firmato Digitalmente
(MURIZASCO ROBERTO)*	(Dr.ssa Caviglia Stefania)*

* Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del testo unico D.P.R. 28/12/2000 n. 445, del D.Lgs. 07/03/2005 n. 82 e norme collegate, il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa

COMUNE DI VILLANOVA MONDOVI'

Provincia di Cuneo

Proposta Giunta Comunale N.194 del 17/11/2026

Oggetto:
CARTA DEI SERVIZI COMUNALI (ARTICOLO 32 DEL DECRETO LEGISLATIVO 14 MARZO 2013, N. 33 S.M.I. "RIORDINO DELLA DISCIPLINA RIGUARDANTE IL DIRITTO DI ACCESSO CIVICO E GLI OBBLIGHI DI PUBBLICITÀ, TRASPARENZA E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI DA PARTE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI" – APPROVAZIONE.

Sulla sopracitata proposta, il sottoscritto responsabile del servizio, ai sensi degli articoli 49 e 147 bis, comma 1, del decreto legislativo n. 267/2000, esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica attestante anche la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Villanova Mondovi', li 19/11/2026

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Firmato digitalmente
Caviglia Stefania

COMUNE DI VILLANOVA MONDOVI'

Provincia di Cuneo

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

(ART. 124 COMMA 1° D.L.vo 18.08.2000 n.267)

GIUNTA COMUNALE

ATTO N. 191 DEL 19/11/2026

Certifico io sottoscritto Segretario Comunale su conforme dichiarazione del Messo, che copia del presente verbale è pubblicata il giorno **23/11/2026** all'Albo Pretorio ove rimarrà per 15 giorni consecutivi.

Li, 23/11/2026

PER IL RESPONSABILE

Firmato Digitalmente

Dott.ssa BRIATORE MICHAELA

* Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del testo unico D.P.R. 28/12/2000 n. 445, del D.Lgs. 07/03/2005 n. 82 e norme collegate, il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa.

COMUNE DI VILLANOVA MONDOVI'

Provincia di Cuneo

DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA'

GIUNTA COMUNALE

ATTO N. 191 DEL 19/11/2026

DIVENUTA ESECUTIVA IN DATA 19/11/2026

Si certifica che la seguente deliberazione è esecutiva:

- ❑ dalla data di adozione in quanto dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi del 4° comma dell'art. 134 del D.L.vo 18 agosto 2000, n. 267;

Li, 23.11.2026

PER IL RESPONSABILE

Firmato Digitalmente

Dott.ssa BRIATORE MICHAELA

* Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del testo unico D.P.R. 28/12/2000 n. 445, del D.Lgs. 07/03/2005 n. 82 e norme collegate, il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa.

Carta dei servizi comunali

(articolo 32 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 s.m.i. ″Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni″)

Approvata dalla Giunta comunale con deliberazione n. del

Premesse generali

«La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione». (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

La Carta dei Servizi Comunali è dunque lo strumento attraverso il quale il Comune di Villanova Mondovì informa cittadini, imprese e utenti sui principali servizi erogati dall'Amministrazione, sulle modalità di accesso e sugli standard di qualità che si impegna a garantire.

La Carta nasce con l'obiettivo di rendere l'attività dell'Amministrazione comunale sempre più trasparente, accessibile, semplice e orientata ai bisogni della comunità.

Nell'erogazione dei servizi comunali, l'ente si impegna in particolare a garantire:

- uguaglianza e imparzialità nell'accesso ai servizi;
- continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;
- chiarezza e trasparenza delle informazioni;
- accessibilità fisica e digitale;
- tempestività nella gestione delle richieste;
- cortesia e disponibilità del personale;
- tutela della riservatezza dei dati personali;
- ascolto e partecipazione dei cittadini;
- miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La Carta costituisce inoltre un riferimento per verificare concretamente la qualità dei servizi comunali e per favorire un rapporto di fiducia e collaborazione tra Amministrazione e comunità locale.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- legge 7 agosto 1990, n. 241 s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficienza, trasparenza, da cui deve essere supportata;
- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla legge 11 luglio 1995, n. 273;
- articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 s.m.i. "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 s.m.i. ″Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni″;
- delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della C.I.V.I.T. ove sono formulate le "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

Principi fondamentali

Uguaglianza

Il Comune garantisce l'accesso ai servizi senza discriminazioni e secondo criteri di imparzialità, nel rispetto delle condizioni personali e sociali degli utenti.

Particolare attenzione è riservata alle persone anziane, alle persone con disabilità, alle persone in condizioni di fragilità e a coloro che possono incontrare difficoltà nell'accesso ai servizi.

Imparzialità

Il personale comunale opera secondo criteri di obiettività, trasparenza e imparzialità, nel rispetto della normativa vigente.

Continuità

Il Comune si impegna a garantire la continuità dei servizi, compatibilmente con le risorse disponibili e con eventuali situazioni imprevedibili o di emergenza.

In caso di sospensione o modifica di un servizio, l'Amministrazione si impegna a fornire tempestiva informazione agli utenti.

Partecipazione

Il Comune favorisce la partecipazione dei cittadini e considera suggerimenti, segnalazioni e reclami strumenti utili al miglioramento dei servizi.

Trasparenza

Le informazioni relative ai servizi, alle modalità di accesso, alla modulistica, agli uffici competenti e ai tempi dei procedimenti sono rese disponibili attraverso il sito istituzionale e gli altri canali di comunicazione dell'Ente.

Semplificazione

Il Comune si impegna a ridurre, ove possibile, gli adempimenti a carico dei cittadini e a favorire l'utilizzo di strumenti digitali, nel rispetto del principio di non discriminazione nei confronti di chi non dispone di adeguate competenze o strumenti digitali.

Come contattare il Comune

Comune di Villanova Mondovì

Sede: Via A. Orsi n. 8
Telefono: 0174/698151
Posta elettronica: info@comune.mondovi.cn.it
P.E.C.: villanova.mondovi@cert.ruparpiemonte.it
Sito istituzionale: https://www.comune.villanova-mondovi.cn.it/
Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00

Gli utenti possono contattare il Comune attraverso:

- sportello fisico;
- telefono;
- posta elettronica;
- P.E.C.;
- sito istituzionale;
- servizi digitali disponibili;

– eventuali ulteriori canali attivati dall'Amministrazione.

Sul sito istituzionale sono disponibili i riferimenti aggiornati degli uffici, la modulistica, le informazioni sui procedimenti e le modalità di accesso ai servizi.

I principali servizi comunali

La presente Carta comprende i principali servizi direttamente gestiti dal Comune o svolti nell'ambito delle competenze comunali.

Area "Segreteria"

Servizio	**Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.**
Prestazioni svolte	L'U.R.P. si occupa della raccolta di segnalazioni, reclami, suggerimenti, critiche dei cittadini e gestisce le informazioni dirette alla cittadinanza, riguardanti l'amministrazione comunale, avvalendosi, tra le altre cose, del sito web.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Nessuno.

Servizio	**Protocollo**
Prestazioni svolte	Tutti i documenti/istanze devono essere presentati/e all'ufficio per essere protocollate e quindi inviate agli uffici competenti. Le operazioni di protocollazione attestano il ricevimento della documentazione certificandone il valore giuridico.
Modalità di accesso	Sportello posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	La protocollazione per gli utenti che consegnano a mano avviene in tempo reale, eccetto diverse necessità d'ufficio. Per la documentazione pervenuta tramite posta, e-mail o P.E.C., la protocollazione è prevista entro due giorni lavorativi dalla data di arrivo.
Costi	Nessuno.

Servizio	**Albo pretorio on-line**
Prestazioni svolte	Istituito dal 1° gennaio 2011 ai sensi dell'articolo 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69 s.m.i. "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile", ha sostituito a tutti gli effetti il tradizionale albo pretorio cartaceo. Ogni ufficio del comune provvede alla pubblicazione degli atti di propria pertinenza, al fine di soddisfare il requisito della pubblicità legale e della trasparenza amministrativa.
Modalità di accesso	Il cittadino può, collegandosi al sito Albo Pretorio, prendere visione – in tempo reale – di quanto pubblicato.

Tempi	La pubblicazione degli atti avviene di norma entro 48 ore dalla sottoscrizione o dal ricevimento.
Costi	Nessuno.

Servizio	**Accesso agli atti, trasparenza e informazioni**
Prestazioni svolte	Il Comune garantisce le forme di accesso previste dalla normativa vigente. I cittadini possono presentare, secondo i casi, richieste di: – accesso documentale; – accesso civico; – accesso civico generalizzato.
Modalità di accesso	Le modalità di presentazione delle richieste e i relativi riferimenti sono pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale. Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	

Servizio	**Servizi digitali**
Prestazioni svolte	Il Comune favorisce la digitalizzazione dei servizi e, ove disponibili, mette a disposizione strumenti per: – presentare istanze online; – effettuare pagamenti attraverso i sistemi previsti; – scaricare modulistica; – consultare informazioni sui procedimenti; – comunicare con gli uffici; – accedere ai servizi tramite identità digitale. L'accesso digitale ai servizi non esclude, ove previsto, la possibilità di rivolgersi agli uffici comunali attraverso i tradizionali canali di assistenza.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	

Area “Demografica”

Servizio	**Anagrafe**
Prestazioni svolte	Il servizio gestisce, tra l'altro: – iscrizioni e variazioni anagrafiche; – cambi di residenza; – A.I.R.E. Anagrafe Italiani Residenti all’Estero; – certificazioni anagrafiche e certificazioni anagrafiche storiche;

	– autentiche di firma, di copia e di fotografie; – carte d'identità elettroniche; – informazioni relative alla posizione anagrafica; – dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti comunali.

Servizio	**Stato civile**
Prestazioni svolte	Il servizio gestisce: – denunce di nascite; – denunce di morte – pubblicazione di matrimoni; – matrimoni; – registro delle unioni civili; – separazioni e divorzi; – unioni civili; – richiesta di cittadinanza (neo-diciottenni); – acquisizione cittadinanza italiana/naturalizzazione; – decessi; – rilascio di certificazioni, estratti per riassunto e copie integrali di stato civile.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti comunali.

Servizio	**Elettorale**
Prestazioni svolte	Il servizio gestisce: – iscrizione all'albo degli scrutatori e dei presidenti; – tenuta delle liste elettorali; – rilascio tessere elettorali; – certificazioni di iscrizione alle liste elettorali; – informazioni relative alle consultazioni elettorali; – aggiornamento degli albi previsti dalla normativa; – aggiornamento albo dei giudici popolari di Corte d'assise e Corte d'assise d'appello.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.

Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti comunali.

Servizio	**Servizi cimiteriali**
Prestazioni svolte	Il Comune gestisce i servizi cimiteriali di propria competenza e in particolare: – autorizzazioni relative ai servizi funerari; – sepolture; – inumazioni ed esumazioni ordinarie e straordinarie; – tumulazioni ed estumulazioni ordinarie e straordinarie; – traslazione di salme; – cremazione;
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti comunali.

Area "Affari generali"

Servizio	**Servizi sociali**
Prestazioni svolte	Il Comune svolge attività di informazione, orientamento nell'ambito dei servizi sociali di propria competenza, in collaborazione con l'ambito territoriale sociale e con altri enti e soggetti del territorio (C.S.S.M.). Le attività possono comprendere: – assistenza alle persone anziane; – interventi a favore delle persone con disabilità; – sostegno alle famiglie; – interventi per situazioni di disagio sociale; – accesso a contributi e agevolazioni; – orientamento verso i servizi territoriali. Le modalità di accesso e i requisiti variano in relazione al singolo intervento e sono gestiti dal C.S.S.M. di Mondovì a cui sono state delegate le funzioni socio-assistenziali del Comune.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	

Servizio	**Servizi scolastici ed educativi**
Prestazioni svolte	Il Comune assicura, nell'ambito delle proprie competenze, i servizi connessi al diritto allo studio e al funzionamento dei servizi educativi e scolastici.

	Tra i principali servizi: – mensa scolastica; – trasporto scolastico; – eventuali servizi per la prima infanzia; – agevolazioni tariffarie; – informazioni relative ai servizi scolastici. Le modalità di iscrizione, le tariffe e le eventuali agevolazioni sono pubblicate annualmente sul sito istituzionale.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	

Area "Tributi"

Servizio	**Tributi comunali**
Prestazioni svolte	L'ufficio competente fornisce informazioni e assistenza relativamente ai tributi comunali di competenza dell'ente. In particolare: – informazioni di carattere generale sui tributi comunali; – informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in merito ai tributi comunali; – assistenza nella compilazione e nella verifica delle posizioni, oltreché per il calcolo delle imposte e dei tributi comunali e per eventuale ravvedimento operoso; – gestione delle dichiarazioni; – gestione delle richieste di rimborso; – informazioni su pagamenti, rateizzazioni e altre procedure previste dalla normativa.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti e provvedimenti comunali.

Servizio	**Occupazione suolo pubblico**
Prestazioni svolte	L'ufficio assicura l'istruttoria delle istanze e il successivo rilascio delle autorizzazioni per l'occupazione di suolo pubblico. Fornisce informazioni specifiche sui procedimenti sopra indicati e consente l'accesso ai documenti d'archivio secondo le normative vigenti in materia.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.

Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti e provvedimenti comunali.

Area "Tecnica Lavori Pubblici"

Servizio	**Servizi tecnici, edilizia e territorio**
Prestazioni svolte	L'ufficio tecnico gestisce le attività di competenza comunale relative a: – lavori pubblici; – patrimonio comunale; – manutenzione degli immobili comunali; – viabilità; – illuminazione pubblica; – gestione del territorio;
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti e provvedimenti comunali.

Servizio	**Gestione del territorio**
Prestazioni svolte	Il Comune svolge attività di propria competenza in materia di: – tutela e gestione del verde pubblico; – pulizia e decoro urbano; – gestione delle segnalazioni relative a problematiche; – manutenzione degli spazi pubblici; – concessioni cimiteriali; – gestione delle aree cimiteriali; – manifestazioni e iniziative locali; – utilizzo degli impianti e degli spazi comunali; Per i servizi gestiti da soggetti esterni o sovracomunali, il Comune fornisce ai cittadini le informazioni necessarie per rivolgersi al soggetto competente.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti e provvedimenti comunali.

Area "Tecnico Urbanistica"

Servizio	**Urbanistica**

Prestazioni svolte	L'ufficio Urbanistica attua la pianificazione urbana del territorio comunale fissando le direttive generali per l'assetto e l'ordinato sviluppo urbanistico del paese, detta le prescrizioni e i vincoli per l'attività urbanistica ed edilizia. Il Piano Regolatore Generale Comunale [P.R.G.C.] è lo strumento principale che disciplina in quale modo sia possibile operare le trasformazioni del tessuto edilizio e urbanistico del territorio. In attuazione del P.R.G.C., l'ufficio cura la gestione e la stesura dei piani attuativi di iniziativa privata pubblica e gli ambiti di trasformazione e riqualificazione urbana e ambientale. Il servizio si occupa in particolare di: – attuazione delle previsioni contenute negli atti di pianificazione urbanistica generale attraverso la verifica di compatibilità degli interventi privati e pubblici; – esame strumentazione urbanistica attuativa; – procedimenti VAS (valutazione ambientale strategica) o verifica ASSV AS; – supporto al Patrimonio per il piano delle alienazioni comunali; – attività di supporto al servizio tributi e con l'Agenzia delle entrate per l'accertamento e l'attribuzione dei valori immobiliari; – supporto pratiche/contenziosi legali.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti e provvedimenti comunali.

Servizio	**Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)**
Prestazioni svolte	Lo Sportello Unico per l'Edilizia cura i rapporti tra i privati e la Pubblica amministrazione in materia di edilizia in genere e in particolare cura i procedimenti relativi al rilascio dei permessi di costruire, delle autorizzazioni paesaggistiche, valutazione impatto paesistico, cementi armati, dei certificati di agibilità, dei certificati di destinazione urbanistica, delle attestazioni a carattere urbanistico, paesaggistico-ambientale ed edilizio, alla verifica delle DIA (denunce di inizio attività), SCIA (segnalazione certificata inizio attività), CIA (comunicazione inizio attività), CILA (comunicazione inizio lavori asseverata), CIAL (comunicazione inizio attività libera) ed alla repressione degli abusi edilizi. Fornisce informazioni specifiche sui procedimenti sopra indicati e consente l'accesso ai documenti d'archivio secondo le normative vigenti in materia.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti e provvedimenti comunali.

Area "Polizia locale"

Servizio	**Polizia locale**
Prestazioni svolte	La Polizia Locale svolge le funzioni previste dalla normativa, tra cui: – vigilanza sul territorio; – sicurezza e regolazione della circolazione stradale; – accertamento delle violazioni; – gestione delle attività di competenza in materia di viabilità; – informazioni e assistenza alla cittadinanza; – attività di polizia amministrativa locale.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili. In caso di emergenza devono essere utilizzati i numeri di emergenza previsti dalla normativa nazionale.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti comunali.

Servizio	**Notificazioni e gestione atti in deposito nella casa comunale**
Prestazioni svolte	I messi svolgono attività di notificazione di atti per gli uffici comunali che ne facciano richiesta. Il cittadino, previo ricevimento di apposito avviso, può ritirare i seguenti atti in deposito presso la casa comunale: – atti depositatati dopo procedura di notifica da parte dei messi notificatori comunali (articoli 140 e 143 cpc); – atti depositati dal Tribunale (notifica esperita ai sensi degli articoli 140 e 143 cpc); – atti dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione (notifica ai sensi dell'articolo 60, primo comma, lettera e), del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 s.m.i. "Disposizioni comuni in materia di accertamento delle imposte sui redditi".
Modalità di accesso	Sportello.
Tempi	Consegna immediata, eccetto casistiche di ritiro di atti da parte del cittadino depositati in tempi significativamente precedenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti comunali.

Area "Commercio, agricoltura e biblioteca"

Servizio	**Cultura, sport e tempo libero**
Prestazioni svolte	Il Comune promuove e sostiene, compatibilmente con le risorse disponibili: – attività culturali; – attività produttive; – biblioteca e teatro; – valorizzazione del patrimonio culturale e delle tradizioni locali.

	Le modalità di utilizzo delle strutture comunali sono disciplinate dai relativi regolamenti.
Modalità di accesso	Sportello, telefono, posta elettronica (e-mail, P.E.C.) e servizi digitali disponibili.
Tempi	Secondo i termini previsti dalla normativa e dai singoli procedimenti.
Costi	Secondo quanto eventualmente previsto dalla normativa e da regolamenti comunali.

Standard di qualità

Il Comune si impegna a garantire i seguenti standard generali:

Indicatore	Standard
Accessibilità telefonica	Negli orari di servizio.
Riscontro alla posta elettronica (e-mail, P.E.C.)	Di norma entro 5 giorni lavorativi.
Riscontro alle segnalazioni	Di norma entro 10 giorni lavorativi.
Informazioni sul procedimento	Fornite dall'ufficio competente.
Aggiornamento del sito istituzionale	Costante, secondo necessità.
Comunicazione di eventuali variazioni dei servizi	Tempestiva.
Gestione dei reclami	Presa in carico e riscontro entro [30] giorni, ove applicabile.

Gli standard specifici relativi ai singoli procedimenti sono quelli stabiliti dalla normativa vigente, dai regolamenti comunali e dagli eventuali atti organizzativi dell'ente.

Gli standard indicati nella presente Carta saranno verificati periodicamente e potranno essere aggiornati in relazione all'organizzazione e alle risorse disponibili.

Informazioni sui procedimenti

Per ogni procedimento amministrativo il cittadino può richiedere informazioni relative a:

- ufficio competente;
- responsabile del procedimento;
- documentazione necessaria;
- modalità di presentazione dell'istanza;
- tempi di conclusione;
- eventuali costi;
- modalità di comunicazione dell'esito.

Il Comune si impegna a fornire informazioni chiare e comprensibili, evitando, per quanto possibile, tecnicismi non necessari.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Il Comune considera le segnalazioni dei cittadini uno strumento importante per individuare criticità e migliorare i servizi.

Le segnalazioni possono riguardare, a titolo esemplificativo:

- disservizi;
- manutenzione di strade e spazi pubblici;
- illuminazione;
- verde pubblico;
- raccolta rifiuti;
- accessibilità;
- qualità delle informazioni;
- modalità di erogazione dei servizi.

Le segnalazioni possono essere presentate attraverso [modulo online/posta elettronica (e-mail, P.E.C., sportello].

Il cittadino che ritenga che un servizio non sia stato erogato secondo gli standard dichiarati può presentare un reclamo.

Il reclamo deve indicare, ove possibile:

- generalità e recapiti del richiedente;
- servizio interessato;
- descrizione del problema;
- data o periodo in cui si è verificato;
- eventuale documentazione utile.

Il Comune si impegna a esaminare il reclamo e a fornire un riscontro nei termini previsti.

Valutazione della soddisfazione degli utenti

Il Comune può effettuare periodicamente rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti mediante:

- questionari;
- rilevazioni online;
- raccolta di suggerimenti;
- incontri con cittadini e associazioni;
- analisi dei reclami e delle segnalazioni.

I risultati delle rilevazioni possono essere utilizzati per individuare interventi di miglioramento.

Aggiornamento della Carta

La Carta dei Servizi viene aggiornata quando intervengono modifiche significative nell'organizzazione comunale, nei servizi offerti, nella normativa di riferimento o negli standard di qualità.

L'Amministrazione verifica periodicamente l'effettiva adeguatezza degli impegni assunti e degli standard indicati.

La versione aggiornata è pubblicata sul sito istituzionale del Comune.

Impegno dell'Amministrazione

Il Comune di Villanova Mondovì considera la qualità dei servizi e la soddisfazione dei cittadini elementi fondamentali dell'azione amministrativa.

L'Amministrazione si impegna pertanto a:

- ascoltare le esigenze della comunità;
- garantire informazioni accessibili e comprensibili;
- migliorare progressivamente i servizi;
- monitorare le criticità;
- valorizzare le segnalazioni dei cittadini;
- favorire la partecipazione della comunità locale;
- garantire trasparenza nell'azione amministrativa.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi non soltanto una guida per il cittadino, ma anche un impegno pubblico dell'Amministrazione verso la comunità.

Contatti utili

Comune di Villanova Mondovì

Via A. Orsi n. 8, CAP 12089 Comune VIllanova Mondovì (Provincia CN)
Telefono: 0174/698151
Posta elettronica: info@comune.mondovi.cn.it
P.E.C.: villanova.mondovi@cert.ruparpiemonte.it
Sito web: https://www.comune.villanova-mondovi.cn.it/