



COMUNE DI PALAGIANO
Provincia di Taranto

LA CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE
AFFARI GENERALI

Approvata con delibera di G.C. N. 163 DEL 09.11.2020

COMUNE DI PALAGIANO

Provincia di TARANTO

SETTORE AFFARI GENERALI

Corso Vittorio Emanuele n.4

Responsabile del Settore: sig.ra Teresa Loforese

Tel.: 099/8886605

Posta Elettronica Certificata (PEC): comunepalagiano.aa.gg.@postecert.it

PREMESSA

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto, che eroga un servizio pubblico, individua gli standard della propria prestazione, - 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.

La Carta costituisce un atto di chiarezza su quello che il Comune realizza, su come lo realizza e a quali condizioni.

Si tratta di una assunzione di responsabilità circa i servizi offerti, le possibilità esistenti e le prospettive di miglioramento effettivamente perseguibili.

Essa, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.

I principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente sono:

- 1) EGUAGLIANZA: L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.
- 2) LEGALITA': L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.
- 3) IMPARZIALITA': Il Comune di Palagiano eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.
- 4) CONTINUITA': nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da

specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

5) **PARTECIPAZIONE:** Il Comune di Palagiano si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché

presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

6) **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Il Comune di Palagiano pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

7) **CHIAREZZA E CORTESIA:** Il Comune di Palagiano assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

8) **INFORMAZIONE:** Il Comune di Palagiano considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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 Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in: - una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale; - una parte “variabile” composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale.

Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio; • l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato. La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Palagiano possono essere scaricate in format sul sito www.comunepalagiano.it

La presente Carta dei Servizi, relativa al Settore Amministrativo del Comune di Palagiano, ha lo scopo di fornire informazioni dettagliate ai cittadini in merito ai servizi erogati, le modalità di accesso e gli standard di qualità garantiti dagli Uffici. Nelle pagine seguenti per ciascun Ufficio del Settore sono indicate in forma sintetica le principali attività svolte e i servizi erogati, i procedimenti amministrativi e i relativi termini di conclusione, nonché le modalità di accesso e la relativa documentazione richiesta.

SETTORE AMMINISTRATIVO

UFFICI E SERVIZI

Assistenza Organi Istituzionali

Segreteria Generale e Istituzionale

Ufficio contenzioso

Ufficio Contratti

Ufficio Protocollo

Albo Pretorio e Servizio notifiche

Archivio

Adempimenti relativi alla Trasparenza

ACCESSO AGLI ATTI

Referenti per il Settore Amministrativo: Teresa Loforese

Info: Tel. 099/8886605

pec.: comunepalagiano.aagg@postecert.it

Referente per il Servizio Personale: Dott.ssa Marianna Scalerai
 Info: Tel. 099/8886613
 pec.: comunepalagiano.ragioneria@postecert.it

Referente per i Servizi Demografico, dott.ssa Marianna Scalera
 Info: Tel. 099/8886613
 pec.: comunepalagiano.servizidemografici@postecert.it

Referente per il settore Polizia Municipale dott. Diletta Santopietro
 Pec.: comunepalagiano.poliziamunicipale@postecert.it

Referente per il Settore Tecnico, Arch. Silvia Micunco
 Pec: comunepalagiano.ufficiotecnico@postecert.it
 Referente per il Settore Serici Sociali Pubblica Istruzione e Cultura Dott.ssa Michela Fonseca
 Pec: comunepalagiano.servizisociali@postecert.it

Regolamento per l'accesso agli atti

RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE: DIRIGENTE SETTORE AFFARI GENERALI E PERSONALE						
OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE (IN GIORNI)	DECORRENZA DEL TERMINE	ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO		NOTE
				ISTANZA DI PARTE	D'UFFICIO	
Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90.	Regolamento comunale per l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 - art. 7 della legge n. 69/2009	a) 30 giorni	Dalla data di presentazione della richiesta.	X		Verifica presenza di contro interessati ai sensi dell'art. 3 del DPR 184/06. Pagamento diritti di segreteria per estrazione copie D.G.C. n. 115/2020. .
		b) 30 giorni con ricerca d'archivio		X		
Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei consiglieri comunali	Regolamento funzionamento consiglio comunale	10 giorni	Dalla data di richiesta	X		Salvo che non si tratti di atti particolarmente complessi, nel qual caso alla presentazione della richiesta il responsabile del setteore precisa il maggior termine per il rilascio.
Autentificazioni di sottoscrizioni, copie e dichiarazioni sostitutive.	T.U. n. 445/2000	Tempo reale.		X		

UFFICIO Segreteria : CONSIGLIO COMUNALE E PRESIDENZA CONSIGLIO COMUNALE

L'Ufficio svolge le seguenti attività: supporto e di tutela dei diritti dei Consiglieri;
 collabora con il Presidente nei compiti di direzione dei lavori del Consiglio;
 organizza l'attività sia del Consiglio sia delle Commissioni consiliari;

provvede all'iter di gestione degli atti deliberativi dell'amministrazione attiva e quelli di iniziativa dei consiglieri comunali;
provvede all'iter di gestione degli atti di indirizzo e di controllo proposti dai consiglieri comunali (mozioni, interrogazioni, interpellanze).
assiste il presidente nell'organizzazione e nella gestione delle sedute di Consiglio Comunale e Conferenza dei Capigruppo ;
cura la fase successiva di approvazione di tutti gli atti e documenti consiliari provvedendo agli adempimenti di legge.

UFFICIO Segreteria GIUNTA COMUNALE

L'Ufficio svolge le seguenti attività:

cura l'iter procedurale di tutti gli atti di competenza della Giunta, quali deliberazioni, informative, direttive e risoluzioni;
assiste il Sindaco, gli Assessori e il Segretario generale nell'organizzazione e nella gestione delle sedute della Giunta, con predisposizione del relativo Ordine del Giorno;
provvede alla collazione degli atti deliberati dalla Giunta, all'acquisizione delle firme, dei pareri di regolarità tecnica e contabile, nonché alla successiva pubblicazione sull'Albo OnLine;
trasmette ai Settori le deliberazioni, le informative, le direttive e le risoluzioni della Giunta per gli adempimenti di competenza, ed ai Capigruppo consiliari l'elenco delle deliberazioni approvate e pubblicate;
gestisce l'archivio delle deliberazioni ed il rilascio delle copie in caso di richieste di accesso agli atti;
cura gli adempimenti relativi alla pubblicità della situazione patrimoniale degli amministratori prevista dalla legge 441/82 e dal D. Lgs.vo 33/2013.
Presta assistenza agli stessi, predispone e gestisce la Banca Dati Elettronica delle informazioni ricevute pubblicandole annualmente sull'Albo OnLine;
provvede alla redazione delle determinazioni dirigenziali di competenza (quota associativa ANCI ed AICCRE, rimborso spese di missione degli Assessori).

Responsabile del servizio: sig.ra Teresa Loforese Tel.: 099/8886605

Posta Elettronica Certificata (PEC): comunepalagiano.aagg@postecert.it

Orario ricevimento pubblico: martedì – giovedì: 09.00 – 12.00 / 15.00 – 18,00

MAPPATURA PROCEDIMENTI

PUBBLICAZIONE DELIBERAZIONI DI GIUNTA COMUNALE	• Entro sette giorni dalla Seduta di Giunta
PUBBLICAZIONE DELIBERAZIONI DI CONSIGLIO COMUNALE	• Entro dieci giorni dalla Seduta di Consiglio;

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO SEGRETERIA				
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		Supportare le funzioni e le attività amministrative degli organi politici del Comune e a tutti gli uffici dell'ente.		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Tutti i dirigenti, dipendenti dell'ente e amministratori		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo Massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di Deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%

UFFICIO CONTENZIOSO

L'Ufficio Legale cura il contenzioso del Comune in un'ottica di collaborazione e cooperazione con i dirigenti e i responsabili dei servizi interessati e, di concerto con essi, individua le soluzioni più appropriate per la tutela degli interessi dell'Ente.

Il Comune di Palagiano, non avendo una propria avvocatura, ha affidato il servizio legale, dopo aver espletato regolare procedura di gara: nel modo seguente:

LOTTO 1 - servizio legale di rappresentanza, assistenza e difesa del Comune di PALAGIANO, per tutti i gradi del giudizio, nelle controversie innanzi all'autorità giudiziaria civile, con esclusione delle controversie in materia di diritto del lavoro, tributaria e penale, nonché il servizio di consulenza legale fornita in preparazione di uno dei suddetti giudizi o qualora vi sia un indizio

concreto e una probabilità elevata che la questione su cui verta la consulenza divenga oggetto di uno dei medesimi contenziosi- Avv. Raffaele Montanaro con studio legale in Brindisi;

LOTTO 2 - servizio legale di rappresentanza, assistenza e difesa del Comune di PALAGIANO, per tutti i gradi del giudizio, nelle controversie innanzi all'autorità giudiziaria amministrativa, per ogni tipo di controversia, e civile, per le sole controversie in materia di diritto del lavoro, nonché il servizio di consulenza legale fornita in preparazione di uno dei suddetti giudizi o qualora vi sia un indizio concreto e una probabilità elevata che la questione su cui verta la consulenza divenga oggetto di uno dei medesimi contenziosi: Avv. Giuseppe Misserini con studio legale in Taranto.

I suddetti professionisti ognuno per le proprie competenze, procedono allo studio degli atti giudiziari e stragiudiziali notificati al Comune, l'ufficio contenzioso invece cura la trasmissione ai settori interessati per l'adozione dei relativi atti di competenza.

Dopo la ricezione della relazione sulla vicenda da parte del responsabile del servizio coinvolto, gli avvocati, ognuno per le proprie materie giuridiche, esprimono un parere in ordine alla opportunità o meno della resistenza in giudizio e all'opportunità di proporre opposizioni, impugnazioni ed ogni altro tipo di azione necessaria per la tutela dell'Ente.

L'Ufficio predispone le proposte degli atti deliberativi, gli atti gestionali di nomina e gli atti propedeutici all'impegno e alla liquidazione delle spese legali. Intrattiene i rapporti con i legali esterni attraverso la trasmissione della documentazione della causa e la ricezione delle attività espletate dal legale per un costante aggiornamento sullo stato delle vertenze pendenti.

Il Servizio cura inoltre l'istruttoria delle pratiche di richiesta risarcimento danni per sinistri, l'attività stragiudiziale e le eventuali trattative con le controparti e con i terzi.

Svolge attività di consulenza per gli uffici comunali, collaborando con gli organi politici ed amministrativi in ordine agli aspetti giuridici delle varie questioni giuridiche prospettate.

in virtù del segreto professionale, già previsto dall'ordinamento, nonché al fine di salvaguardare la riservatezza nei rapporti tra difensore ed Ente difeso sono sottratti al diritto di accesso, secondo quanto stabilito dal regolamento sull'accesso agli atti, i seguenti documenti: gli atti e gli scritti difensivi e le relative consulenze tecniche; i pareri legali resi in relazione a liti potenziali in atto; la corrispondenza agli affari di cui alla lettera a) e b); i rapporti e gli atti di promozione di azioni di responsabilità davanti alle competenti autorità giudiziaria e contabile.

Responsabile del servizio: sig.ra Teresa Loforese Tel.: 099/8886605

Posta Elettronica Certificata (PEC): comunepalagiano.aagg@postecert.it

UFFICIO LEGALE

INDICATORI QUALITA'

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		L'Ufficio Legale cura il contenzioso del Comune in un'ottica di collaborazione e cooperazione con i dirigenti e i responsabili dei servizi interessati, attraverso la consulenza legale di due avvocati convenzionati con il comune di Palagiano, e, di concerto con essi, individuano le soluzioni più appropriate per la tutela degli interessi dell'Ente. L'Ufficio procede allo studio degli atti giudiziari e stragiudiziali notificati al Comune e cura la trasmissione ai settori interessati per l'adozione dei relativi atti di competenza. Dopo la ricezione della relazione sulla vicenda da parte del responsabile del servizio coinvolto, gli avvocati convenzionati esprimono un parere in ordine alla opportunità o meno della resistenza in giudizio e all'opportunità di proporre opposizioni, impugnazioni ed ogni altro tipo di azione necessaria per la tutela dell'Ente. L'Ufficio Legale cura la difesa dell'Ente nelle cause di opposizione a sanzioni amministrative ed Ordinanze ingiunzioni. L'Ufficio predispone le proposte degli atti deliberativi, gli atti gestionali di nomina e gli atti propedeutici all'impegno e alla liquidazione delle spese legali. Intrattiene i rapporti con i legali esterni attraverso la trasmissione della documentazione della causa e la ricezione delle attività espletate dal legale per un costante aggiornamento sullo stato delle vertenze pendenti. Il Servizio cura inoltre l'istruttoria delle pratiche di richiesta risarcimento danni per sinistri, l'attività stragiudiziale e le eventuali trattative con le controparti e con i terzi. Cura inoltre l'attività stragiudiziale di recupero crediti e per il risarcimento dei danni causati al patrimonio pubblico. Svolge attività di consulenza per gli uffici comunali, collaborando con gli organi politici ed amministrativi in ordine agli aspetti giuridici delle varie questioni giuridiche prospettate		
		Il servizio viene erogato attraverso la predisposizione degli atti, l'attività di consulenza e l'apertura al pubblico per le richieste stragiudiziali e le eventuali trattative con le controparti e con i terzi.		
MODALITA' DI EROGAZIONE		Tutti i dirigenti, dipendenti dell'ente e amministratori e tutti i cittadini in ordine alle richieste stragiudiziali.		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	accesso all' ufficio per le controparti	Numero di ore con apertura al pubblico o a in rapporto alle ore lavorative totali	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Informazioni erogate via web, fax o mail in rapporto al numero totale delle richieste	50%
	Accessibilità	Consulenza legale	Informazioni e consulenze legali fornite attraverso colloquio verbale e/o a mezzo telefono in rapporto al numero totale delle Richieste	50%

UFFICIO CONTRATTI

- predisposizione dei contratti ed assistenza alla sottoscrizione di negozi giuridici in genere di cui l'Ente risulti parte e cura delle attività connesse;
- assistenza ai rogiti, cura della liquidazione e riscossione dei diritti e delle spese connesse alla registrazione, secondo le disposizioni impartite dal Segretario Generale;
- tenuta del repertorio degli atti stipulati in forma tenuta del repertorio degli atti stipulati in forma pubblico-amministrativa e della raccolta delle scritture private;
- Individuazione di forniture e servizi
- Accesso alla piattaforma Mepa
- Accesso alla piattaforma Traspare
- Determinazione a contrarre

- Creazione richiesta di offerta e lettera di invito
- Attivazione seduta di gara
- Verifica documentazione amministrativa
- Apertura offerte economiche
- Aggiudicazione provvisoria e definitiva

Responsabile del servizio: Sig.ra Teresa Loforese Tel.: 099/8886605
Posta Elettronica Certificata (PEC): comunepalagiano.aagg@postecert.it

Orario ricevimento pubblico: martedì – giovedì: 09.00 – 12.00 / 15.00 – 18,00

SERVIZIO NOTIFICHE

La notifica è un istituto giuridico di diritto processuale.

Attraverso la notifica si porta a conoscenza di un soggetto un determinato documento o atto processuale, quindi una notizia qualificata. Il Messo Comunale notifica atti provenienti dai vari uffici del Comune e da Enti Pubblici esterni.

Se il soggetto interessato alla notifica, o chi per esso, non viene trovato l'atto viene depositato nella Casa Comunale e si provvede ai sensi di legge.

Il Servizio è rivolto ai cittadini, al Comune ed agli Enti pubblici e privati e che hanno ricevuto avviso di Notifica.

Cosa occorre fare per: Modalità: registrazione della pratica e se richiesto affissione avviso all'albo pretorio on line – consegna al cittadino.

Tipi di notificazione:

1. Notificazione a mani proprie.

La notificazione normalmente avviene mediante consegna di copia dell'atto per il quale è richiesta la notifica nelle mani del destinatario ovunque lo si trovi nell'ambito della circoscrizione comunale. Se il destinatario non viene trovato il messo comunale consegna copia dell'atto ad una persona di famiglia, purché non minore di anni quattordici e non palesemente incapace. In mancanza di tali persone la copia è consegnata a terzi, i quali devono sottoscrivere l'originale, in tal caso il messo comunale dà notizia al destinatario, a mezzo di lettera raccomandata, dell'avvenuta notifica.

Rivolgersi all'Ufficio Messi, muniti dell'avviso di deposito ricevuto e documento di riconoscimento valido (se non è il titolare dell'avviso munito di delega).

2. Notificazione per assenza temporanea del destinatario dell'atto.

Se non è possibile eseguire la consegna dell'atto all'interessato o a un suo familiare (purché di età superiore ad anni 14) la notificazione dell'atto avviene ai sensi dell'art. 140 C.P.C., mediante l'invio all'interessato di lettera raccomandata A.R. con la quale gli si comunica l'avvenuto deposito dell'atto presso la casa comunale e all'affissione dell'avviso alla porta dell'abitazione.

In caso di assenza temporanea dell'interessato e di rifiuto da parte di un proprio familiare si procede ai sensi dell'art. 140 C.P.C. utilizzando le modalità di cui sopra.

Nel caso che il soggetto si renda irreperibile presso la residenza anagrafica, si procede ai sensi dell'art. 143 C.P.C. mediante deposito dell'atto presso la Casa Comunale.

3. Notificazione a mezzo del servizio postale (Legge 890/82).

Il messo comunale può servirsi della posta se la notificazione deve eseguirsi fuori dell'ambito comunale, a meno che la Legge non lo vieti espressamente. Questa forma di notificazione prevede che il messo comunale debba sottoscrivere la relazione di notificazione sull'originale e sulla copia dell'atto, menzionando l'ufficio postale per mezzo del quale si spedisce copia al destinatario in piego raccomandata con avviso di ricevimento. Quest'ultimo è allegato all'originale. L'avviso di ricevimento del piego costituisce prova dell'eseguita notificazione e i termini che decorrono dalla notificazione eseguita per posta si computano dalla data di consegna del piego risultante dall'avviso di ricevimento, quest'ultimo è allegato all'originale. L'avviso di ricevimento del piego costituisce prova dell'eseguita notifica e i termini che decorrono dalla notificazione eseguita per posta si computano dalla data di consegna del piego risultante dall'avviso di ricevimento.

Se il destinatario rifiuta di firmare il registro di consegna oppure rifiuta il piego stesso, la notificazione si dà per eseguita dalla data suddetta. Se invece il destinatario fosse irreperibile oppure non vi fossero persone capaci di ricevere il piego o che si rifiutino di riceverlo, l'agente postale deposita il piego nell'Ufficio postale unitamente all'avviso di ricevimento al mittente con l'indicazione "NON RITIRATO". La notificazione si dà per eseguita dopo 10 giorni dalla data di deposito.

4. Deposito atti giudiziari degli ufficiali giudiziari del tribunale.

Qualora l'Ufficiale Giudiziario non trovi nessuno all'indirizzo del destinatario della notifica, egli deposita copia dell'atto alla Casa Comunale e dà notizia al destinatario stesso con raccomandata con ricevuta di ritorno. L'interessato si deve presentare all'Ufficio Notifiche a ritirare la copia dell'atto depositato negli orari di sportello con documento di riconoscimento.

Costi: (PER L'UTENTE): nessuno

Responsabile del servizio: sig.ra Teresa Loforese Tel.: 099/8886605

Posta Elettronica Certificata (PEC): comunepalagianoaagg@postecert.it

Collaboratori Referenti per il Settore Affari Generali:

Sig.ra Rosa Gaballo e Info: Tel. 099/8886615

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO NOTIFICHE

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		ATTRAVERSO LA NOTIFICA SI PORTA A CONOSCENZA DI UN SOGGETTO UN DETERMINATO DOCUMENTO O ATTO PROCESSUALE, QUINDI UNA NOTIZIA QUALIFICATA		
MODALITA' DI EROGAZIONE		1. NOTIFICAZIONE A MANI PROPRIE; 2. NOTIFICAZIONE PER ASSENZA TEMPORANEA DEL DESTINATARIO DELL'ATTO; 3. NOTIFICAZIONE A MEZZO DEL SERVIZIO POSTALE (LEGGE 890/82). 4. DEPOSITO ATTI GIUDIZIARI DEGLI UFFICIALI GIUDIZIARI DEL TRIBUNALE		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		IL SERVIZIO È RIVOLTO AI CITTADINI, AL COMUNE ED AGLI ENTI PUBBLICI E PRIVATI		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo Massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	70%

TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di Atti notificati conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0

ALBO PRETORIO

Cos'è e a cosa serve: Dal 1° gennaio 2011 l'albo pretorio cartaceo è stato sostituito dall'Albo pretorio on-line, consultabile nell'apposita sezione del sito web istituzionale del Comune di Palagiano.

Sull'Albo on-line si trovano tutti i documenti e gli atti che sono soggetti a pubblicità legale. Ogni documento ha un preciso periodo di affissione all'albo, decorso il quale non sarà più consultabile online, ma solo attraverso le procedure per l'accesso inoltrando apposita richiesta.

Cosa occorre fare per: Gli interessati possono consultare l'Albo Pretorio on-line da qualsiasi postazione internet.

Tempistica: Immediato.

Costi: Nessun costo.

UFFICIO PROTOCOLLO

E' l'ufficio, rivolto a tutti i cittadini, Enti pubblici e imprese private, che riceve domande/istanze/richieste alle quali viene attribuito un numero progressivo di protocollo e successivamente inoltra il documento al servizio competente.

L'attività di protocollazione è quella fase del processo amministrativo che certifica provenienza e data di acquisizione del documento identificandolo in maniera univoca per mezzo dell'apposizione di informazioni numeriche e temporali.

Costituisce pertanto un passo obbligato per tutti i flussi documentali che intercorrono tra le Amministrazioni ed all'interno di esse.

Dalla sua gestione innovativa e razionale dipende strettamente il grado di efficienza e di trasparenza raggiunto dall'azione amministrativa.

Dal 2010 con la protocollazione informatica la registrazione della posta in arrivo avviene digitalmente; i documenti cartacei vengono acquisiti con una scansione e l'assegnazione ai destinatari delle pratiche avviene, oltre che per via cartacea, anche per via telematica.

Le pubbliche amministrazioni ai sensi del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 sono tenuti a realizzare la gestione del protocollo con sistemi informativi automatizzati. Gli obiettivi che si intendono perseguire con lo strumento del protocollo informatico' sono:

- eliminare i registri cartacei e razionalizzare il flusso documentale;
- implementare gli strumenti che favoriscono un effettivo esercizio del diritto di accesso allo stato dei procedimenti ed ai relativi documenti da parte dei soggetti interessati (cittadini ed imprese) al fine di migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa

L'ufficio, verifica la correttezza dell'impostazione del documento da protocollare, vi appone l'etichetta sulla quale è indicata la data, il numero di protocollo e la categoria di archiviazione, lo acquisisce digitalmente con scansione e procede all'invio immediato all'Ufficio competente in formato digitale. L'inoltro del cartaceo avviene il giorno successivo alla protocollazione. Per ricevuta viene rilasciata una copia della prima pagina del documento consegnato con il timbro del Comune e la data di consegna.

Responsabile del servizio: sig.ra Teresa Loforese Tel.: 099/8886605

Posta Elettronica Certificata (PEC): comunepalagiano.aagg@postecert.it

Collaboratori Referenti per il Servizio Affari Generali:

sig.ra Giuseppina Rutigliano: Tel. 099/8886611

Orario ricevimento pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

martedì – giovedì: 09.00 – 12.00 / 15.00 – 18,00

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO PROTOCOLLO				
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		IL SERVIZIO RICEVE DOMANDE/ISTANZE/RICHIESTE ALLE QUALI VIENE ATTRIBUITO UN NUMERO PROGRESSIVO DI PROTOCOLLO E SUCCESSIVAMENTE INOLTRA IL DOCUMENTO AL SERVIZIO COMPETENTE.		
MODALITA' DI EROGAZIONE		IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITA' DI SPORTELLO SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		TUTTI I CITTADINI, ENTI PUBBLICI E IMPRESE PRIVATE		
Formula Indicatore	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore		Valore Programmato
Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli		100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	40%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo Massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%

TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di Contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche protocollate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%

ARCHIVIO COMUNALE

L'archivio del Comune di Palagiano non è gestito da un'archivista ed è così strutturato:

- a) Tutto il materiale storico è depositato presso la sede comunale di Palagiano ex Caserma dei carabinieri – Corso Lenne, da poco ristrutturato;
- b) Tutto il materiale cartaceo - archivio corrente - di frequente consulto da parte degli Uffici Comunali, è depositato nello stesso locale di cui al punto a) ;
- c) Tutto il restante materiale cartaceo ritenuto da deposito e di consulto raro, è sistemato presso i locali a norma della Società CNI – in Rutigliano .



Mappatura dei processi

COMUNE DI PALAGIANO
Provincia di Taranto
Settore Amministrativo
Uffici : Corso Vittorio Emanuele ,4 (1° piano)

Responsabile del Settore/Servizio: Teresa Loforese

Tel: 0998886605

Fax : 0998886632

Mail: loforese@comune.palagiano.ta.it

PEC: comune plagiano.aagg@postecert.it

Il Settore è composto dai seguenti Uffici e servizi:

Assistenza Organi Istituzionali

Segreteria Generale e Istituzionale

Ufficio contenzioso

Ufficio Contratti

Ufficio Protocollo

Albo Pretorio e Servizio notifiche

Archivio

Adempimenti relativi alla Trasparenza

UFFICIO	PROCESSO	Modalità gestione flussi informative e/o documentali	FASI	U T E N T I
segreteria Consiglio Comunale e presidenza del Consiglio	Supporto alle attività del Presidente del Consiglio e dei consiglieri comunali	Telematico o cartaceo	1. Attività amministrative e supporto per lo svolgimento delle funzioni dei consiglieri comunali . 2. Raccolta delle proposte di C.C. 3. Commissioni consiliari 4. Inserimento O.d.g. 5. Gestione verbale di seduta 6. Formalizzazione degli atti deliberativi e pubblicazione sul sito	No
Segreteria Giunta comunale	Supporto alle attività del Sindaco e della giunta Consiglieri	Telematico o cartaceo	1. Formalizzazione degli atti deliberativi 2. Raccolta delle proposte 3. Gestione verbale di seduta 4. Pubblicazione delibera adottata dalla G.C.	no
Ufficio Contenzioso	Cura il contenzioso del Comune in un'ottica di collaborazione e cooperazione con i responsabili dei servizi interessati	Telematico o cartaceo	- Difesa in giudizio dell'Ente nelle cause avverso atti di citazione, ordinanze, ingiunzioni, sanzioni accessorie - Approvazione deliberazione di Giunta per la resistenza in giudizio o per la proposizione di	Si

			una causa - Richiesta relazione al Dirigente del Settore e parere di opportunità per la resistenza in giudizio - proposta della deliberazione di giunta - Affidamento incarico esterno per la difesa dell'Ente - monitoraggio e ricezione delle attività espletate dal legale per un costante monitoraggio delle cause pendenti - Gestione contabilità spese legali Impegni e liquidazione parcelle legali esterni - Gestione diretta Istruttoria richieste di risarcimento danni per responsabilità civile verso terzi ; Esame richiesta ; richieste relazioni istruttorie tecnici dell'Ente e Polizia Municipale; richieste integrative istruttorie; trattative controparte e terzi; Adozione provvedimento di diniego o accoglimento; Provvedimento di impegno e liquidazione delle somme a titolo di risarcimento - Riconoscimento debiti fuori bilancio rivenienti da sentenze esecutive	
Ufficio Contratti	Cura le stipule ed il perfezionamento di tutti i contratti in cui il Comune è parte	telematico	- predisposizione dei contratti ed assistenza alla sottoscrizione di negozi giuridici in genere di cui l'Ente risulti parte e cura delle attività connesse; - assistenza ai rogiti, cura della liquidazione e riscossione dei diritti e delle spese connesse alla registrazione, secondo le disposizioni impartite dal Segretario Generale; - tenuta del repertorio degli atti stipulati in forma cartacea e digitale - tenuta del repertorio degli atti stipulati in forma pubblico-amministrativa e della raccolta delle scritture private; - Individuazione di forniture e servizi - Accesso alla piattaforma Mepa - Accesso alla piattaforma Traspare - Determinazione a contrarre - Creazione richiesta di offerta e lettera di invito - Attivazione seduta di gara	No

			- Verifica documentazione amministrativa - Apertura offerte economiche - Aggiudicazione provvisoria e definitiva	
Ufficio Protocollo	Procedimento di assegnazione del numero di protocollo e smistamento	Telematico o cartaceo	- Gestione massiva della Pec elettronica in entrata e in uscita e del protocollo informatico con riproduzione dei documenti per l'archiviazione elettronica; - Accettazione e smistamento giornaliero della corrispondenza interna agli uffici comunali; - Accettazione e smistamento della corrispondenza esterna in entrata da parte della cittadinanza e degli Enti esterni, pubblici e privati; - Protocollazione e trasmissione della corrispondenza giornaliera in uscita; - Registrazione giornaliera della posta in uscita e trasmissione dei plichi tramite gli uffici postali convenzionati; - Registrazione giornaliera su appositi ruolini della posta protocollata, diretta ai Responsabili di servizio, all'Amministrazione e al Segretario Comunale; - apertura al pubblico. - attività di protocollazione, amministrative e di registrazione dei dati, anche estraendoli da unità di base informative organizzate secondo procedure predeterminate e immettendoli nel sistema e interpretando i messaggi di risposta. - raccolta e conservazione di atti, dati istruttori e documenti, secondo istruzioni definite, aventi rilevanza per lo specifico Ufficio; - copia computerizzata di atti e documenti elaborati da altri operatori della struttura. - attività di ricerca di documentazione, di archivio e protocollo	Si
Albo Pretorio e Servizio Notifiche	Pubblicazioni atti edocumenti Notifica di tutti gli atti emessi dal Comune di Palagiano e dalle altre Amministrazioni pubbliche individuate dall'art. 1 - 2° comma	Telematico o cartaceo	- pubblicazione atti e documenti all'Albo - consegna atti depositati indirizzati al Comune - notifica atti per conto del comune - notifica O.d.G. sedute del Consiglio Comunale	Si

	del D. Lgs. 165/2001, come previsto dall'art. 10 della L. 265/1999.		- Notificazione a mani proprie. - Notificazione per assenza temporanea del destinatario dell'atto. ai sensi dell'art. 140 C.P.C - Notificazione ai sensi dell'art. 143 C.P.C. mediante deposito dell'atto presso la Casa Comunale. - Notificazione a mezzo del servizio postale (Legge 890/82). - Deposito atti giudiziari degli ufficiali giudiziari del tribunale	
Archivio	Tenuta dell'archivio e varie dislocazioni		•Archivio corrente: produzione, registrazione e segnatura dei documenti (registro di protocollo, repertorio dei fascicoli, titolario di classificazione) •Archivio di deposito: analisi e selezione (elenco di versamento, elenco di consistenza, massimario di selezione o piano di conservazione) •Archivio storico: valorizzazione della documentazione con predisposizione degli strumenti di ricerca della sala di studio (guide, indici, inventari)	