

Carta dei Servizi del Comune di Grottaferrata



Comune Di
Grottaferrata



Comune di Grottaferrata

[Piazzetta Eugenio Conti 1, 00046

Grottaferrata (Rm)



LA CARTA DEI SERVIZI

1. LA CARTA DEI SERVIZI	pag.2
2. IL TERRITORIO	pag.3
3. IL COMUNE E IL SUO GOVERNO	pag.4
4. UFFICI COMUNALI	pag.7
5. UFFICIO TECNICO E AMBIENTE	pag.14
6. SERVIZIO RISORSE UMANE	pag.16
7. SERVIZIO DEMOGRAFICO	pag.16
8. AFFARI GENERALI	pag.20
9. SERVIZIO CULTURA, BIBLIOTECA, SPORT, TURISMO E SPETTACOLO	pag.21
10. SERVIZI ALLA PERSONA E POLITICHE SCOLASTICHE	pag.22
11. SERVIZI FINANZIARI E PATRIMONIALI	pag.25
12. SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE	pag.28
13. CORPO DI POLIZIA LOCALE	pag.29
14. GARANZIA DEL RISPETTO DEL TERMINE PROCEDIMENTALE	pag.33
15. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	pag.33
16. LA VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.33



1 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un “contratto” con il quale il Comune di Grottaferrata si impegna a garantire la tempestività e l’efficienza della prestazione nonché la corrispondenza dei servizi a precisi standard di qualità di seguito definiti.

La Carta dei Servizi si pone l’obiettivo di migliorare il rapporto tra il cittadino e l’amministrazione locale che eroga il servizio puntando alla trasparenza e chiarezza del servizio offerto.

La Carta dei Servizi vuole fornire una breve descrizione del Comune del suo territorio e informazioni utili sui suoi uffici, nonché fornire una descrizione di una parte dei servizi offerti al cittadino, in particolar modo quei servizi per i quali il Comune ha deciso di avviare il Processo di Certificazione ISO 9001:2008.

La Carta dei Servizi è uno strumento finalizzato a:

- gestire standard di qualità riconoscibili e misurabili, coinvolgendo anche gli altri Enti partecipanti al procedimento;
- verificare le criticità di alcuni processi attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dal cliente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi;
- monitorare mediante questionari/interviste il livello dei servizi resi;



2 IL TERRITORIO

Grottaferrata è un comune italiano di 21.039 abitanti, della Provincia di Roma, nel Lazio.



Superficie: 18,36 kmq

Popolazione: 20.448 (16/09/2014)

Densità di popolazione: 1.145,95 ad./kmq

Altitudine: 329 m

Grottaferrata, che ha ottenuto l'autonomia amministrativa nel 1848, è attualmente uno dei luoghi di villeggiatura e residenziali più eleganti e frequentati dei Castelli Romani, grazie al rapido collegamento con Roma assicurato dalla strada statale 511 via Anagnina, che attraversa il territorio criptense per tutta la sua estensione. Il comune è conosciuto soprattutto perché ospita l'abbazia di Santa Maria di Grottaferrata, fondata nel 1004 da san Nilo da Rossano e costituita attualmente in abbazia territoriale retta dall'Ordine Basiliano Italiano di Grottaferrata.

Il territorio comunale di Grottaferrata, decimo comune più vasto dei Castelli Romani con un'estensione di 18.36 km, è stato soggetto tra i 600.000 ed i 20.000 anni fa circa all'attività vulcanica del Vulcano Laziale. Il suolo è composto in massima parte di materiale vulcanico, ed abbondano minerali caratteristici come il peperino, la pietra sperone del Tuscolo ed il tufo.

Il territorio di Grottaferrata, come del resto l'intera area dei Colli Albani, è storicamente votato all'agricoltura, specialmente alla viticoltura ed, in misura minore, all'olivicoltura. Il territorio comunale fa parte della zona di produzione del Frascati, come disposto dal relativo disciplinare di produzione, che ha acquisito l'attestazione di D.O.C.G..

Grottaferrata fa parte del Sistema Bibliotecario dei Castelli Romani (S.B.C.R.), un Consorzio che raggruppa le biblioteche comunali e gli altri enti di protezione libraria dell'area dei Castelli Romani, in provincia di Roma.

Presso l'abbazia di Santa Maria di Grottaferrata ha sede la biblioteca statale, classificata dal 1967 come biblioteca pubblica statale di competenza del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali ma custodita con atto di delega[dai monaci dell'Ordine Basiliano Italiano di Grottaferrata.

Grottaferrata è annualmente teatro della Fiera Nazionale e, nel 2014, sarà organizzata la 414^a Edizione.

Il 22 Settembre 2011 nell'ambito della III edizione Premio Nazionale Città del Libro, Grottaferrata ha inoltre ricevuto dall'ANCI la Menzione Speciale "Città del Libro".



3 IL COMUNE E IL SUO GOVERNO

Sindaco

Dott. Giampiero Fontana

email: sindaco@comune.grottaferrata.roma.it

Tel. 06945401664

Staff del Sindaco:

Segreteria del Sindaco: sig.ra Daniela Felli

email: segreteria.sindaco@comune.grottaferrata.roma.it

Tel. 06945401664

Ufficio Stampa: sig. Cesare Arietti

email: ufficiostampa@comune.grottaferrata.roma.it

Tel. 06 945401623

Facebook: Account "Ufficio Stampa Comune Grottaferrata"

Twitter: Seguici su "ComuneGrottaferrata"



Assessori:

Avv. Francesca Maria Passini - Vice Sindaco:

Deleghe: Sostegno sociale e sussidiarietà - Scuola e infanzia - Decentramento e partecipazione - Politiche abitative.

orario di ricevimento previo appuntamento:

Martedì ore 11.00-12.00, Giovedì ore 15.30-17.00

e-mail: assessore.passini@comune.grottaferrata.roma.it

Dott. Paolo Rubini:

Deleghe: Sviluppo delle Periferie - Infrastrutture e Manutenzione Urbana - Toponomastica - Servizi, Trasporti, Mobilità - Tutela Ambientale

e-mail: assessore.rubini@comune.grottaferrata.roma.it

Dott. Claudio Consoli:

Deleghe: Bilancio – Patrimonio – Affari Generali – Lavoro e Formazione Professionale – Sicurezza Urbana

orario di ricevimento previo appuntamento:

Martedì ore 10:00-12:00 e 15:00-16:30, il Venerdì ore 10:00-12:00

e-mail: assessore.consoli@comune.grottaferrata.roma.it

Avv. Andrea De Sanctis:

Deleghe: Attività Produttive - Fiere e Mercati - Agroalimentare - Turismo - Servizio di Igiene e Decoro Urbano - Politiche dell'Unione Europea

e-mail assessore.desanctis@comune.grottaferrata.roma.it

Sig.ra Michela Palozzi:

Deleghe: Tradizioni - Promozione Artistica e Spettacoli - Qualità della Vita, Sport e Benessere

e-mail assessore.palozzi@comune.grottaferrata.roma.it



Consiglio Comunale

Marco Bosso (**Presidente del Consiglio**, e-mail: pres.consiglio@comune.grottaferrata.roma.it ;
pre.consiglio.comunale@pec.comune.grottaferrata.rm.it)

Luigi Spalletta

Curcio Giovanni

Stirpe Chiara

Tocci Riccardo

Mucciaccio Vincenzo

Masi Moira

Covizzi Roberta

Mecozzi Andrea

Pizzicannella Alessandro

Broccatelli Alessandro

Rotondi Antonella

Roscini Elvise - Vice Presidente del Consiglio

Scardecchia Maurizio

Consoli Rita

Maoli Roberto



4 UFFICI COMUNALI

In questa sezione sono indicate le denominazioni dei diversi Uffici ed i nomi dei Responsabili.

SEGRETARIO GENERALE: Dott.ssa Stefania Calcari

tel. 06/945401622 – e-mail: seg.generale@comune.grottaferrata.roma.it;
seg.generale@pec.comune.grottaferrata.rm.it

1° SETTORE TECNICO-AMBIENTE

Sede: P.zza E. Conti fax 06/9456371

orario di apertura al pubblico: martedì 9.00 - 12.00 e giovedì 15.15 - 17.30

DIRIGENTE: Arch. Luca Scarpolini

tel. 06/945401672 e-mail: dirtecnico@comune.grottaferrata.roma.it ;
dirtecnico@pec.comune.grottaferrata.rm.it

Servizio 1° PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E SVILUPPO DEL TERRITORIO

Responsabile: Arch. Aldo Zichella tel. 06/945401662 – e-mail:

zichella@comune.grottaferrata.roma.it - zichella@pec.comune.grottaferrata.rm.it

Servizio 2° EDILIZIA E TRASFORMAZIONE DEL TERRITORIO

Responsabile: Arch. Aldo Zichella tel. 06/945401662 – e-mail:

zichella@comune.grottaferrata.roma.it - zichella@pec.comune.grottaferrata.rm.it

- **Vigilanza Edilizia:** Geom. Roberto Romei tel. 06/945401677 - e-mail: edilizia.romei@comune.grottaferrata.roma.it
- **Ufficio Abusivismo Edilizio:** Geom. Claudio Doganieri tel. 06/945401666, e-mail: uff.abusivismo@comune.grottaferrata.roma.it
- **Ufficio rilascio Autorizzazioni Paesaggistiche:** Arch. Michela De Angelis tel. 06/945401618, e-mail: m.deangelis@pec.comune.rm.it
- **Ufficio Condono Edilizio:** Arch. Carla Gabrieli tel. 06/945401665, e-mail: c.gabrieli@comune.grottaferrata.roma.it
- **Ufficio Sportello Unico Edilizia:** Geom. Stefano Peruani 06/945401673, e-mail: sue@pec.comune.grottaferrata.rm.it



Servizio 3° OPERE PUBBLICHE E MANUTENZIONI

Responsabile: Ing. Alberto de Angelis (tel.06/945401654)

e-mail: ufficioambiente@comune.grottaferrata.roma.it

- **Manutenzione Strade - Fognature - Impianti Semaforici - Segnaletica Stradale:**
Geom. Enrico Antonelli tel. 06/945401645, Geom. Daniele Gallettino tel. 06945401658
e-mail: ufficioviabilita@comune.grottaferrata.roma.it
- **Pubblica Illuminazione**
- **Parchi - Giardini - Immobili Comunali:** Geom. Bruno Pompili tel. 06/945401656,
Alessandra Orlandi tel. 06945401625 e-mail:
ufficiomanutenzioni@comune.grottaferrata.roma.it

Servizio 4° AMBIENTE

Responsabile: Ing. Alberto de Angelis (tel.06/945401654)

e-mail: ufficioambiente@comune.grottaferrata.roma.it

2° SETTORE ORDINAMENTO AFFARI GENERALI E SERVIZI ALLA PERSONA

Sede: P.zza E. Conti – fax 06/94315355

Orario di ricevimento: Martedì-Venerdì 9.00 - 12.00; Giovedì 15.15 - 17.30

DIRIGENTE: Dott.ssa Ivana Rasi

tel.06/945401636 e-mail: res.ragioneria@comune.grottaferrata.roma.it; –
res.ragioneria@pec.comune.grottaferrata.rm.it;

Servizio 1° ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

- **Ufficio Personale** tel. 06/945401652-653 e-mail:
uff.personale@comune.grottaferrata.roma.it ;
uff.personale@pec.comune.grottaferrata.rm.it
- **Ufficio Trattamento Economico del Personale:** Carla Fragomeno Tel. 06/945401651

Servizio 2° SERVIZI DEMOGRAFICI

- **Ufficio Stato Civile:** Stato civile: Andrea Mondì tel. 06/945401626,
Maria Enrica Palombo tel. 06/9405401646
e-mail statocivile@comune.grottaferrata.roma.it;
statocivile@pec.comune.grottaferrata.rm.it



- **Ufficio Anagrafe:** Stefano Fragione - Massimiliano Ceccarelli, tel. 06945401680
e-mail: anagrafe@comune.grottaferrata.roma.it
- **Iscrizioni anagrafiche:** Pietro Cupelli
e-mail: anagrafe.iscrizioni@pec.comune.grottaferrata.rm.it
- **Cancellazioni anagrafiche:** Maria Enrica Palombo,
e-mail: anagrafe.cancellazioni@pec.comune.grottaferrata.rm.it
- **AIRE** (anagrafe italiani residenti all'estero): Roberto Palombo
e-mail: aire@pec.comune.grottaferrata.rm.it
- **Carta di Identità Elettronica** (C.I.E.): Pietro Cupelli tel. 069410871
e-mail: cie@comune.grottaferrata.roma.it
- **Ufficio Elettorale – Leva** orario di ricevimento: martedì e venerdì 9-12; giovedì 15.15-17.30 Roberto Palombo tel. 06/945401639, e-mail:
uff.elettorale@comune.grottaferrata.roma.it ;
uff.elettorale@pec.comune.grottaferrata.rm.it

Servizio 3° AFFARI GENERALI

Dott.ssa Carola Pasquali

tel. 06/945401619, e-mail: res.affari.generali@comune.grottaferrata.roma.it;

res.affari.generali@pec.comune.grottaferrata.rm.it

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico** (U.R.P.) - Ufficio Protocollo
orario di ricevimento: dal lun. al ven. 9.00 - 12.00; mart. e giov. 15.15 - 17.30
ritiro atti: mart., ven. 9.00 - 12.00 e giov. 15.15 - 17.30
Sabrina Luzi – Maddalena Roffo tel.06/945401679
e-mail: info@comune.grottaferrata.roma.it - info@pec.comune.grottaferrata.rm.it ;
- **Ufficio Segreteria e Gestione Contratti:** Giovannina Doganieri tel. 06/945401621, –
Federica Capomagi tel. 06/945401616 e-mail:
ufficio.segreteria@comune.grottaferrata.roma.it -
ufficio.segreteria@pec.comune.grottaferrata.rm.it
- **Ufficio Messaggi Notificatori:** Gerardo Loreto – Eugenio Felli tel. 06/945401604
orario di ricevimento: tutti i giorni dal lun. al ven. 9.00 - 12.00; mart. e giov. 15.15 - 17.30

Servizio 4° CULTURA, BIBLIOTECA, SPORT, TURISMO E SPETTACOLO

- **Ufficio Cultura - Turismo - Sport – Gemellaggio** - email:
cultura@comune.grottaferrata.roma.it ; turismo@comune.grottaferrata.roma.it ;
- **Biblioteca Comunale**
Viale Giovanni Dusmet, 20



tel./fax 06/9411655 orario di apertura: dal lunedì al sabato 9.00 – 18.00

e-mail: bicom.gferrata@tiscali.it

Servizio 5° SERVIZI ALLA PERSONA E POLITICHE SCOLASTICHE

- **Ufficio Servizi Sociali:** Simona Angelini tel.06/945401697
- **Ufficio Politiche Scolastiche e Servizi all'Infanzia:** Valentina Filippi tel. 06/945401627
e-mail: ufficioscuola@comune.grottaferrata.roma.it;
- **Assistenti Sociali:**
Dott.ssa Francesca Fabbris tel. 06/945401617
e-mail: assistente.sociale@comune.grottaferrata.roma.it;
assistente.sociale@pec.comune.grottaferrata.rm.it; Dott.ssa Susanna Lucarelli tel.
06/945401609
- **Cimitero Comunale:** Via Anagnina ascendente n.12 - Tel. 06/945401690
- Orario estivo (coincidente con il periodo di vigenza dell'orario legale): tutti i giorni (domenica inclusa) 08.00/18.00; Orario invernale (coincidente con il periodo di vigenza dell'orario solare): tutti i giorni (domenica inclusa) 09.00/17.00; Festività infrasettimanali, religiose e civili: 08.00-13.00.
- **Ufficio Cimiteriale** presso il Comune: Loretta Carletti tel. 06/945401606
e-mail: servizicimiteriali@comune.grottaferrata.roma.it

3° SETTORE FINANZE ED ATTIVITA' PRODUTTIVE

Sede: P.zza E. Conti n° 1

orario di ricevimento: Martedì e Venerdì 9.00 - 12.00; Giovedì 15.15 - 17.30

fax 06/94315355

DIRIGENTE: Dott.ssa Ivana Rasi

tel. 06/945401636 e-mail: res.ragioneria@comune.grottaferrata.roma.it;

res.ragioneria@pec.comune.grottaferrata.rm.it;

Servizio 1° SERVIZIO FINANZIARIO

- **Ufficio Contabilità – Ragioneria**
- **Ufficio Entrate:** Carla Ricci tel. 06/945401644
e-mail: ragioneria.entrates@comune.grottaferrata.roma.it
- **Ufficio Uscite:** Antonella Centioni tel. 06/945401640
e-mail: servizioragioneria@comune.grottaferrata.roma.it
- **Ufficio Economato - Provveditorato**
Rodolfo Badoni tel. 06/945401633 e-mail:
uff.economato@comune.grottaferrata.roma.it



- **Riscossione Refezione Scolastica:** Roberta Urbani tel. 06/945401642

Servizio 2° ENTRATE E PATRIMONIO

- **Ufficio Tributi – IMU/TASI:** Silvia Limiti tel. 06/945401637
e-mail: tributo.ici@comune.grottaferrata.roma.it
- **Ufficio Tributi – TARI:** tel. 06/945401632/608
e-mail: uff.tributi.grottaferrata@comune.grottaferrata.roma.it
- **Ufficio Patrimonio - Affissioni:** Luca Burzacconi tel. 06945401641
e-mail: servizio.patrimonio@comune.grottaferrata.roma.it

Servizio 3° S.U.A.P. (Sportello Unico per le Attività Produttive)

- **Ufficio Polizia Amministrativa:** Alessandro Massacci tel. 06/945401631
e-mail: uff.polizia.amministrativa@comune.grottaferrata.roma.it -
uff.polizia.amministrativa@pec.comune.grottaferrata.rm.it
fiera e-mail: fiera@comune.grottaferrata.roma.it;
- **Ufficio Commercio:** Patrizia Pegoraro tel. 06/945401649 – Filomena Ribecco tel. 06/945401635 e-mail: uff.commercio@comune.grottaferrata.roma.it
- uff.commercio@pec.comune.grottaferrata.rm.it;
segreteria.ass.commercio@comune.grottaferrata.roma.it



CORPO DI POLIZIA LOCALE

Sede: Via Garibaldi, 20

tel 06/9454051; fax 06/9411854 orario di ricevimento: lunedì, mercoledì, venerdì e sabato 9:00 – 13.00, martedì e giovedì 15.00– 18.00.

Comandante dott.ssa Maria Letizia Scuderini

e-mail: res.comando.polizia.municipale@comune.grottaferrata.roma.it -
res.comando.polizia.municipale@pec.comune.grottaferrata.rm.it

Vice Comandante dott. Luca Vetri

e-mail: vicecomandantepm@comune.grottaferrata.roma.it -
vicecomandantepm@pec.comune.grottaferrata.rm.it

Servizio Contenzioso

Responsabilità di procedimento amm.vo : *Serg. Silvia Fiorelli*

e-mail: contenzioso.pl@comune.grottaferrata.roma.it

Responsabilità di procedimento amm.vo : *Vice Comandante Luca Vetri*

- Ordinanze di viabilità temporanee

Responsabilità di procedimento amm.vo : *M.Ilo Magg. Stefania Serafini*

- Abusivismo edilizio e controllo del territorio

Responsabilità del procedimento amm.vo: *M.Ilo Magg. Cristina Gentilini*

- Sanzioni amministrative per violazioni di leggi diverse dal codice della strada, regolamenti ed ordinanze locali;
- Contenzioso per le sanzioni amministrative per violazioni di leggi diverse dal codice della strada, regolamenti ed ordinanze locali;
- A.S.O. E T.S.O.;

Responsabilità del procedimento amm.vo: *M.Ilo Magg. Patrizia Badei*

- Randagismo e tutela animali;
- Cessioni di fabbricato e denunce infortuni;
- Rilascio contrassegni invalidi ed autorizzazioni stalli di sosta invalidi “*ad personam*”;

Responsabilità di procedimento amm.vo: *M.Ilo Ord. Carlo Di Mattia*



- Notificazione atti amministrativi e penali;
- Attività di indagine per accertamenti anagrafici;
- Rinvenimento oggetti smarriti

Responsabilità del procedimento amm.vo: *M.llo Ord. Cristina Latini*

- Infortunistica, sinistri e circolazione stradale.
- Ricorsi al prefetto ex art. 203 c.d.s.;
- Procedimenti relativi ai veicoli rimossi, abbandonati e fuori uso;

Responsabilità del procedimento amm.vo: *Serg. Silvia Fiorelli*

- Ambiente, inquinamento e igiene dell'abitato;

Responsabilità del procedimento amm.vo: *Serg. Alessandra Martellini*

- Attività commerciali, pubblici esercizi e mercato;

Responsabilità di procedimento amm.vo: *Serg. Massimo Aloisanti*

- Conduzione autoparco veicoli di servizio della P.L.;

Responsabilità del procedimento amm.vo: *Ag. Sc. Elisabetta Ciminelli*

- Sanzioni amministrative per violazioni al codice della strada;
- Contenzioso per le sanzioni amministrative per violazioni al C.d.s.



Il Comune di Grottaferrata ha deciso di intraprendere il percorso della Certificazione ISO 9001:2008 per i servizi del I° - II° e III° Settore e il Corpo di Polizia Locale.

5 UFFICIO TECNICO E AMBIENTE

L'Ufficio pianificazione territoriale e sviluppo del territorio ha il compito di:

- gestire le funzioni di pianificazione urbanistica e coordinare le scelte attività relative allo sviluppo del territorio.
- gestire le funzioni di pianificazione urbanistica e coordinare le scelte attività relative allo sviluppo del territorio.

L'Ufficio edilizia verifica la trasformazione del territorio comunale mediante l'attività urbanistico - edilizia. Svolge perciò una funzione di controllo ed emissione degli atti attinenti all'attività medesima. In particolare:

- **Vigilanza edilizia:** consiste nella la vigilanza sull'attività urbanistico-edilizia nel territorio comunale per assicurarne la rispondenza alle norme di legge e di regolamento e alle prescrizioni degli strumenti urbanistici ed alle modalità esecutive fissate nei titoli abilitativi (art. 27 - DPR N. 380 del 6/06/2001).
- **Ufficio Abusivismo Edilizio:** qualora si accerti l'inosservanza delle norme e/o prescrizioni e modalità esecutive fissate in titoli abilitativi, l'Ufficio abusivismo edilizio ordina l'immediata sospensione dei lavori che ha effetto fino all'adozione dei provvedimenti definitivi
- **Ufficio Condono Edilizio:** l'ufficio si occupa delle richieste di condono edilizio, istruttoria delle pratiche, calcolo dell'oblazione ed oneri concessori, rilascio concessioni edilizie in sanatoria, di curare i rapporti con i cittadini, tecnici liberi professionisti ed enti pubblici.

L'Ufficio Opere pubbliche e manutenzioni si occupa della realizzazione di opere pubbliche, in ottemperanza agli indirizzi della amministrazione, sulla base dei lavori previsti nell'elenco annuale, approvato dal Consiglio Comunale.

L'Ufficio ambiente analizza e gestisce la conformità dell'ente rispetto alla normativa ambientale applicabile alle attività direttamente svolte dal Comune stesso, inteso sia come soggetto che opera e può avere degli impatti sull'ecosistema sia come soggetto a cui sono attribuite delle competenze dalla normativa ambientale vigente finalizzata alla salvaguardia ambientale. Dà attuazione ai procedimenti amministrativi finalizzati alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela della salute pubblica, nel rispetto della legislazione nazionale e regionale.



TABELLA DEGLI STANDARD SERVIZIO TECNICO E AMBIENTE	
SERVIZIO	STANDARD
Permessi di costruire (art. 20 DPR 380/2001)	<p>Lo sportello unico comunica entro dieci giorni al richiedente il nominativo del responsabile del procedimento.</p> <p>Entro sessanta giorni dalla presentazione della domanda, il responsabile del procedimento cura l'istruttoria.</p> <p>Entro trenta giorni dalla chiusura dell'istruttoria il Dirigente rilascia il provvedimento conclusivo titolo abilitativo o diniego</p>
D.I.A. (denuncia inizio attività, art. 23 c. 6 DPR 380/2001)	<p>Il Dirigente o il Responsabile del competente ufficio comunale, entro 30 gg dalla presentazione della pratica, ove sia riscontrata l'assenza di una o più delle condizioni stabilite, notifica all'interessato l'ordine motivato di non effettuare il previsto intervento.</p> <p>È comunque salva la facoltà di ripresentare la denuncia di inizio attività, con le modifiche o le integrazioni necessarie per renderla conforme alla normativa urbanistica ed edilizia.</p>
S.C.I.A. (Segnalazione certificata di inizio attività art.19 legge 241/90)	<p>Entro 60 giorni (edilizia) o 30 giorni (altri casi) dal ricevimento, deve essere accertato il possesso e la veridicità dei requisiti dichiarati, adottando, in caso negativo, i dovuti provvedimenti per vietare la prosecuzione dell'attività e sanzionare, se necessario, l'imprenditore che si fosse reso responsabile delle dichiarazioni mendaci.</p>
Agibilità (art. 25 DPR 380/01)	<p>Lo sportello unico comunica al richiedente, entro dieci giorni dalla ricezione della domanda di cui al comma 1, il nominativo del responsabile del procedimento.</p> <p>Entro trenta giorni dalla ricezione della domanda il dirigente o il responsabile del competente ufficio comunale, previa eventuale ispezione dell'edificio, rilascia il certificato di agibilità.</p>
Abusi edilizi (art. 27 DPR 380/01)	<p>Verifica entro 30 giorni dalla comunicazione di presunta violazione urbanistico-edilizia e disposizione degli atti conseguenti.</p>
Autorizzazioni paesaggistiche (art. 146 c.7 D.lgs 42/2004)	<p>Verifica preliminare e relazione entro 40 giorni dalla presentazione dell'istanza entro il termine di 40 giorni il Comune trasmette gli atti relativi al procedimento alla Soprintendenza per i Beni Paesaggistici per l'acquisizione del parere vincolante di competenza. La Soprintendenza deve fornire il proprio parere entro 45 giorni; nel caso in cui il Soprintendente non si pronunci entro 60 giorni, il Comune provvede sull'istanza presentata.</p>
Autorizzazioni paesaggistiche semplificate (art 3 DPR 139/2010)	<p>provvedimento espresso entro il termine di sessanta giorni dal ricevimento della domanda.</p>



TABELLA DEGLI STANDARD SERVIZIO TECNICO E AMBIENTE	
SERVIZIO	STANDARD
Autorizzazione scarico acque reflue(D.lgs 152/06)	30 gg
Abbattimento alberi proprietà privati (D.lgs 42/2004)	30 gg
Autorizzazioni manomissioni suolo pubblico	30 gg

6 SERVIZIO RISORSE UMANE

L'Ufficio cura la gestione dei rapporti lavoro, si occupa della programmazione del fabbisogno di personale, attiva iter per progressioni di carriera.

TABELLA DEGLI STANDARD SERVIZIO RISORSE UMANE	
SERVIZIO	STANDARD
Consegna buoni pasto	Dal 5 al 10 del mese
Consegna buste paga	Dal giorno 26 del mese in corso
Consegna CUD	Entro 10 gg dalla richiesta
Consegna attestati di servizio	Entro 10 gg dalla richiesta
Inserimento mod. PA04 per il personale a tempo determinato	Entro 10 gg dalla richiesta
Compilazione modelli richiesti prestiti INPDAP	Entro 3 gg dalla richiesta

7 SERVIZIO DEMOGRAFICO

Il Servizio demografico cura le competenze statali in materia di Stato Civile, Anagrafe, Elettorale e Leva militare.

Competenze:

- tenuta dei registri di stato civile (registrazione delle nascite, delle morti, delle pubblicazioni di matrimonio, dei matrimoni, dell'acquisto o perdita della cittadinanza italiana) e della popolazione residente;
- predisposizione e rilascio delle certificazioni connesse alle proprie competenze;
- rilevazioni statistiche inerenti le dinamiche della popolazione;



- tenuta e aggiornamento delle liste di leva e dei ruoli militari;
- servizio elettorale: gestione dell'elettorato attivo e passivo comprensivo degli adempimenti relativi allo svolgimento delle consultazioni elettorali;
- tenuta e aggiornamento dell' AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).

TABELLA DEGLI STANDARD STATO CIVILE – ANAGRAFE – ELETTORALE – LEVA MILITARE	
SERVIZIO	STANDARD
Pubblicazioni di matrimonio (civile e religioso)	15 giorni
Pubblicazioni di matrimonio dall'estero e da altri Comuni Italiani	a vista
Celebrazione matrimoni civili	nel giorno e nell'ora fissati dalle parti
Trascrizioni matrimoni religiosi	Entro 5 giorni dalla celebrazione (come stabilito dalla legge)
Trascrizione matrimoni dall'estero	Entro 30 gg dal ricevimento
Trascrizione sentenze di divorzio e nullità di matrimonio	Entro 10 giorni dal ricevimento
Annotazione a margine degli atti di matrimonio	Entro 30 gg dal ricevimento
Annotazione delle convenzioni matrimoniali	Entro 30 gg dal ricevimento
Denuncia di nascita	A vista
Trascrizione di nascita provenienti dall'estero o da altri Comuni	Entro 15 giorni
Riconoscimenti	su appuntamento
Legittimazioni	entro 5 giorni dal ricevimento degli atti
Adozioni	entro 15 giorni dal ricevimento degli atti
Trascrizioni di atti di nascita e matrimoni stranieri	su appuntamento
Annotazioni a margine degli atti di nascita	Entro 30 gg dal ricevimento
Denuncia di morte	a vista
Trascrizioni di atti di morte dall'estero e da altri Comuni	entro 10 gg dal ricevimento
Annotazioni a margine atti di morte	Entro 30 gg dal ricevimento
Autorizzazione trasporto salma	a vista
Autorizzazione cremazione salma	a vista
Affido urna ceneri umane	entro 5 giorni dalla presentazione dell'istanza



Cittadinanza (trascrizione atto Ministero dell'Interno e PdR con giuramento)	su appuntamento non oltre 180 gg.
Cittadinanza italiana decreto Sindacale e giuramento	180 gg. (istanza da parte dell'interessato, verifica documentazione, rilascio attestazione da parte del Sindaco, prestazione giuramento su appuntamento)
Risposte a istanze da privati	Entro 30 gg dal ricevimento
Certificazioni, estratti e copie integrali	a vista
Certificazioni, estratti e copie integrali storici	3 giorni dal ricevimento dell'istanza
Rettifiche d'ufficio (atti di stato civile)	a vista
Rilascio carte d'identità	a vista
Immigrazione (iscrizione anagrafica)	60 gg circa (dichiarazione dell'interessato, accertamento VV.UU., invio richiesta al Comune di cancellazione) viene definita quando il Comune di cancellazione invia la pratica di cancellazione
Emigrazione (cancellazione anagrafica)	20 gg circa
Cambi di via all'interno del territorio	20 gg circa (dopo accertamenti VV.UU.)
Iscrizione anagrafe temporanea	variabile (dopo accertamento da parte dei VV.UU. circa la dimora abituale nel Comune)
Permessi di soggiorno (comunitari)	60 gg. circa
Variazioni anagrafiche	10 gg circa
Comunicazioni stranieri (iscrizioni, cambi via all'interno del territorio, cancellazioni)	entro 30 gg.
Statistiche (ISTAT, ASL, Prefettura e Enti vari)	entro il 15 di ogni mese
Formazione lista di leva	termine previsto per legge
Certificazioni di leva	a vista e comunque non oltre 5 gg
Concessioni congedi e ruoli matricolari	7 gg
Aggiornamenti lista di leva per cancellazioni/aggiunzioni/rettifiche	termine previsto per legge
Cancellazioni per irreperibilità	dopo un anno a partire dalla prima segnalazione e a seguito di accertamenti intervallati da parte dei VV.UU. intervallati
Iscrizione AIRE	30 gg da quanto perviene la documentazione



Iscrizione cittadini italiani mai residenti in Italia	30 gg dalla data di richiesta
Trasferimento da AIRE del Comune ad altro Comune	30 gg dalla data di richiesta
Iscrizione albo giudici popolari Corte d'Assise e d'Assise d'Appello	Entro termine previsto dalla legge
Revisione ordinaria delle liste elettorali	Entro termine previsto dalla legge
Revisione semestrale delle liste elettorali (18 anni)	Entro termine previsto dalla legge
Revisione straordinarie delle liste elettorali (elezioni)	Entro termine previsto dalla legge
Albo Presidenti di seggio	Entro termine previsto dalla legge
Albo Scrutatori	Entro termine previsto dalla legge
Rilascio certificazioni godimento diritti politici	a vista
Rilascio certificazioni iscrizioni liste elettorali	a vista



8 AFFARI GENERALI

L'Ufficio Segreteria svolge principalmente tutte le competenze di carattere generale relative al funzionamento degli Organi Istituzionali e della struttura amministrativa.

L'U.R.P. è uno spazio ideato per agevolare il dialogo tra cittadini e istituzione. Un servizio per aiutare a vivere meglio il paese, un luogo dove poter chiedere e poter ottenere informazioni sulle molteplici attività Comunali e su quanto avviene in ambito locale.

Attraverso l'URP il cittadino può inoltre contribuire, attraverso idee e suggerimenti, al miglioramento del paese divenendo così un protagonista attivo della propria realtà. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico raccoglie le segnalazioni ed i reclami dei cittadini e li indirizza all'ufficio competente.

Il Protocollo cura la registrazione, su supporto informatico, di tutti i documenti prodotti e ricevuti dal Comune. Si occupa, inoltre dell'affrancatura e della spedizione di tutta la corrispondenza inviata dal Comune.

L'Ufficio Messaggio provvede alla pubblicazione dei documenti all'Albo *on-line* ed alla restituzione degli stessi agli interessati, al termine del periodo di pubblicazione.

TABELLA DEGLI STANDARD SEGRETARIA	
SERVIZIO	STANDARD
Pubblicazione albo on - line determine-delibere G.C. e C.C.	Dopo adozione della deliberazione G.C. e C.C. per la loro pubblicazione tempo medio 15 gg.
Comunicazioni determine pubblicate	- tempo breve - inviate il giorno in cui inizia la pubblicazione
accesso agli atti delibere e determine (utenti: Consiglieri)	Delibere dal 2010 in poi reperibili sul sito. delibere C.C. / G.C. prima del 2010 e determine pubblicate -testo scannerizzato ed inviato entro i 3 giorni dalla richiesta, come da regolamento C.C. supporto CD o fotocopie se materiale ingente entro 3 giorni
accesso agli atti delibere e determine (utenti: cittadini)	testo fotocopiato entro i 30 giorni dalla richiesta. Tempo stimato 15 gg
Affissione albo pretorio on-line	Tempo medio 2gg (dipende dal tipo di atto e dalle imposizioni di legge)

**TABELLA DEGLI STANDARD U.R.P. – PROTOCOLLO GENERALE**

SERVIZIO	STANDARD
Informazioni – reclami – segnalazioni agli atti –distribuzione modulistica (senza istruttoria)	Tempo reale
Informazioni – reclami – segnalazioni (con istruttoria)	30 gg
Accesso agli atti (con istruttoria)	30 gg
Inserimento e aggiornamento contenuti sito web istituzionale	1 gg
Rilascio carta giovani	Tempo reale
Tessere esenzione trasporto Siset Lazio: controllo correttezza dati e rilascio tessera (istruttoria in collaborazione con la Regione Lazio)	7 gg
Tessere agevolazione metrebus: ricezione domande, controllo dati e invio telematico (istruttoria in collaborazione con la provincia di Roma)	2 gg
Registrazioni e smistamento atti pervenuti al protocollo generale	1 gg
Registrazione e smistamento atti urgenti	Tempo reale
Ricerca su protocollo generale informatico	Tempo reale
Ricerca su protocollo cartaceo	7 gg
Imbustamento, affrancatura e spedizione posta in uscita	3 gg

9 SERVIZIO CULTURA, BIBLIOTECA, SPORT, TURISMO E SPETTACOLO

L'Ufficio Cultura svolge compiti di programmazione e promozione delle attività culturali e di erogazione dei servizi nel campo della cultura e dello spettacolo, con un'offerta attenta a valorizzare le risorse creative ed organizzative del territorio. Uno dei principali obiettivi dell'ufficio è la programmazione di iniziative in grado di fornire una risposta adeguata ad una richiesta da parte della cittadinanza sempre più attenta e diversificata, frutto delle trasformazioni economiche e sociali degli ultimi anni. Obiettivo del servizio è sviluppare gli aspetti culturali, incrementando nel contempo l'attrattività del territorio attraverso la valorizzazione del turismo culturale, artistico ed ambientale, con ricadute positive in termini di flussi turistici e di sviluppo economico.

L'obiettivo primario dell'ufficio turismo è la promozione turistica del Comune tramite l'organizzazione di manifestazioni ed eventi in collaborazione con l'ufficio cultura e le realtà associazionistiche del territorio.



La biblioteca fa parte del Sistema Bibliotecario dei Castelli Romani, e possiede allo stato attuale un fondo di 12.873 volumi.

I servizi offerti dalla biblioteca sono:

- Consultazione libri
- Prestito bibliotecario di due libri per un mese previo rilascio della tessera di iscrizione
- Prestito inter-bibliotecario
- Ricerche bibliografiche e consulenza biblioteconomia
- Reference e interrogazioni catalogo on-line
- Sale lettura e Sala ragazzi
- Fotocopie testi a pagamento (a norma di legge)
- Riviste: storia dell'arte, viaggi e turismo, politica internazionale, storia, informatica natura, scienza, arredamento, medicina, animali, hobby, attualità, gastronomia
- Novità librerie
- attività culturali: visite guidate, corsi, incontri

I servizi della biblioteca sono riservati a tutti coloro che sono muniti di tessera di iscrizione rilasciata da una delle Biblioteche del Consorzio.

TABELLA DEGLI STANDARD SERVIZIO CULTURA E TURISMO	
SERVIZIO	STANDARD
Organizzazione di eventi	Almeno 10 eventi l'anno

10 SERVIZI ALLA PERSONA E POLITICHE SCOLASTICHE

Le iscrizioni all'asilo nido comunale (V.le 1° Maggio) si effettuano tramite bando pubblico (pubblicizzato a mezzo manifesti sul territorio comunale e su questo sito web) due volte l'anno (nei mesi di aprile e di ottobre).

La gestione segue quanto riportato nel Regolamento Asilo comunale "L'isola che c'è" approvato con Deliberazione di consiglio comunale n° 10 del 02.04.2009
http://www.comune.grottaferrata.roma.it/files/organizzazione/REGOLAMENTO_NIDO.pdf

Il servizio sociale del Comune è un servizio di primo livello rivolto alla generalità della popolazione.

Ha compiti di informazione, consulenza, prevenzione e promozione, rilevazione dei bisogni, presa in carico e prima risposta agli stessi, ove possibile.

Opera in autonomia in ordine a problemi di natura socio-assistenziale.



Il sistema integrato dei Servizi Sociali persegue la finalità di tutelare la dignità e l'autonomia delle persone, sostenendole nel superamento delle situazioni di bisogno o difficoltà, prevenendo gli stati di disagio e promuovendo il benessere psico-fisico, tramite interventi personalizzati, concepiti nel pieno rispetto delle differenze, delle scelte e degli stili di vita espressi dai singoli.

TABELLA DEGLI STANDARD SERVIZI SOCIALI	
SERVIZIO	STANDARD
Interventi Economici	30 gg
Esonero parziale o totale dei servizi scolastici e nidi	30 gg
Servizio di assistenza Educativa Domiciliare	30 gg
Servizio di assistenza scolastica specialistica	10 gg
Inserimento di minori in strutture protette	Definito nel decreto Tribunale dei Minorenni.
Interventi di tutela del minore richiesti dall'autorità giudiziaria	Definito nel decreto Tribunale dei Minorenni
Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata	30 gg
Servizio di Trasporto sociale	10 gg
Interventi Assistenziali in ambito lavorativo	30 gg
Inserimento in servizi diurni per disagiati psichici	10 gg
Inserimento in Centri Diurni per Disabilità grave	10 gg
Inserimento nel Centro Diurno Alzheimer	10 gg
Compartecipazione alla retta per utenti inseriti in strutture socio-assistenziali	10 gg
Autorizzazioni apertura strutture socio-assistenziali	60/90 gg



TABELLA DEGLI STANDARD SERVIZI CIMITERIALI	
SERVIZIO	STANDARD
Concessione loculo/celletta	5 gg
Contratti concessioni loculo/celletta	5 gg
Traslazioni	5 gg
Estumulazioni	60 gg
Esumazioni	30 gg
Inumazioni	5 gg
Autorizzazioni tumulazioni in tomba	5 gg
Autorizzazione tumulazione resto mortali/ceneri in loculo già concesso	5 gg
Concessioni aree cimiteriali	60 gg
Rimborsi loculi retrocessi	60 gg
Acquisto beni e servizi per cimitero	30 gg
Autorizzazione per apposizione lapidi	30 gg
Risposte istanze provati	30 gg
Atti per la gestione cimitero	30 gg
Concessione loculo/celletta	5 gg
Contratti concessioni loculo/celletta	5 gg
Traslazioni	5 gg
Estumulazioni	60 gg
Esumazioni	30 gg
Inumazioni	5 gg
Autorizzazioni tumulazioni in tomba	5 gg
Autorizzazione tumulazione resto mortali/ceneri in loculo già concesso	5 gg
Concessioni aree cimiteriali	60 gg
Rimborsi loculi retrocessi	60 gg
Acquisto beni e servizi per cimitero	30 gg
Autorizzazione per apposizione lapidi	30 gg
Risposte istanze provati	30 gg
Atti per la gestione cimitero	30 gg



11 SERVIZI FINANZIARI E PATRIMONIALI

Ha la finalità essenziale di assicurare il coordinamento dei processi di pianificazione, approvvigionamento, gestione contabile e controllo delle risorse economiche e finanziarie dell'Ente, in coerenza con gli obiettivi definiti dai programmi e dai piani annuali e pluriennali e con l'obiettivo di assistere e supportare gli altri Servizi nella gestione delle risorse e dei *budget* assegnati.

Il Servizio assicura la regolarità dei procedimenti contabili e dei processi di gestione delle risorse economiche nel rispetto delle norme di legge e del regolamento di contabilità dell'Ente. Si articola in Ufficio Patrimonio, Ufficio Ragioneria Uscite, Ufficio ICI, Ufficio Tarsu, Ufficio Ragioneria Entrate.

Il Servizio medesimo cura anche il Servizio Economato e, in collaborazione con tutti gli altri Servizi provvede alla gestione ed all'inventario del patrimonio del Comune.

L'Ufficio Economato

provvede:

- Mensilmente a liquidare le fatture pervenute relative ai fornitori di minute spese d'ufficio urgenti e imprevedibili di importo non superiore a € 250,00,
- Nei giorni di apertura al pubblico ad incassare i diritti di segreteria attraverso la cessione di apposite marche,
- A gestire il servizio di refezione scolastica attraverso software che prevede il rilascio di un bancomat mensa,
- Gestione dei sinistri,
- Gestione albo fornitori,
- Tutte le operazioni in contanti necessarie agli uffici Comunali.

TABELLA DEGLI STANDARD UFFICIO ECONOMATO	
SERVIZIO	STANDARD
Liquidazione fatture per spese inferiori a € 250,00	Entro 30 gg dalla nota di trasmissione della Ragioneria
Incasso diritti di segreteria	Tempo reale
Gestione albo fornitori	Secondo quanto definito nel Disciplinare Albo Fornitori di Beni e Servizi



L'Ufficio Ragioneria Uscite provvede correntemente al:

- ricevimento determine di tutti i settori con apposizione data di arrivo sulle stesse,
- controllo determine di impegno per la regolarità contabile e per la normativa,
- lavorazione determine di impegno,
- controllo determine di liquidazione per la regolarità contabile e per la normativa,
- lavorazione determine dper la liquidazione,
- trasmissione determine non conformi,
- ulteriore controllo del Responsabile di Settore con firma di tutte le determine,
- smistamento e trasmissione determine in segreteria per la pubblicazione,
- archiviazione di tutte le determine a mezzo tenuta fascicoli completi di tutta la documentazione utile per, l'emissione di mandati di pagamento (Q.T.E., S.A.L., contratto, fattura, DURC, conto dedicato, codici CIG e CUP),
- controlli Equitalia per mandati di pagamento superiori a € 10.000,00,
- controllo pagamenti opere pubbliche per rispetto patto di stabilità,
- monitoraggio patto di stabilità,
- mandato di pagamento previo controllo del fascicolo,
- invio telematico dei flussi finanziari sia in entrata che in uscita con il Tesoriere – Banca popolare di Sondrio,
- verifica sollecito di pagamento da parte dei fornitori,
- lavorazione ed invio mensile F24 EP per lavoratori autonomi – assimilati – espropri – contributi,
- registrazione mensile corrispettivi entrate per contabilità IVA,
- stampe registri IVA,
- stampe certificazioni IRPEF,
- elaborazione modelli annuali 770- IRAP – IVA,
- ricevimento pubblico e telefonico per informazioni in merito a fatture – impegni – liquidazioni e mandati,
- ricevimento colleghi per impostazioni determine e chiarimenti contabili,
- scarico delibere G.C. e Consiglio attraverso PEC e internet,

L'Ufficio IMU provvede agli adempimenti connessi con l'applicazione dell'imposta municipale sugli immobili, e provvede alla predisposizione degli atti relativi a sgravi e rimborsi di quote inesigibili o indebite, cura il contenzioso tributario.

Dal sito internet del Comune o recandosi presso l'Ufficio preposto è possibile acquisire le informazioni circa le modalità di pagamento dell'imposta.

L'Ufficio TARI provvede agli adempimenti connessi con l'applicazione della tassa sui rifiuti urbani, e provvede alla predisposizione degli atti relativi a sgravi e rimborsi di quote inesigibili o indebite, cura il contenzioso tributario.



TABELLA DEGLI STANDARD IMU – TARI	
SERVIZIO	STANDARD
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	In tempo reale
Accettazione dichiarazioni (verifica e informazioni per la compilazione)	In tempo reale
Rimborsi somme non dovute	Entro 180 giorni dalla richiesta
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta

Il Servizio Patrimonio provvede a:

- rilascio autorizzazioni/concessioni per occupazioni spazi e aree pubbliche (vedasi regolamento per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche approvato con deliberazione di consiglio comunale n. 19 del 9 giugno 2011)
- rilascio autorizzazioni/concessioni per occupazioni spazi in orari extrascolastici (vedasi regolamento per approvato con deliberazione di consiglio comunale n. 28 del 29 giugno 2011),
- gestione degli immobili comunali relativamente alla richiesta di locazioni, concessioni, comodati, convenzioni.
- gestione richiesta locazioni passive.

L'Ufficio Ragioneria Entrate provvede correntemente a:

- registrazione fatture di acquisto fornitori e distribuzione delle stesse agli uffici di competenza di tutto il Comune per visto di regolarità,
- ricevimento provvisori di entrata del tesoriere, recapito degli stessi agli uffici competenti per la loro regolarizzazione e successiva emissione delle reversali di incasso,
- controllo e monitoraggio dei conti correnti postali intestati all'ente attraverso piattaforma on line (ogni settimana),
- ricevimento conti correnti postali, recapito agli uffici competenti per la loro regolarizzazione e successive reversali di incasso,
- contabilizzazione fatture relative alle utenze Enel, Eni, Telecom e successivi mandati di pagamento,
- attività di programmazione del bilancio di previsione: richiesta previsioni e inserimento delle stesse nel programma informatico, preparazione di tutti gli atti di programmazione (deliberazione tariffe, relazione previsionale e programmatica, bilancio pluriennale e annuale, richiesta obiettivi e successiva predisposizione P.E.G. con gestione dei centri di responsabilità, verifica del rispetto del patto di stabilità),



- attività di rendicontazione: verifica dei residui attivi e passivi, quadratura del prospetto di conciliazione, conto economico e conto del patrimonio, predisposizione relazione giunta sull'efficacia dell'azione condotta,
- debiti fuori bilancio,
- verifiche di cassa (ogni 3 mesi),
- rapporti con tesoriери e revisori.

12 SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, del DPR 160/2010 lo Sportello Unico per le Attività Produttive è l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che riguardano l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e la localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive gestisce in forma esclusivamente telematica i procedimenti unici, come disciplinati dal DPR 160/2010, relativi agli impianti produttivi ed all'avvio ed esercizio dell'attività di impresa. Il SUAP è l'unico punto di contatto con l'interessato e con gli altri Enti ed uffici coinvolti in tutte le fasi dei procedimenti inerenti l'attività di impresa, in qualsiasi settore sia essa operante (agricoltura, industria, artigianato, commercio, servizi).

Tutti i contatti tra SUAP e richiedente devono essere esclusivamente telematici (l'interessato dovrà essere dotato di una casella di posta elettronica certificata e di firma digitale).

Le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni concernenti le attività di cui sopra ed i relativi elaborati tecnici e allegati, sono presentati esclusivamente in modalità telematica al SUAP secondo la modulistica opportunamente elaborata.

Il SUAP assicura al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva: entro i termini di conclusione dei procedimenti previsti dal DPR 160/2010 per i procedimenti unici che prevedono rilascio di autorizzazioni, il SUAP, acquisiti i pareri e le autorizzazioni di legge in modalità telematica degli uffici ed Enti competenti, provvede alla notifica all'interessato tramite PEC (casella di posta elettronica certificata) del provvedimento di conclusione. Le comunicazioni al richiedente sono trasmesse esclusivamente dal SUAP.

I Comuni di Galliciano nel Lazio, Grottaferrata, Monte Compatri, Rocca di Papa, Rocca Priora e Zagarolo esercitano le funzioni inerenti il SUAP in forma associata.

Il sito internet di riferimento è: <http://www.cmcastelli.it/it/servizi-associati/suap/>



13 CORPO DI POLIZIA LOCALE

Il corpo di Polizia Locale è operativo 7 giorni su 7 su 2 turni e di norma effettua in via ordinaria il seguente orario: ore 08:00-14:00 e 14:00-20:00 Gli uffici ricevono il pubblico con le seguenti modalità: lunedì, mercoledì, venerdì e sabato 9:00 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 18.00, fatte salve situazioni contingibili ed urgenti.

Elenco dei Servizi

- Attività di Polizia Giudiziaria di iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria ed attività di Pubblica
- Sicurezza nei vari ambiti di competenza
- Attività di accertamento previste dal Codice della strada
- Ordinanze viabilità temporanea, contrassegni invalidi e stalli di sosta invalidi ad personam
- Infortunistica stradale, circolazione e procedimenti relativi ai veicoli abbandonati/rifiuti
- Sanzioni amministrative per violazioni a regolamenti e norme diverse dal codice della strada e gestione del relativo contenzioso
- Attività di Polizia Giudiziaria di iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria ed attività di Pubblica
- Sicurezza nei vari ambiti di competenza
- Vigilanza edilizia e attività amministrativa e di polizia giudiziaria correlata
- Ricezione di cessioni di fabbricato e denunce infortuni e relative verifiche
- Ufficio tutela animali e interazione con Associazioni di volontariato
- Vigilanza Sanitaria e attività amministrativa correlata per Accertamento Sanitario Obbligatorio e al Trattamento Sanitario Obbligatorio
- Vigilanza su ambiente, inquinamento ed igiene dell'abitato
- Vigilanza su Attività produttive: aree pubbliche, pubblici esercizi, commercio fisso, etc.
- Emergenze e protezione civile
- Attività di Rappresentanza Istituzionale anche con esposizione del Gonfalone

**TABELLE DEGLI STANDARD POLIZIA LOCALE**

CODICE DELLA STRADA	
SERVIZIO	STANDARD
Sorveglianza plessi scolastici	2 ore al giorno
Controllo appiedati per il rispetto delle norme di comportamento del codice della strada	2 postazioni di controllo giornaliere
Pattuglie automontate per il rispetto delle norme di comportamento previste dal codice della strada	2 postazioni di controllo settimanali
Controlli per la verifica del superamento dei limiti di velocità (AUTOVELOX)	2 postazioni di controllo settimanali
Vigilanza e viabilità per manifestazioni civili (sagre, feste varie, etc.)	Presenza durante le manifestazioni
Vigilanza e viabilità per manifestazioni religiose	Presenza durante le manifestazioni
Vigilanza e viabilità per manifestazioni sportive	Presenza durante le manifestazioni
Notificazione al cittadino del verbale di accertata violazione alle norme previste dal Codice della Strada	90 giorni dall'accertamento
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta

SANZIONI AMMINISTRATIVE diverse dal C.d.S. – Sportello F.O.	
SERVIZIO	STANDARD
Controlli aree verdi e parchi pubblici	2 controlli mensili
Notificazione al cittadino del verbale di sanzione amministrativa (violazione di leggi, regolamenti, etc.)	90 giorni dall'accertamento
Informazioni, reclami, segnalazioni e distribuzione modulistica (senza istruttoria)	Immediato
Informazioni, reclami, segnalazioni e distribuzione modulistica (con istruttoria)	Entro 30 giorni dalla richiesta
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Presenza in carico di oggetti smarriti	Immediato
Ricezione segnalazioni scritte, istanze e documenti	Immediato



RANDAGISMO e TUTELA ANIMALI – CESSIONI FABBRICATO e OSPITALITA'

SERVIZIO	STANDARD
Controllo iscrizione anagrafe canina	Entro 3 giorni
Ordinanze igienico-sanitarie	Entro 3 giorni
Cessione di fabbricato e dichiarazioni di ospitalità	Immediato

AMBIENTE, INQUINAMENTO ed IGIENE DELL'ABITATO

SERVIZIO	STANDARD
Vigilanza con riferimento R.S.U. e rifiuti assimilati	4 controlli mensili
Controlli terreni incolti e falciature	2 controlli mensili
Controlli inquinamento e discariche abusive	Entro 30 giorni dalla segnalazione

ORDINANZE PER A.S.O. e T.S.O.

SERVIZIO	STANDARD
Ordinanze A.S.O. e T.S.O.	Entro 48 ore dalla richiesta A.S.L.
Ausilio per l'esecuzione A.S.O. e T.S.O.	Intervento immediato

NOTIFICAZIONE ATTI e ACCERTAMENTI ANAGRAFICI

SERVIZIO	STANDARD
Vigilanza per accertamenti anagrafici	18 ore settimanali
Notificazione atti	Almeno 30 notificazioni mensili



VIABILITA' E INFORTUNISTICA STRADALE	
SERVIZIO	STANDARD
Rilevamento incidenti con feriti	Intervento entro 15 min. dalla segnalazione alla C.O.
Rilevamento incidenti mortali o con prognosi riservata	Intervento immediato
Riscontro segnalazioni telefoniche e verbali "urgenti"	Entro 1 ora dalla segnalazione alla C.O.
Accertamenti viabilità su segnalazioni scritte	Entro 15 giorni dalla segnalazione
Rilascio copia rapporti	Entro 30 giorni dalla richiesta (previo N.O. della Procura della Repubblica in caso di C.N.R.)
Rapporti Prefettura – U.T.G.	1 presenza mensile presso Prefettura –U.T.G. per trasmissione atti istruttori ricorsi ex art. 203 C.d.S.
Citazioni testimoniali udienze (Tribunale e Giudice di Pace)	100% presenze

ORDINANZE VIABILITA' TEMPORANEA PROVVISORIA	
SERVIZIO	STANDARD
Ordinanze per la disciplina temporanea della viabilità in occasione di feste e manifestazioni (civili e religiose)	Entro 3 giorni dal ricevimento degli atti (Deliberazioni G.C., pareri istruttori ed atti di competenza dei Servizi comunali preposti)
posizione segnaletica provvisoria	48 ore precedenti l'evento

CONTRASSEGNI INVALIDI e STALLI DI SOSTA "ad personam"	
SERVIZIO	STANDARD
Rilascio contrassegni invalidi	15 giorni dalla richiesta
Ordinanza stalli invalidi "ad personam"	90 giorni dalla richiesta (previo parere LL.PP.)



ABUSIVISMO EDILIZIO ed ATTIVITA' DI P.G.	
SERVIZIO	STANDARD
Vigilanza abusivismo edilizio	36 ore settimanali
Atti ed interventi "urgenti"	Entro 48 ore dalla segnalazione "qualificata" alla C.O.
Citazioni testimoniali udienze (Tribunale e Giudice di Pace)	100% presenze
Ricezione denunce-querelle	Immediato
Ricezione segnalazioni scritte ed esposti	Immediato

ATTIVITA' PRODUTTIVE e PUBBLICI ESERCIZI	
SERVIZIO	STANDARD
Vigilanza e controlli nei mercati e nelle fiere	Presenza durante mercati e fiere
Controlli sul commercio in sede fissa e su area pubblica	2 controlli mensili
Vigilanza per occupazione abusiva di suolo pubblico	2 controlli mensili



14 GARANZIA DEL RISPETTO DEI TERMINI PROCEDIMENTALI

L'Organo di governo ha individuato la figura sostitutiva ex art.2 della Legge 241/90 al fine di tutelare il cittadino/utente dall'eventualità dell'ingiustificata inerzia nell'ambito del procedimento amministrativo.

15 VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Comune predispone il monitoraggio sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione dei cittadini/utenti attraverso frequenti e periodiche indagini strutturate in questionari di gradimento del servizio.

Gli elementi significativi della qualità (individuati ed elencati per ogni singolo Servizio) saranno periodicamente revisionati per verificare che siano sempre aderenti alle esigenze dei cittadini.

16 LA VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune di Grottaferrata. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet: <http://www.comune.grottaferrata.roma.it/>

Verrà data ampia informazione di essa a mezzo dei mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota agli abitanti del territorio comunale..

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.