
 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 1 di 34

La Carta dei servizi

dello

sportello unico del cittadino

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 2 di 34


## Informazioni sulla tenuta del documento

**Redazione:** responsabile dello sportello unico del cittadino

**Periodicità di aggiornamento dei dati e di revisione dell'intero documento:**  
 annuale


**Verifica:** responsabile del sistema di gestione per la qualità.

Informazioni su prima emissione e successive revisioni			
N.	Data	Atto di approvazione (delibera di giunta comunale)	Sintesi contenuti oggetto di revisione
0	Ottobre 2012	n. 155 del 30 ottobre 2012	
1	Novembre 2013	n. 4 del 14 gennaio 2014	<p>Aumento delle procedure inglobate nello sportello e relativo rispetto standard quantitativi e qualitativi, nonché monitoraggio e miglioramento delle modalità di accesso e dei tempi di erogazione.</p> <p>Previsione monitoraggio degli standard sulla qualità e sulle domande più frequenti rivolte all'ufficio (FAQ).</p>
2	Dicembre 2014	n. 17 del 2 febbraio 2015	<p>Aggiornamento dell'elenco delle procedure in capo allo sportello.</p> <p>Presenza d'atto istituzione sportello veloce e sportello per persone con disabilità e donne in stato di gravidanza.</p> <p>Semplificazione procedura rilascio carta d'identità cartacea con digitalizzazione del secondo cartellino indirizzato alla questura.</p> <p>Esiti questionario di gradimento dei servizi offerti dallo sportello unico del cittadino.</p> <p>Accesso ai certificati on-line con login e password finalizzato a garantire un accesso semplificato al servizio.</p> <p>Ampliamento orario apertura al pubblico e nuovo orario per la celebrazione dei matrimoni civili.</p> <p>Aggiornamento FAQ.</p>
3	Gennaio 2016		<p>Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello.</p> <p>Presenza d'atto risultati sull'accesso ai certificati on-line con login e password finalizzato a garantire un accesso semplificato al servizio.</p> <p>Sperimentazione di un nuovo servizio di avviso ai cittadini per carte identità scadute/in scadenza.</p> <p>Miglioramento del dettaglio dei volumi del servizio.</p> <p>Aggiornamento FAQ.</p> <p>Attivazione nuovo servizio per richiesta certificati con e-mail, pagamento diritti con bonifico bancario, rilascio documento con PEC e firma digitale.</p> <p>Predisposizione schema riassuntivo dei principi contenuti nella carta dei servizi da esporre all'ingresso dello sportello.</p> <p>Maggiore dettaglio delle casistiche presenti nel totem di gestione code al fine di migliorare l'accesso ai servizi erogati.</p>
4	14 novembre 2016		<p>Aggiornamento esito questionario 2016 soddisfazione cittadini.</p> <p>Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello.</p> <p>Predisposizione schema dell'ordine di chiamata allo sportello da esporre all'ingresso dello sportello</p> <p>Aggiornamento FAQ.</p> <p>Tenuto conto dei servizi internet di più facile accesso e di un continuo aggiornamento sono stati stralciati dalla carta i dati relativi ai recapiti di: istituti scolastici presenti sul territorio,</p>

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 3 di 34


## Informazioni su prima emissione e successive revisioni

N.	Data	Atto di approvazione (delibera di giunta comunale)	Sintesi contenuti oggetto di revisione
			scuole dell'infanzia statali, altre scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado private / paritarie, scuole secondarie di secondo grado, ulteriori numeri utili, farmacie sul territorio, strutture sanitarie, numeri vari e altri servizi in Bergamo.
5	2 gennaio 2018		Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello; Nuovi servizi per CIE: acquisto di webcam per acquisizione foto allo sportello, ritiro raccomandata contenente CIE e avviso ai cittadini per consegna/ritiro allo sportello. Soluzione di pagamento con POS più innovativa mediante contactless.
6	31 gennaio 2019		Modifica della struttura della carta dei servizi per semplificarne il contenuto, facilitarne la consultazione e l'individuazione delle informazioni che interessano. Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello


 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 4 di 34

## Sommario

PARTE I Le attività e i servizi offerti dallo sportello unico del cittadino. ....	6
Ubicazione e orari.....	6
Attività e servizi – Elenco.....	6
Attività e servizi - Dettaglio .....	7
PARTE II I rapporti con i cittadini.....	17
Informazione.....	17
Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	18
PARTE III Per comunicare con .....	18
Il comune .....	18
Lo sportello unico del cittadino comune .....	18
I servizi esterni inerenti le attività del Comune .....	19
I centri assistenza fiscale: .....	20
Numeri vari.....	20
Numero d'emergenza.....	20
Ulteriori numeri d'emergenza.....	20
PARTE IV Fattori di qualità e standard / valori garantiti. ....	21
Livello di ricettività .....	21
Apertura sportello .....	21
Ricettività telefonica:.....	21
Reperibilità per denunce di morte: .....	21
Tempestività nell'erogazione dei servizi. Impegni di qualità: forme d'indennizzo. ....	22
Tempi di rilascio .....	22
Indennizzo.....	23
Accesso e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico.....	23
Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi. ....	24
Polifunzionalità degli sportelli.....	24
Accesso all'autocertificazione. ....	24
Pagamento tramite POS.....	24
Totem multimediale.....	24
Servizi da casa. ....	25
Avvisi per telefono o con e-mail su scadenza carta d'identità e ricezione passaporto e consegna CIE all'indirizzo del Comune. ....	25
Acquisizione d'ufficio della documentazione necessaria alla cremazione per gli iscritti alla SOCREM di Bergamo. ....	26
Risposta alle segnalazioni e ai reclami. ....	26
Pubblicazione dei procedimenti amministrativi. ....	26
Affidabilità.....	26
Cortesìa – come capacità d'ascolto.....	26
Indicatori di qualità.....	26
PARTE V Ulteriore monitoraggio e valutazione dell'attività svolta. ....	28
Rilevazione soddisfazione degli utenti del servizio.....	28
Segnalazioni dei cittadini sull'operato dei dipendenti e sul servizio ricevuto: violazioni/apprezzamento rivolti agli operatori.....	30
Attività di consulenza svolta a favore di altri enti in merito alle problematiche inerenti l'attività dello sportello unico del cittadino. ....	30
Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi. ....	31

 <b>Città di Seriate</b> Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 5 di 34

Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami.....	32
Pagamento con POS. ....	32
Volumi del servizio.....	33
Parte VI. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento.....	34
Le domande più frequenti rivolte all'ufficio. FAQ	
<a href="http://www.comune.seriate.bg.it/servizi/faq/faq_fase01.aspx">http://www.comune.seriate.bg.it/servizi/faq/faq_fase01.aspx</a> .....	34

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 6 di 34

# PARTE I Le attività e i servizi offerti dallo sportello unico del cittadino.

## Ubicazione e orari

Lo sportello unico del cittadino è inglobato nel Settore 1.

La sede dell'ufficio è al primo piano del palazzo comunale in Piazza Alebardi, 1.


Gli orari di apertura dello sportello sono:

- lunedì, martedì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00
- mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 14.00
- giovedì dalle ore 8.30 alle ore 18.00
- sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

## Attività e servizi – Elenco

Lo sportello unico del cittadino si rivolge prevalentemente ai cittadini residenti nel Comune di Seriate e gestisce le attività inerenti:

1. i [servizi demografici](#) e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale e leva, richiesta contrassegno disabili;
2. [l'ufficio relazioni con il pubblico](#) e le attività inerenti segnalazioni, disservizi e reclami, richiesta accesso civico;
3. i [servizi cimiteriali](#) e le attività conseguenti in materia di inumazioni, tumulazioni, esumazioni e estumulazioni, autorizzazioni per accesso al cimitero;
4. [l'ufficio protocollo](#), i messi notificatori e la gestione degli archivi;
5. [lo sportello unico edilizia](#) (SUE) per l'esercizio del diritto di accesso agli atti dell'ufficio edilizia privata, per la richiesta di protocollazione degli atti destinati all'ufficio edilizia privata e per le informazioni inerenti le procedure dell'ufficio stesso;
6. [il servizio ambiente](#) per: prenotazioni ingombranti e sfalci del verde, istruzioni per la raccolta differenziata, richieste per fornitura bidoni per rifiuti organici, compostaggio domestico, carrellati, segnalazioni infestazioni murine e segnalazioni molestie odorigene e acustiche, segnalazioni infestazione zanzara e insetti, rilascio ecopass ai cittadini non residenti;
7. [la polizia locale](#) per: passo carrabile, cessioni di fabbricato e denuncia infortuni, richieste rateizzazione sanzioni codice della strada e informazioni sulle limitazioni alla circolazione;
8. [l'ufficio tributi](#) per: TARI: inizio e cessazione attività utenze domestiche, richieste riduzioni tariffe, richiesta rimborso, richieste rateizzazioni per i pagamenti; richiesta rimborso e avvisi di accertamento per ICI; imposta municipale propria (IMU): dichiarazione, ravvedimento operoso, richiesta rateizzazione, avvisi di

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 7 di 34

accertamento, rimborso, stampa modello F24; TASI: stampa modello F24, dichiarazione, ravvedimento operoso, richiesta rimborso;


9. [l'ufficio scuola](#) per iscrizione ai servizi di: ingresso anticipato, posticipo, scuolabus, dotte scuola sostegno al reddito e merito, assegni di studio;
10. [l'ufficio sport](#) per la concessione di palestre scolastiche;
11. [i servizi sociali](#) per richieste: assegni maternità, assegni per nucleo familiare, contributo per sostegno affitti, voucher per la prima infanzia, fondo morosità incolpevole, buoni sociali di ambito.
12. [SUAP](#)

## Attività e servizi - Dettaglio

Le tabelle predisposte indicano per ciascun ufficio le attività svolte, come accedere, la documentazione necessaria e i tempi di rilascio/registrazione.


La voce sulla documentazione necessaria è stata inserita per facilitare l'accesso al servizio da parte dei cittadini e indica la documentazione principale. Tuttavia non sempre l'elenco è esaustivo soprattutto per quelle attività che presentano casi molto complessi. A questo scopo si rimanda al sito internet del comune nella pagina dedicata alle procedure dello sportello unico del cittadino, dove sono disponibili i modelli. Per chiedere informazioni, si rimanda inoltre: all'indirizzo di posta elettronica [sportello.cittadino@comune.seriate.bg.it](mailto:sportello.cittadino@comune.seriate.bg.it), al numero di telefono dell'ufficio relazioni con il pubblico 035-304225, allo sportello unico del cittadino posto al primo piano del palazzo comunale.

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
<b>1. SERVIZI DEMOGRAFICI</b>			
Acquisto cittadinanza italiana per lo straniero nato in Italia	Sportello previo appuntamento	Documento d'identità del richiedente, documentazione attestante la regolarità del soggiorno nel territorio italiano dalla nascita.	Immediata la ricezione dell'istanza, entro 15 giorni dal ricevimento dell'intera documentazione il provvedimento finale.
Attestazioni di soggiorno cittadini comunitari	Sportello	Residenza da 5 anni, soggiorno legale e continuativo da 5 anni	Entro due giorni lavorativi dall'acquisizione di tutta la documentazione attestante il soggiorno legale e continuativo.
Atto di cittadinanza	Sportello previo appuntamento	I documenti sono diversi in base al motivo che determina il riconoscimento/concessione.	Immediato allo sportello
Attribuzione doppio cognome	Sportello	Documento d'identità valido dei genitori	Immediato allo sportello All'atto della dichiarazione di nascita.
Autenticazioni di firme, copie di documenti e legalizzazioni di	Sportello. E' previsto il servizio a domicilio per	Documento d'identità valido. Per le autenticazioni di copie: documento originale e fotocopia. Le pubbliche amministrazioni e i	Immediato allo sportello, entro due giorni lavorativi per le


 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 8 di 34

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
fotografie e autentiche firme per passaggio di proprietà di beni mobili registrati	l'autenticazione di firme	gestori di servizi pubblici accettano la dichiarazione di conformità all'originale resa dall'interessato con allegata copia del documento d'identità.  Per le legalizzazioni di fotografie: una foto.  Per l'alienazione dei beni mobili registrati: il certificato di proprietà del bene.	autentiche di firme a domicilio.
Autocertificazione atti, stati e qualità personali da presentare alla P.A. o a gestori di pubblici servizi	Sportello, on line	Documento d'identità valido.	Immediato allo sportello
Carta d'identità cartacea	Sportello, telefono con consegna a domicilio. E' previsto il servizio a domicilio per motivi di salute.	Carta d'identità scaduta, 2 foto. Per i non residenti: nulla osta al rilascio del Comune di residenza.  Per il rilascio ai minori di carta d'identità valida per l'espatrio è necessario l'assenso di entrambi i genitori.	Immediato allo sportello, in seguito alla ricezione del nulla osta al rilascio per i non residenti, entro due giorni lavorativi per la consegna a domicilio
Carta d'identità elettronica	Sportello	Carta d'identità posseduta, 1 foto tessera, in alternativa lo sportello è dotato di webcam per acquisire la foto. Per i non residenti: nulla osta al rilascio del Comune di residenza.  Per il rilascio ai minori di carta d'identità valida per l'espatrio è necessario l'assenso di entrambi i genitori.	La consegna è garantita entro 6 giorni lavorativi a cura del Ministero dell'Interno. Il servizio garantisce giornalmente il servizio di ricezione e consegna delle raccomandate contenenti le CIE in Comune..
Certificati anagrafici	Posta, sportello, telefono con consegna a domicilio, on line (solo per: residenza, stato famiglia, cittadinanza di italiani)	Documento d'identità valido.  Per l'accesso on line: carta regionale dei servizi e codice PIN di accesso oppure login e password.	Immediato allo sportello, entro due giorni lavorativi per la consegna a domicilio e per la spedizione via posta, alla ricezione del bonifico per le richieste on line con pagamento mediante bonifico.
Certificati storici (sia residenza che stato famiglia)	Posta, sportello, telefono con consegna a domicilio	Documento d'identità valido	Entro 4 giorni lavorativi per le richieste allo sportello, entro sei giorni lavorativi per la consegna a domicilio e per la spedizione via posta
Certificati, estratti, copie integrali atti di stato civile	Posta, sportello, telefono con consegna a domicilio,.	Documento d'identità valido.  Per l'accesso on-line dei soli certificati: carta regionale dei servizi e codice PIN di accesso.	Immediato allo sportello.  Entro due giorni lavorativi per la




 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 9 di 34


Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
			consegna a domicilio e per la spedizione via posta.
Comunicazione domicilio digitale	Posta, sportello, fax, tramite e-mail, Pec	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato	Entro 24 ore dalla ricezione del modulo al protocollo si provvede ad aggiornare i dati anagrafici.
Consegna atti messo e ufficiale giudiziario	Sportello	Valido documento d'identità Solo per gli atti dei messi eventuale delega al ritiro.	Immediato allo sportello.
Costituzione convivenza di fatto	Sportello	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Documentazione elencata nella rispettiva procedura.	Su appuntamento appena ricevuta la documentazione necessaria e richiesta direttamente dall'ente (per cittadini italiani).
Costituzione unione civile	Sportello	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Documentazione elencata nella rispettiva procedura.	Su appuntamento, appena ricevuta la documentazione necessaria e richiesta direttamente dall'ente (per cittadini italiani).
Dichiarazione di morte	Sportello. E' previsto il servizio di reperibilità per le domeniche ed i giorni festivi.	Documento d'identità valido del dichiarante Documentazione medica relativa al decesso.	Immediato allo sportello. Attivazione procedura informatizzata per trasmissione dati al casellario centrale.
Dichiarazione di nascita	Sportello (entro 10 giorni dalla nascita), tramite il centro di nascita dell'ospedale ove è avvenuta la nascita (entro 3 giorni).	Documento d'identità valido di un genitore (nel caso di filiazione legittima), di entrambi i genitori (per i riconoscimenti di filiazione naturale) Attestazione di nascita dell'ospedale.	Immediato allo sportello. Per i residenti a Seriate, si effettua l'aggiornamento dell'anagrafe e il rilascio del codice fiscale. Da novembre 2015 il Comune ha aderito al progetto ICARO che consente la registrazione della nascita in ospedale, il rilascio del codice fiscale al neonato, l'iscrizione dello stesso al Servizio sanitario nazionale nonché la trasmissione dell'atto di nascita al Comune. E' confermata l'adesione dell'ente al progetto ICARO.
Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà su stati, qualità personali o fatti di cui	Sportello, on line	Documento d'identità valido. Se rivolta a Pubblica Amministrazione o a gestori di pubblici servizi va resa e firmata davanti al dipendente addetto a	Immediato allo sportello

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 10 di 34

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
l'interessato sia a diretta conoscenza		riceverla o spedita via fax con allegata la fotocopia di un documento d'identità. Se rivolta a privati va autenticata.	
Iscrizione albi: presidenti e scrutatori di seggio e giudici popolari	Posta, sportello, fax, e-mail,	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Aggiornamento annuale/ biennale come da previsioni di legge.
Iscrizione anagrafica e cambi di abitazione nel Comune per cittadini italiani, comunitari e cittadini di paesi terzi.	Sportello, posta raccomandata, fax, per via telematica, a domicilio, in caso di necessità.	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune o al n. di telefono 035.304255.	Immediato allo sportello, entro due giorni lavorativi per le richieste pervenute per posta, fax o via telematica. Entro 48 ore dalla data di registrazione è possibile l'erogazione dei certificati di residenza e stato famiglia. La pratica deve essere definita al massimo entro 45 giorni dalla registrazione
Iscrizione nello schedario della popolazione temporanea	Sportello, a domicilio, in caso di necessità.	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune o al n. di telefono 035.304255	Immediato allo sportello
Liste elettorali, consultazione e rilascio copie	Posta, sportello, fax, tramite e-mail previo appuntamento	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato. Per il rilascio di copie; pagamento della tariffa prevista.	Immediato allo sportello per la consultazione. Per il rilascio di copie dopo aver appurato la richiesta e l'avvenuto pagamento dei diritti previsti.
Manifestazione di volontà per donazione organi	Sportello	Documento d'identità valido.	Immediato allo sportello all'atto del rilascio della carta d'identità. Trasmissione diretta al SIT, mediate procedura informatizzata
Notifica in luogo libero	Sportello	Valido documento d'identità	Immediato allo sportello.
Passaporto e Agenda prenotazione passaporto	Sportello polifunzionale, telefono, on-line per informazioni e modulistica solo sportello e per consegna documenti minori di 12 anni, per gli ultra dodicenni la documentazione va presentata	Documento d'identità valido. La scheda predisposta e disponibile sul sito del Comune dettaglia i documenti necessari.	Immediato allo sportello. L'amministrazione garantisce settimanalmente il servizio di consegna in Questura per i passaporti intestati ai minori di 12 anni ed il ritiro per tutti i residenti dei passaporti depositati in Questura, con avviso telefonico ai cittadini

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 11 di 34


Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
	direttamente presso gli uffici della Questura dai diretti interessati		per il ritiro in Comune..
Pubblcazioni di matrimonio	Sportello previo appuntamento	Documento d'identità valido per entrambi i nubendi. Per i cittadini stranieri: nulla osta rilasciato dal Paese d'origine o dal Consolato straniero in Italia.	Immediato allo sportello
Raccolta e autenticazione firme per referendum/ proposte di legge	Sportello	Documento d'identità valido.	Immediato allo sportello. L'ufficio rilascia anche il certificato di iscrizione liste elettorali, se il sottoscrittore è iscritto nelle liste elettorali di Seriate.
Richiesta contrassegno disabili	Sportello, posta, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Documentazione elencata nella rispettiva procedura.	Immediato allo sportello per il modello di richiesta. Se la documentazione è completa si procede al rilascio immediato Il contrassegno è rilasciato entro 3 giorni dalla richiesta, nel caso di necessità di ulteriori verifiche.
Riconoscimento jure sanguinis della cittadinanza italiana	Sportello, per posta.	Documento d'identità del richiedente, documentazione attestante il possesso del requisito (meglio specificata nella procedura sul sito del comune) Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata la ricezione dell'istanza, entro 30 giorni dal ricevimento dell'intera documentazione proveniente di Consolati italiani all'estero, il provvedimento finale
Rilascio certificato godimento diritti politici, iscrizione nelle liste elettorali, duplicato tessera elettorale, tagliando per aggiornamento tessera elettorale, rilascio di nuova tessera per esaurimento degli spazi.	Sportello	Documento d'identità valido.	Immediato allo sportello Per il primo rilascio di tessera elettorale in sede di revisione dinamica e per gli iscritti in fase di revisione semestrale (diciottenni) è previsto l'invito con e-mail o telefono per il ritiro del documento allo sportello.
Rilascio PIN per carta regionale dei servizi (CRS) Accesso ai servizi on line con login e password	Sportello Le richieste di accesso ai servizi on line con login e password sono effettuate via mail	Documento d'identità valido, Carta regionale dei servizi. Modello di richiesta compilato e firmato in caso di delega	Immediato allo sportello Entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta pervenuta on line.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 12 di 34

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
Ritiro cartelle esattoriali	Sportello	Valido documento d'identità. L'avviso ricevuto da Equitalia. Eventuale delega scritta e valido documento d'identità (anche in fotocopia) del delegante.	Immediato allo sportello.
Separazione e divorzio consensuale in Comune, modifica delle condizioni di separazione e divorzio	Sportello	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	su appuntamento appena ricevuta la documentazione necessaria e richiesta direttamente dall'ente
Separazione e divorzio tramite convenzione di negoziazione assistita da avvocato	Posta, mail PEC	Per informazioni dettagliate si rimanda alla scheda prodotto pubblicata sul sito del Comune.	Trascrizione entro 30 giorni dal protocollo
Verifiche sostitutive di dichiarazioni e richiesta atti da PP.AA.	Posta, sportello, fax, on line	La richiesta deve provenire da PP.AA.	Immediato allo sportello, entro 24 ore per le richieste pervenute tramite posta elettronica, entro due giorni lavorativi per la spedizione via posta.
DAT dichiarazione anticipata di volontà trattamenti sanitari	Sportello	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Immediato allo sportello
Richiesta di riconoscimento e trascrizione di sentenza straniera di divorzio	Sportello	Documento d'identità valido. Atto di divorzio straniero tradotto e legalizzato. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Su appuntamento
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione

## 2. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gestione reclami e segnalazioni	Posta, sportello, fax, tramite e-mail, telefono	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata la registrazione. Tempo risposta 18 giorni, massimo 30 giorni.
Richiesta accesso atti	Posta, sportello, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata la registrazione. Tempo risposta 30 giorni lavorativi. Il cittadino è avvisato telefonicamente appena disponibili i documenti richiesti.
Richiesta accesso atti da parte dei consiglieri comunali	Posta, sportello, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato	Immediata la registrazione. Tempo di risposta 20 giorni.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 13 di 34


Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
Richiesta di accesso civico e di accesso civico generalizzato	Posta, sportello, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato	Immediato, se il dato richiesto è pubblicato. 30 giorni per aggiornare la pubblicazione.
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione

### 3. SERVIZI CIMITERIALI


Affidamento urna cineraria ai familiari	Sportello	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato. Manifestazione di volontà del defunto, espressa tramite disposizione testamentaria o iscrizione SOCREM oppure la manifestazione di volontà del coniuge o, in sua mancanza, dei parenti più prossimi individuati dal Codice Civile.	Immediata, se presente tutta la documentazione necessaria.
Autorizzazione cremazione	Sportello	Documento d'identità valido del dichiarante/i che effettuano la manifestazione di volontà alla cremazione. Per i defunti iscritti SOCREM, da settembre 2016 è attiva la trasmissione d'ufficio della documentazione da parte della SOCREM.	Immediato allo sportello acquisita la documentazione occorrente.
Autorizzazioni a ditte e privati ad entrare nel cimitero con automezzi	Posta, sportello, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Per le ditte è previsto il pagamento di apposita cauzione.	Immediata la registrazione. Rilascio autorizzazione entro 24 ore dall'acquisizione della documentazione necessaria.
Concessioni cimiteriali	Sportello previo appuntamento	Documento d'identità valido. Ricevuta avvenuto pagamento della tariffa prevista.	Immediato allo sportello
Funerali per indigenti/ Funerali per nati morti	Sportello	Documentazione comprovante lo stato d'indigenza.	Immediato allo sportello.
Richiesta autorizzazioni esumazioni e estumulazioni	Posta, sportello, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata la registrazione. Rilascio autorizzazione entro 48 ore dall'acquisizione della documentazione necessaria.
Rilascio passaporto mortuario	Sportello	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Immediata se presente tutta la documentazione necessaria.
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione

### 4. UFFICIO PROTOCOLLO


Protocollazione atti	Sportello	Documento d'identità valido. Atto da protocollare.	Immediato allo sportello.
----------------------	-----------	----------------------------------------------------	---------------------------

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 14 di 34

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
<b>5. SPORTELLO UNICO EDILIZIA (SUE)</b>			
Accesso atti edilizia	Sportello unico edilizia (SUE)	Modello di richiesta compilato e firmato. Documentazione elencata nella procedura.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello SUE
Assenso posa tende, tinteggiatura, nulla osta posa monumento copri tomba	Sportello unico edilizia (SUE)	Modello di richiesta compilato e firmato. Documentazione elencata nella procedura.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello SUE
Autorizzazione paesaggistica	Sportello unico edilizia (SUE)	Modello di richiesta compilato e firmato. Documentazione elencata nella procedura.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello SUE
Certificato destinazione urbanistica	Sportello unico edilizia (SUE)	Modello di richiesta compilato e firmato. Documentazione elencata nella procedura.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello SUE
Erogazione contributi recupero edifici centro storico	Sportello unico edilizia (SUE)	Modello di richiesta compilato e firmato. Documentazione elencata nella procedura.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello SUE
Idoneità alloggio	Sportello unico edilizia (SUE)	Modello di richiesta compilato e firmato. Documentazione elencata nella procedura.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello SUE
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
<b>6. SERVIZIO AMBIENTE</b>			
Prenotazione ritiro ingombranti e sfalci verde	Sportello, telefono, fax, tramite e-mail		Come da calendario predisposto annualmente e relativo alla zona di appartenenza.
Richieste per: compostaggio domestico, fornitura bidoni per organico e carrellati	Sportello, posta, telefono, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediato allo sportello per la fornitura di bidoni per organico. Immediato allo sportello per le richieste delle altre forniture. L'ufficio ambiente ha 30 giorni di tempo per l'erogazione di quanto richiesto.
Rilascio ecopass a cittadino non residenti E restituzione ecopass e deposito cauzionale	Sportello, posta, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata allo sportello unico la registrazione. L'ufficio ambiente ha 30 giorni di tempo per l'erogazione di quanto richiesto.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 15 di 34

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
			Immediata allo sportello la restituzione dell'ecopass e il rimborso del deposito cauzionale versato dal cittadino all'atto della richiesta.
Segnalazioni per infestazioni murine, molestie odorigene, acustiche, infestazione zanzare e insetti	Sportello, posta, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediato allo sportello unico la ricezione delle segnalazioni. L'ufficio ambiente ha 30 giorni di tempo per l'erogazione di quanto richiesto.
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
<b>7. SERVIZIO POLIZIA LOCALE</b>			
Comunicazione di cessione di fabbricato, passo carrabile, denuncia infortuni	Sportello, posta, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Per cessione di fabbricato: anche documento d'identità del cessionario.	Immediato allo sportello. Per le comunicazioni pervenute via posta, fax o per e-mail entro un giorno lavorativo.
Limitazioni alla circolazione	Sportello, sito	informazioni	Immediato allo sportello
Rateizzazione pagamento sanzioni codice della strada	Sportello, posta, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediato allo sportello.
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
<b>8. SERVIZIO TRIBUTI</b>			
ICI richieste rimborso e rateizzazione	Sportello, posta, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Apposito modello compilato e firmato.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
IMU dichiarazione	Sportello, posta con raccomandata, tramite e-mail all'indirizzo PEC del Comune	Dichiarazione IMU compilata.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
IMU: stampa mod F24, rimborso, ravvedimento operoso	Sportello	Documento d'identità valido.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
Rilascio modello F24 per TARI in sostituzione di quello inviato	Sportello	Documento d'identità valido.	Immediato allo sportello.
TARI inizio attività utenze domestiche	Sportello, posta, via fax, tramite	Documento d'identità valido. Apposito modello compilato e	La ricezione e registrazione sono

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 16 di 34

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
cessata occupazione locali.	e-mail	firmato.	contestuali alla ricezione.
TARI richiesta rimborso, riduzione tariffa e rateizzazioni.	Sportello, posta, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Apposito modello compilato e firmato.	La ricezione e registrazione sono contestuali alla ricezione.
TASI modello F24, ravvedimento operoso, richiesta rimborso, comunicazioni fabbricato	Sportello	Documento d'identità valido.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione

#### 9. SERVIZIO SCUOLA


Assegni di studio	Sportello, posta raccomandata, fax, per via telematica (per quest'ultimo caso si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Documentazione elencata nella procedura.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
Dote scuola merito	Sportello	Documento d'identità valido. Certificazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente).	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
Dote scuola sostegno al reddito	Sportello	Documento d'identità valido Certificazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente).	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
Iscrizione ai servizi scuolabus, ingresso anticipato, posticipo	Sportello, posta, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Apposito modello compilato e firmato.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
Ristorazione scolastica	Sportello, posta, mail	Per informazioni dettagliate si rimanda alla scheda prodotto pubblicata sul sito del Comune.	Solo informazione
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione

#### 10. SERVIZIO SPORT

Richiesta concessione palestre comunali	Sportello, posta, tramite e-mail	Documento d'identità valido.. Per maggiori dettagli si rimanda alla scheda.	La ricezione è immediata allo sportello.
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione

#### 11. SERVIZI SOCIALI



 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 17 di 34

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
Assegni di maternità e assegni nucleo familiare	Sportello, posta, fax, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Apposito modello compilato e firmato.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
Titoli sociali di ambito	Sportello	Modello di richiesta compilato e firmato. Documentazione elencata nella procedura.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
Voucher nidi micronidi nidi famiglia Seriate	Sportello, posta raccomandata, fax, per via telematica (per quest'ultimo caso si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	Documento d'identità valido Per la documentazione si rimanda alla scheda.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione

#### **12. SUAP - SPORTELLO UNICO PER ATTIVITÀ PRODUTTIVE**

Informazioni attività SUAP	Sportello,	nessuna	Informazioni immediate allo sportello
----------------------------	------------	---------	---------------------------------------


## **PARTE II I rapporti con i cittadini.**

### **Informazione.**

Lo sportello unico del cittadino assicura un'informazione completa ai cittadini in merito ai modi di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso l'ufficio accoglienza dedicato all'accesso e alla prima informazione, situato nell'atrio del palazzo comunale, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la pagina web del sito del Comune dedicata allo sportello e la newsletter che settimanalmente viene inoltrata a circa **8500** cittadini.

Sono stati realizzati e messi a disposizione dei cittadini, in formato cartaceo e elettronico, tutti i modelli necessari allo svolgimento delle pratiche di cui lo sportello del cittadino si occupa.

Lo sportello s'impegna, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, a informare il cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori precisazioni.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 18 di 34

## Suggerimenti, reclami e segnalazioni.

Per migliorare la qualità dei servizi è essenziale ascoltare i cittadini e comunicare efficacemente con loro. Per questo motivo l'amministrazione comunale s'impegna a raccogliere i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami.

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento del servizio sportello unico del cittadino o degli standard di qualità fissati nella presente Carta.



Possono presentarli sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), [utilizzando il modello](#) disponibile presso la sede comunale.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico).

Il servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 18 giorni dalla ricezione della richiesta. È per questo motivo che le segnalazioni e i reclami non possono essere anonimi.

## PARTE III Per comunicare con .....

### Il comune


@	E mail certificata	comune.seriate@pec.it
	Sito internet	<a href="http://www.comune.seriate.bg.it">http://www.comune.seriate.bg.it</a>
	Sede municipale	Piazza Angiolo Alebardi,1 Seriate (BG)
☎	Telefono	035.304111
✉	Fax	035.301152

### Lo sportello unico del cittadino comune

@	E mail	sportello.cittadino@comune.seriate.bg.it
☎	Telefono	035.304255 – 035.304225
✉	Fax	035.304259


Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio vengono comunicate ai cittadini mediante:

- comunicazioni agli organi di informazione locale, sito web del Comune, news letter;
- segnaletica negli uffici, tabelloni luminosi.

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 19 di 34

## I servizi esterni inerenti le attività del Comune

Settore/Servizio	Ubicazione/orari	Telefono/fax/posta elettronica
Cimitero comunale	Piazzale Caduti 1 <u>Orario estivo:</u> (da aprile a settembre): Tutti i giorni orario continuato dalle ore 7.00 alle ore 19.00 <u>Orario invernale:</u> (da ottobre a marzo): Tutti i giorni orario continuato dalle ore 7.45 alle ore 17.00	Tel e fax 035.302610
Servizio lampade votive	ditta Bergamo Servizi Cimiteriali c/o cimitero comunale Piazzale Caduti 1	Tel 345/8849396 Sig. Michele Giorgi
Piattaforma ecologica/ ufficio ambiente	Via Lazzaretto, vicino al parco Oasi Verde (sponda sinistra fiume Serio) <u>Orario estivo</u> (da Aprile a Settembre): dal lunedì al venerdì dalle ore 14 alle ore 19, il sabato dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 19, la domenica dalle 9.30 alle 12.30. <u>Orario invernale</u> (da Ottobre a Marzo): dal lunedì al venerdì dalle ore 14 alle ore 18, il sabato dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 18, la domenica dalle 9.30 alle 12.30.	Tel 035.304227 Fax 035 301152
Biblioteca civica	Via Italia, 58 Orario invernale dal 1° settembre al 31 maggio: lunedì – mercoledì – giovedì - venerdì – sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00. martedì dalle 10.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00 Orario estivo dal 1° giugno al 31 agosto: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì: 8.30/12.30 14.30/18.30 martedì: 17.30/21.30 sabato: chiuso	Tel 035.304304 <a href="mailto:biblioteca@comune.seriate.bg.it">biblioteca@comune.seriate.bg.it</a>
Piscina comunale	Via Decò e Canetta, 57	Tel 035.244685
Centro sportivo comunale	Corso Roma, 1 Orari di apertura da lunedì a domenica: dalle 8.30 alle ore 22.30	Tel 035.3058216 <a href="mailto:info@seriatesportlab.it">info@seriatesportlab.it</a>
ZOOM (Ascolto, Informazione e Orientamento)	c/o Biblioteca civica Via Italia, 58 Orari: lunedì e mercoledì dalle 15,00 alle 18,00	Tel 035.304286 <a href="mailto:zoom@comune.seriate.bg.it">zoom@comune.seriate.bg.it</a>
Casa di riposo R.S.A. "Papa Giovanni Paolo I A. Luciani"	Via Cesare Battisti, 3 Orari segreteria: da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 17,30	Tel 035.302723 <a href="mailto:seriate@universis.it">seriate@universis.it</a>
Centro Aggregazione Apache	Via Cassinone	035.302744
Centro Diurno Anziani	Via Paderno, 40 Via Dolomiti	Tel.035.302081 Tel.035.296583
Sercar (mensa scolastica)	c/o Palazzo comunale, atrio primo piano, Piazza A. Alebardi, 1 Orari: martedì dalle 8.45 alle 12.30 giovedì dalle 14.30 alle 17.00	Tel. 035.304313 solo negli orari di apertura oppure 02 56804703 <a href="mailto:seriate@sercar.it">seriate@sercar.it</a>
CINETEATRO G. GAVAZZENI Gestore: SIEC srl	Piazza Carlo Cattaneo, 1	Tel.035.294868 <a href="mailto:freecinema@freecinema.eu">freecinema@freecinema.eu</a> Sito: <a href="http://www.freecinema.eu">www.freecinema.eu</a>

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 20 di 34

## I centri assistenza fiscale:

Denominazione	Indirizzo	Telefono/fax/posta elettronica
ACLI	Via Venezian,46	Tel.035.294163
CISL	Via IV Novembre,9	Tel.035.2922933
CGIL	Via Cerioli,25/B	Tel.035.300849
UIL	Via Fiume Po,25	Tel.035.240845
CAFITALIA	Via Italia,81	Tel.035.0791203

## Numeri vari

Denominazione	Indirizzo/orari	Telefono/fax/posta elettronica
CANILE	Via F.Nullo,30 Orari: Dal lunedì al venerdì dalle ore 15.30 alle ore 17, il sabato dalle ore 14 alle ore 18, la domenica dalle ore 10 alle ore 12	Tel.035.298651 <a href="mailto:info@ilrifugiodelcane.org">info@ilrifugiodelcane.org</a>
GATTILE BERGAMO ENPA	Via Via Giuseppe Mangili, 4 Bergamo Orari sab. 14.30/17.00	Tel. 035/301764

## Numero d'emergenza


Da novembre 2012 anche a Bergamo c'è il numero unico: **112**.

Se servono i pompieri, la polizia, l'ambulanza o i carabinieri il numero è sempre il 112. In caso di utilizzo dei vecchi numeri (113, 115 e 118) le telefonate vengono smistate in automatico al 112.

## Ulteriori numeri d'emergenza

SERVIZIO ANTINCENDI: 1515  
 POLIZIA MUNICIPALE: 035.304213  
 EMERGENZA INFANZIA (gestito da telefono azzurro): 114  
 UNIACQUE via Malpaga, 22 24050 Ghisalba (BG)  
 Orari: Da lunedì a venerdì: 8:40 - 12:50 0363.944311  
 Fax 0363.944393  
 e-mail: [info@uniacque.bg.it](mailto:info@uniacque.bg.it)

BERGAMO AMBIENTE E SERVIZI 035.351111  
 BERGAMO AMBIENTE E SERVIZI Segnalazione Guasti 800.014929

 <b>Città di Seriate</b> Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 21 di 34

## PARTE IV Fattori di qualità e standard / valori garantiti.

### Livello di ricettività

#### Apertura sportello

Lo standard di qualità che lo sportello unico del cittadino intende rispettare è un'apertura settimanale di 32 ore su sei giorni lavorativi.

L'orario di apertura attuale è il seguente:

Giorni della settimana	Orario di aperture	N. ore di apertura
lunedì, martedì e venerdì	8.30 – 13.00	13,5
Mercoledì	8.30 – 14.00	5,5
Giovedì	8.30 – 18.00	9,5
Sabato	8.30 – 12.00	3,5

#### Ricettività telefonica:

La ricettività telefonica del servizio è di 42 ore a settimana. L'orario è il seguente:


Giorni della settimana	Orario di aperture	N. ore di apertura
lunedì, martedì, mercoledì e venerdì	8.00 – 15.00	28
Giovedì	8.00 – 18.00	10
Sabato	8.00 – 12.00	4

#### Reperibilità per denunce di morte:

È garantita nelle domeniche e nei giorni festivi la reperibilità per le denunce di morte.

Servizi essenziali in caso di sciopero:

Sono garantiti i servizi essenziali in caso di sciopero (denunce di nascita e morte, servizi elettorali in caso di consultazioni).

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 22 di 34


## Tempestività nell'erogazione dei servizi. Impegni di qualità: forme d'indennizzo.

### Tempi di rilascio

Per misurare il grado di efficienza dei servizi, è stata individuata la velocità nell'erogazione dei servizi come standard di riferimento.

I tempi di rilascio sono riportati nella tabella che segue:

tipologia di atto	Tempi di rilascio
Rilascio certificati originari con ricerca d'archivio	Entro 10 giorni dalla richiesta
Attribuzione codice fiscale ai neonati residenti	Contestuale alla registrazione dell'atto di nascita
Iscrizione di un neonato nell'anagrafe comunale	Contestuale alla registrazione dell'atto di nascita
Rilascio carta d'identità cartacea nei casi previsti dalle disposizioni ministeriali.	Contestuale alla richiesta
Rilascio permesso di seppellimento/autorizzazione trasporto/autorizzazione cremazione	Se l'intera documentazione necessaria è completa il rilascio è contestuale alla richiesta
Assegnazione concessione cimiteriale	Contestuale alla denuncia di morte/arrivo salma
Rilascio PIN per CRS	Contestuale alla richiesta
Rilascio contrassegno disabili	Entro 3 giorni lavorativi, se l'intera documentazione necessaria è completa il rilascio è contestuale alla richiesta
Comunicazione di ospitalità/cessione di fabbricato	Se l'intera documentazione necessaria è completa il rilascio è contestuale alla richiesta

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 23 di 34


## Indennizzo

Se il mancato raggiungimento dell'impegno si traduce in un disagio per l'utente è previsto, come forma di indennizzo, l'ingresso omaggio per due persone a uno spettacolo della rassegna teatrale organizzata dal Comune.

L'indennizzo viene riconosciuto d'ufficio.

## Accesso e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico.

Indicatore	Standard di qualità
Sala d'attesa	Presenza di una sala d'attesa con spazio dedicato per i bambini
Percorsi dedicati	Presenza di differenti percorsi a seconda delle tipologie di servizio. In particolare sono state abilitate corsie preferenziali per le persone con disabilità e le donne in stato di gravidanza.
Punto di accoglienza	Presenza di un servizio dedicato per: fornire risposte immediate al cittadino, per il ritiro di documenti, per la compilazione assistita dei modelli di autocertificazione. Allo scopo sono disponibili modelli vari attinenti le attività di sportello.
Segnaletica informativa interna e esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna e esterna.
Informazioni di pubblica utilità	Supporti per la distribuzione di materiale informativo cartaceo.
Totem di gestione delle code riassuntivo dei servizi offerti	Dal totem i cittadini prelevano il biglietto dello sportello di interesse, attendono il proprio turno, sono attivati sia con chiamata vocale che dal monitor di riferimento. Per migliorare l'accesso ai servizi erogati, il totem registra con maggiore dettaglio le relative casistiche.
Prospetto riepilogativo dei principi contenuti della carta dei servizi	Nell'atrio di accesso allo sportello è affisso il prospetto riepilogativo dei principi contenuti nella Carta dei servizi e garantiti dallo sportello unico del cittadino.
Prospetto dei criteri adottati per l'ordine di chiamata agli sportelli	Da dicembre 2016 nel punto accoglienza e agli sportelli è disponibile il prospetto dei criteri adottati per l'ordine di chiamata agli sportelli che esplicita le modalità in base alle quali è effettuata la chiamata.

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 24 di 34

## **Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi.**

Il fattore di qualità sull'accessibilità multicanale ai servizi dello sportello unico del cittadino può essere misurato attraverso la presenza di canali molteplici e differenziati, già indicati nella tabella relativa alle attività e ai servizi offerti dallo sportello unico del cittadino. Essi vanno dall'accesso allo sportello, agli accessi per: posta ordinaria, posta raccomandata, fax, via telematica (con diverse possibilità elencate nelle schede di procedimento) o telefonica, sito internet aggiornato e completo, servizi erogati a domicilio (intendendosi sia i servizi a casa che quelli da casa).

## **Polifunzionalità degli sportelli.**

Lo sportello unico del cittadino è un servizio multifunzionale. A fronte di una sola richiesta da parte del cittadino, corrisponde il massimo di risposte possibili da parte degli uffici comunali.

Per esempio, l'effettuazione del cambio di residenza genera in automatico, come già avviene per le variazioni sulla patente e sul libretto di circolazione, tutta una serie di altri risultati: variazioni ai fini della tassa rifiuti (TARI), comunicazioni di cessione fabbricato, richieste per l'iscrizione ai servizi scolastici, ricezione di credenziali di accesso ai servizi on-line, ricezione di informazioni in materia di raccolta differenziata, di campagna di donazione degli organi, d'accesso ai servizi on-line garantiti dall'ente, informazioni sul progetto ICARO per le dichiarazioni di nascita direttamente in ospedale.

## **Accesso all'autocertificazione.**

L'autocertificazione è un diritto del cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche. Lo sportello unico del cittadino incentiva il godimento di tale diritto attraverso presenza di modulistica per le diverse tipologie di casi nel punto accoglienza, agli sportelli che erogano i servizi, sul sito web dell'ente, aiuto ai cittadini nella compilazione dei modelli, sia presso il punto accoglienza che agli sportelli.

## **Pagamento tramite POS.**


Possibilità di avvalersi presso lo sportello polifunzionale del pagamento degli importi dovuti mediante POS anche con funzione contactless. **E' anche possibile effettuare i pagamenti usando lo smartphone.**

## **Totem multimediale**

Presenza di totem multimediale per:

- accedere all'albo pretorio



 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 25 di 34

- effettuare il calcolo per l'imposta municipale propria (IMU) e della TASI
- accedere ai servizi on-line erogati dal Comune.

## Servizi da casa.

*Anagrafe al telefono/mail.*

Chiamando il numero 035/304255 o scrivendo a [sportello.cittadini@comune.seriata.bg.it](mailto:sportello.cittadini@comune.seriata.bg.it) è possibile ottenere le informazioni in merito alle pratiche anagrafiche e a tutti i procedimenti attivi allo sportello unico del cittadino.

E' possibile richiedere i certificati con e-mail, previo pagamento dei relativi diritti con bonifico bancario, con conseguente rilascio del documento richiesto con PEC e firma digitale.

*Anagrafe a casa.*

Chiamando il numero 035/304255 è possibile effettuare richiesta telefonica per il recapito a domicilio di certificati anagrafici – Il servizio di consegna delle certificazioni richieste è a pagamento e il costo è fissato in Euro 1,50. Per gli ultra sessantacinquenni e per i portatori di handicap il servizio è gratuito.

È inoltre possibile richiedere, nei casi particolari elencati nelle schede di procedimento, il servizio di autenticazione di firma su documenti direttamente a casa e il servizio di rilascio di carta d'identità. Questi servizi sono garantiti gratuitamente ai soggetti impossibilitati a recarsi in Comune a causa delle condizioni di salute.


## **Avvisi per telefono o con e-mail su scadenza carta d'identità e ricezione passaporto e consegna CIE all'indirizzo del Comune.**

Avviso telefonico o tramite mail della scadenza della carta d'identità per i cittadini, per i quali è registrato nell'archivio anagrafico un numero di telefono o un indirizzo mail.

Inoltre è garantito il servizio di consegna (per i minori degli anni 12) e di ritiro, per tutti i residenti, dei passaporti in Questura.

Avviso telefonico o tramite mail della disponibilità del passaporto in Comune, per consentirne il ritiro agli interessati.

Per i cittadini impossibilitati a ritirare la raccomandata contenente la CIE e spedita dall'Istituto Poligrafico, è possibile farla recapitare in Comune e poi ritirarla, dopo 6 giorni lavorativi dalla data di emissione, al punto accoglienza sito al primo piano del palazzo comunale.

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 26 di 34

## Acquisizione d'ufficio della documentazione necessaria alla cremazione per gli iscritti alla SOCREM di Bergamo.

Per i defunti iscritti alla SOCREM di Bergamo e deceduti sul territorio comunale, è attiva la trasmissione d'ufficio della documentazione da parte della società che registra le iscrizioni. Pertanto i familiari sono sollevati dall'onere di produrre la documentazione necessaria all'emissione del provvedimento autorizzativo.

## Risposta alle segnalazioni e ai reclami.

Risposta entro i 18 giorni a segnalazioni e reclami. I termini sono prorogabili a 30 giorni per questioni particolarmente complesse.

## Pubblicazione dei procedimenti amministrativi.

Pubblicazione di tutti i modelli contestualmente alla loro adozione.

Informazione dei cittadini sulle nuove procedure tramite invio di newsletter.

## Affidabilità

Standard di qualità	Obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Numero di interruzioni/sospensioni del servizio nei prodotti erogati allo sportello	Massimo 10
Rispetto dei tempi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento 10 minuti


## Cortesia – come capacità d'ascolto.

Assenza di segnalazioni negative da parte dei cittadini.


## Indicatori di qualità<sup>1</sup>

Attività	Indicatori di qualità		Valore anno 2018
	Descrizione	Valore di riferimento	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendere il contesto e</li> </ul>	1. Aggiornamento costante	1. 100%	1. Sono state aggiornate 50 schede

<sup>1</sup> Stralcio del processo P12 – Definire i processi e le loro interazioni

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 27 di 34

Attività	Indicatori di qualità		Valore anno 2018
	Descrizione	Valore di riferimento	
definire le parti interessate e le loro aspettative.	delle informazioni e delle schede operative 2. Rilevazione soddisfazione degli utenti nel rispetto del piano comunale	2. indice di soddisfazione dell'80% rilevato tramite questionario	2. Soddisfazione rilevata con questionario anno 2018 i dati della rilevazione sono riportati nel paragrafo seguente
• personale	1. Numero di giorni con numero di operatori inferiore a quanto pianificato come numero minimo accettabile 2. Personale che partecipa a corsi formativi nell'arco dei tre anni	1. numero giorni non superiori a 3 con presenza di meno di 4 operatori 2. 100%	1. Nessuno 2. Tutto il personale ha svolto formazione nel 2018 (dati riportati nella relazione annuale allegata al PEG)
• infrastrutture e ambiente	1. Verifiche impianti 2. Pulizia locali		1. Le verifiche dell'ascensore del municipio, vengono eseguite mensilmente, con cadenza semestrale sono effettuate le verifiche agli impianti di riscaldamento e affresca mento e con cadenza annuale è svolta la manutenzione antincendio, le certificazioni inerenti la verifica sono conservate agli atti dell'ufficio manutenzione. 2. La pulizia dei locali dello sportello è effettuata con cadenza giornaliera.
Produrre servizi.	Completezza delle richieste accettate per le schede prodotto di pertinenza di altri servizi comunali	90%	100%
Erogare servizi.	1. Tempo massimo per la risposta a una mail di richiesta moduli o informazioni inerenti lo sportello del cittadino 2. Rispetto tempi massimi indicati nelle schede prodotto 3. Tempo di attesa massimo prima di essere chiamati allo sportello - a eccezione delle carte di identità elettroniche e dello stato civile	1. 2 giorni lavorativi 2. 75% 3. 15 minuti	1. 1,6 giorni 2. I tempi indicati nelle schede prodotto sono stati rispettati al 100% 3. media annua rilevata dal gestore code: 5,38 minuti
Gestire le relazioni con il pubblico	Reclami o segnalazioni cui si è data una risposta entro il termine definito (18 giorni)	90%	100%
• informazioni	Informativa alla Giunta	100%	Il 15 giugno 2018 è stata presentata

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 28 di 34

Attività	Indicatori di qualità		Valore anno 2018
	Descrizione	Valore di riferimento	
sulla soddisfazione degli utenti	comunale e Pubblicazione degli esiti della rilevazione sul sito del Comune nella pagina dedicata alla trasparenza amministrativa		alla Giunta comunale la relazione sull'esito del questionario di gradimento dei servizi. 100%
Gestire le non conformità e le azioni correttive	1. Non conformità con soluzione che coinvolge solo lo sportello unico del cittadino risolte in 30 giorni sul totale delle non conformità rilevate 2. Azioni correttive che coinvolgono unicamente lo sportello unico del cittadino attuate nei tempi previsti.	1. 90% 2. 90%	1 non presenti non conformità 2 non presenti azioni correttive
Gestire i documenti della qualità	1. Documenti che, in sede di audit o a seguito di non conformità rilevata, non risultano gestiti secondo la procedura di gestione dei documenti della qualità 2. Modelli pubblicati sul sito rispetto a quelli gestiti dallo sportello	1. 0 (zero) 2. 100%	1. 0 (zero) 2. 100%


## PARTE V Ulteriore monitoraggio e valutazione dell'attività svolta.

Ogni anno il dirigente responsabile dello sportello unico del cittadino redige un rapporto di valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei servizi segnalando:

- i casi in cui sono rilevati scostamenti dagli standard di qualità indicati
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione degli utenti
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

Il rapporto di valutazione viene trasmesso al segretario generale e alla Giunta, al fine di definire eventuali revisioni agli standard definiti nella Carta dei servizi.

### Rilevazione soddisfazione degli utenti del servizio

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 29 di 34

Lo sportello unico del cittadino promuove periodicamente, da quest'anno **con cadenza triennale**, ricerche per rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini sui servizi erogati.

I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza attraverso il sito comunale e sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la formulazione d'interventi volti al miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro. I risultati sono esaminati dagli amministratori.

Nel 2018 la rilevazione del gradimento dei servizi è stata svolta dal 14 marzo al 14 maggio 2018, somministrando il questionario agli utenti dello sportello unico del cittadino, e coinvolgendo i visitatori del sito dell'ente. I risultati dell'indagine sono riportati di seguito.

Hanno risposto al questionario 991 utenti di cui 134 on line.

Nella tabella è riportata la serie storica del numero di questionari raccolti nelle tre ultime rilevazioni:

Anno	Risposte on-line	Questionari cartacei	Totale questionari
2018	134	857	991
2016	115	1119	1234
2014	31	1293	1342

Il numero di utenti dello sportello nel periodo di somministrazione (registrato dal gestore code) è stato di 4954 cittadini, quindi ha partecipato al sondaggio il 20% di coloro che hanno usufruito delle prestazioni erogate dallo sportello.

Il 50,5% di coloro che hanno risposto sono maschi, mentre la fascia d'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 30 e 49 anni con il 44,9%.

Il 71,9% ha trovato allo sportello tutte le informazioni che cercava.

Il 96,8% degli utenti ha ritenuto che il tempo di attesa allo sportello è stato adeguato/quasi assente.


Per il tempo di disbrigo pratiche il 97,6% lo ha ritenuto adeguato/quasi assente.

Alle domande che vertevano sulla qualità del servizio in termini di professionalità degli addetti, cortesia e disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute il giudizio espresso è riportato di seguito:

professionalità degli addetti	"buono" o "molto buono".	99.2%
cortesia e disponibilità degli addetti	"buono" o "molto buono".	99.9%
chiarezza delle informazioni ricevute	"buono" o "molto buono".	98.7%

Anche il rispetto della privacy è stato valutato positivamente dal 94.8% degli utenti. Il 77.8% degli utenti ha dichiarato di aver usufruito del servizio per una sola pratica. Il 92.6% dell'utenza trova l'orario di apertura comodo.

In merito a procedure on-line e l'autocertificazione: il 73% è a conoscenza della presenza sul sito internet del comune delle schede delle procedure attive allo

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 30 di 34

sportello sebbene di fatto sono utilizzate dal 31% di coloro che ne conoscono l'esistenza e il 96.8% trova il servizio molto/abbastanza comodo.

Anche per l'autocertificazione, l'85.3% dichiara di conoscerla e il 34,5 di essersene servito.

Per le richieste di certificati on-line ne è a conoscenza il 56.6% dei rispondenti ma se ne è servito il 20,6%.

In merito al servizio gratuito di acquisizione della foto per il rilascio della carta d'identità elettronica il 78.6% conosce il servizio, ne ha usufruito il 41,3% e lo valuta molto/abbastanza comodo il 99%.

Gli esiti del questionario sono stati presentati alla Giunta comunale nella seduta del 15 giugno e sono stati pubblicati sul sito internet del Comune nella sezione "amministrazione trasparente".

## **Segnalazioni dei cittadini sull'operato dei dipendenti e sul servizio ricevuto: violazioni/apprezzamento rivolti agli operatori..**


L'ufficio rileva le segnalazioni di violazione e di apprezzamenti che i cittadini rivolgono agli operatori di sportello in forma scritta. Di seguito la tabella riassume il dato:

Anno	Tipo segnalazione	Tot. N segnalazioni ricevute	Per qualità operatore	Per qualità prestazione	Per entrambe
2014	Apprezzamento	38	27	23	12
2015	Apprezzamento	45	34	30	19
2016	Apprezzamento	47	32	33	18
2017	Apprezzamento	62	41	37	16
2018	Apprezzamento	54	23	42	12

Nel corso del quinquennio non sono pervenute segnalazioni scritte di violazione al codice di comportamento da parte degli operatori dello sportello.

## **Attività di consulenza svolta a favore di altri enti in merito alle problematiche inerenti l'attività dello sportello unico del cittadino.**

Il monitoraggio di questo standard evidenzia che lo sportello polifunzionale rappresenta un punto di riferimento per i Comuni limitrofi e dell'intera provincia in merito alle problematiche inerenti le materie trattate. Di seguito la tabella riporta il dato rilevato negli ultimi due anni:

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 31 di 34

<b>Anno</b>	<b>n. consulenze prestate</b>
2017	40
2018	73

## Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi.

Dal monitoraggio di questo standard di qualità emerge che il numero complessivo di procedure attive allo sportello e che garantiscono un accesso telefonico o on-line sono **51**.

Nell'anno 2018 sono stati erogati 46 servizi a domicilio, che hanno riguardato soprattutto autentiche firme e rilascio carte d'identità. La tabella riporta il dato degli ultimi 5 anni:

Anno	Servizi erogati a domicilio
2014	42
2015	57
2016	44
2017	43
2018	46


Il numero di schede prodotto attive nel 2018 e presenti sul sito web sono 156. In tabella è riportato l'andamento nel corso degli anni:

Anno	N. schede prodotto attive allo sportello
2014	138
2015	141
2016	154
2017	156
2018	156

Nel 2018 sono stati rilasciati 362 PIN per l'accesso ai servizi on-line tramite CRS (carta regionale dei servizi), mentre per problemi tecnici è stato sospeso il servizio del rilascio dei certificati on-line.

Anno	N. PIN rilasciati per accesso con CRS	n. attivazioni con login e password
2014	103	26
2015	126	184
2016	272	150
2017	176	146
2018	362	Servizio sospeso

Anche il rilascio della carta d'identità elettronica comporta il rilascio di codici per l'attivazione dei servizi on-line delle PP.AA. Nel corso dell'anno sono state rilasciate 3125 CIE.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 32 di 34

All'atto del rilascio della carta d'identità è possibile manifestare la volontà per la donazione degli organi, il sistema comunale è direttamente collegato con il SIT (Sistema Informativo Trapianti) che registra il dato a livello nazionale. Nel 2018 sono state acquisite 840 manifestazioni di volontà per la donazione degli organi, con un'adesione pari al 34,8%. Complessivamente dall'attivazione del servizio, avvenuta il 21 maggio 2015, sono state acquisite 3641 manifestazioni di volontà.

## Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami.

Nell'anno 2018 l'ufficio relazioni con il pubblico ha garantito la tempistica nella risposta a alle segnalazioni e ai reclami pervenuti. Infatti, su 221 segnalazioni pervenute l'URP ne ha gestite direttamente 196 di cui per 195 è stata garantita una risposta entro i 18 giorni e quindi con una percentuale del 99,5% sul totale delle segnalazioni evase.

Anno	n. segnalazioni gestite direttamente dall'URP	% di risposta entro i 18 giorni
2014	177	88,6
2015	186	99,4
2016	196	99,5
2017	141	100
2018	182	100


Inoltre nell'arco dell'anno l'ufficio ha rilasciato 6515 informazioni a carattere generale riguardanti l'ente pervenute per posta elettronica o telefonicamente.

## Pagamento con POS.

L'installazione del POS allo sportello unico del cittadino garantisce la possibilità di effettuare i pagamenti dei diritti di segreteria mediante l'utilizzo di carta bancomat. Di seguito la tabella raffronta i dati dell'ultimo triennio:

Anno	N pagamenti con POS allo Sportello al Cittadino	Totale atti rilasciati	Importo riscosso con POS	Totale importo complessivo riscosso	% pagamenti con POS	% importi riscossi con POS
2014	489	5.678	€ 8.999,87	€ 52.407,48	8.6%	17.1%
2015	622	5.346	€ 10.650,14	€ 51.433,88	11.6%	20.7%
2016	552	5.493	€ 11.559,03	€ 53.385,24	10%	21.6%



 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 33 di 34

2017	707	5.154	€ 15.923,46	€ 52.500,56	13.7%	30.3%
2018	1107	4242	€ 25.552,23	€ 83.924,00	26%	30.4%

Rispetto al 2016 il numero di utenti dello sportello al cittadino che ha usufruito della possibilità di effettuare pagamenti con POS è raddoppiato passando da 552 a 1107. Anche gli importi riscossi sono più che raddoppiati nello stesso periodo.

Nel 2018 i pagamenti effettuati con POS sono stati di € 25.552,23 ne hanno usufruito n. 1107 utenti, pari al 26% del totale dei richiedenti le prestazioni a pagamento (sono stati considerati i diritti riscossi per il pagamento di carte d'identità cartacee ed elettroniche e i certificati rilasciati in bollo).

## Volumi del servizio

Nel 2018 la media giornaliera degli utenti dello sportello (considerati 303 giorni lavorativi annui) è stata di 102 utenti.


La ricettività annuale degli utenti, registrata dal programma di gestione code, è stata di 31.049 utenti di cui 2.462 accessi al SUE. Questo valore si riferisce solo agli accessi agli sportelli e non comprende i contatti telefonici (6.515) rilevati dall'URP e gli accessi allo sportello accoglienza (6.345).

Di seguito il prospetto dei tempi di erogazione dei servizi allo sportello, nella tabella sono raffrontati i dati con il medesimo periodo degli ultimi quattro anni:

anno	Ticket gestiti entro un minuto	Ticket inferiori a 15 minuti	Ticket inferiori a 30 minuti	Ticket superiori a 30 minuti	Totale
2015	4.275	20.359	2.862	1.218	27.814
2016	7.147	20.954	2.880	1.306	31.927
2017	6.948	19.555	2.899	1.395	30.797
2018	5.998	20.604	3.208	1.239	31.049

L'attivazione dello sportello preferenziale, istituito a favore delle donne in stato di gravidanza e dei portatori di handicap, ha registrato la presenza di 305 utenti ( 52 in più rispetto al 2017) confermando quindi l'utilità dell'adozione del servizio.

Il programma di gestione delle code ha inoltre consentito di misurare l'effettiva tempestività nell'erogazione dei servizi. I tempi di attesa tra apertura e chiamata registrano una media di 5,3 minuti.

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	<b>S01</b>
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 34 di 34

## Parte VI. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento.

Gli obiettivi che lo sportello unico del cittadino si pone per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- ampliare il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico anche mediante l'acquisizione di nuove procedure allo sportello
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi
- ampliare le fonti di informazione
- mantenere dei canali preferenziali per l'accesso ai servizi dei cittadini con disabilità e per le donne in stato di gravidanza. Nonché uno sportello veloce per le attività dello sportello che si risolvono nei tempi inferiori a due minuti
- mantenere l'installazione di un totem multimediale presso il locale cimitero civico per facilitare la ricerca dei defunti sepolti a Seriate
- mantenere l'installazione di un totem multimediale presso l'ingresso del palazzo comunale per garantire l'accesso all'albo pretorio on line
- mantenere le procedure già attivate e inerenti le fonti di informazione in merito a semplificazione e snellimento dell'attività amministrativa.

### Le domande più frequenti rivolte all'ufficio. FAQ

[http://www.comune.seriate.bg.it/servizi/faq/faq\\_fase01.aspx](http://www.comune.seriate.bg.it/servizi/faq/faq_fase01.aspx)