



CITTÀ DI
CASALE MONFERRATO

CARTA DEI SERVIZI ECONOMATO PROVVEDITORATO

INDICE

PREMESSE.....	2
PRINCIPI.....	4
FUNZIONI DEL RESPONSABILE PROPRIE DEL SERVIZIO PROVVEDITORE/ECONOMO.....	7
GLI SPORTELLI. GLI OPERATORI. SEDE E ORARI.....	9
PRINCIPALI SERVIZI DI INTERESSE DEL CITTADINO/UTENTE/CREDITORE/DEBITORE.....	10
ECONOMATO GESTIONE DELLA CASSA RISCOSSIONE ENTRATE MODESTA ENTITA'.....	11
ENTRATA PER AFFITTO TEATRO MUNICIPALE.....	12
ENTRATA PER CENTRI ESTIVI ELEMENTARI/MATERNE.....	12
ENTRATA PER AUTORIZZAZIONE CONSERVAZIONE URNE CINERARIE.....	13
ENTRATA PER GETTONI PESO PUBBLICO AUTOMATICO CON E SENZA FATTURA.....	14
ENTRATA PER UTILIZZO DELLA DISCARICA AMIANTO CON E SENZA FATTURA.....	14
ENTRATA PER DIRITTI DI SEGRETERIA PIANIFICAZIONE URBANA E TERRITORIALE (P.U.T.).....	15
ENTRATA PER DIRITTI 1° D.I.P. – (PIANIFICAZIONE URBANA).....	16
ENTRATA PER ISTRUTTORIA DOMANE ISCRIZIONI ASILI NIDO.....	16
ENTRATA PER ISCRIZIONI ASILI NIDO.....	17
ENTRATA PER RETTE SCOLASTICHE ARRETRATE ASILI NIDO.....	17
ENTRATA PER RETTE SCOLASTICHE ARRETRATE SCUOLE MATERNE – ELEMENTARI.....	18
ENTRATA PER ISTANZE DEROGA ATTIVITA' RUMOROSE E DIRITTI ISTRUTTORIA	18
ENTRATA PER DIRITTI SOPRALLUOGO G.C. 44 DEL 15/02/05.....	19
ENTRATA PER CESSIONE USO SALONI (CONTENITORI CULTURALI).....	20
ENTRATA PER FOTOCOPIE VARIE UFFICI COMUNALI.....	20
ENTRATA PER RIMBORSI E-KEY RIFIUTI.....	21
ENTRATA PER DIRITTI DI PUBBLICITA'	21
ENTRATA PER IMPOSTA BOLLO VIRTUALE.....	22
ENTRATA PER DIRITTO FISSO PER SEPARAZIONI.....	23
RECLAMI – SCHEDA DI SEGNALAZIONE O RECLAMI	24-25
ASSICURAZIONI – RECUPERO DANNI	26-34

PREMESSE:

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Casale Monferrato, il Servizio del Provveditore Economico si è dotato della presente "Carta dei Servizi", quale strumento utile al fine di informare il pubblico sulle caratteristiche del servizio reso, sulla organizzazione dell'ufficio, sugli standards di qualità che si intendono offrire.

Tale documento rappresenta inoltre uno strumento di tutela per gli utenti che vogliono segnalare all'Amministrazione proposte e suggerimenti sulla funzionalità degli uffici comunali, al fine di avvicinare sempre di più il Comune ai suoi cittadini.

La "Carta dei Servizi" del Servizio del Provveditore Economico è anche un atto che individua le Responsabilità dell'Ente, i relativi obblighi e risultati a favore dell'utenza.

Può essere quindi definita un impegno scritto tra l'Amministrazione e i cittadini, predisposto e diffuso affinché entrambi prendano consapevolezza dei reciproci diritti e obblighi.

La Carta dei Servizi è stata redatta sulla base delle disposizioni di cui:
alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
al Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi".

Il fondamento normativo all'adozione della Carta dei Servizi si riscontra nell'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che:

"I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi."

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall'art. 101 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il Codice del Consumo, il quale stabilisce espressamente che:

"Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità

predeterminati e adeguatamente resi pubblici

Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi.

La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi."

Deve essere inoltre menzionato il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, in tema di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, dove è previsto il ricorso conseguente alla lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti, provocata dalla violazione di standard qualitativi ed economici - così come degli obblighi contenuti nelle carte di servizi oppure dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali.

Infine, ma non ultimo, deve essere menzionato il D.lgs n° 190 del 6/11/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica amministrazione".

La definizione di Trasparenza è fornita dall'art.11 del Dlgs. 150/2009, come accessibilità totale, anche attraverso la pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti allo scopo di favorirne forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità"

PRINCIPI

L'Ufficio del Provveditore Economo inserito nel Servizio Finanziario opera nel rispetto dei seguenti principi:

eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza/anticorruzione, partecipazione, efficacia ed efficienza, valutazione e miglioramento della qualità.

Il Provveditore Economo e' alle dipendenze del Responsabile del Servizio Finanziario il quale dirige la struttura operativa organizzandone il funzionamento al fine di assicurare la migliore utilizzazione ed il più efficace impiego delle dotazioni di personale e strumentali alla stessa assegnate.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

L'Ufficio del Provveditore Economo del Comune di Casale Monferrato assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

Il Provveditore Economo ricerca all'esterno ogni utile informazione sulle innovazioni offerte dal mercato (anche attraverso l'utilizzo di Internet per indagini di mercato e confronto prezzi) in rapporto alla evoluzione tecnologica .

Mantiene il proprio archivio aggiornato con tutte le notizie utili.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il Provveditore Economo attiva ogni iniziativa ritenuta idonea al fine di disporre costantemente di un flusso di informazioni relativa alla dinamica dei fabbisogni qualitativi e quantitativi della organizzazione comunale.

TRASPARENZA/ANTICORRUZIONE

L'Ufficio del Provveditore Economico garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato che si manifesta attraverso la pubblicazione di tutti i dati riguardanti le aggiudicazioni ai fornitori degli acquisti/forniture riguardanti il proprio servizio.

Le informazioni vengono rese pubblicabili sul sito istituzionale dell'Ente e le stesse contengono:

- 1) Oggetto della forniture o del servizio
- 2) Procedura di affidamento
- 3) Elenco operatori invitati
- 4) Aggiudicatario
- 5) Importo aggiudicato
- 6) Tempo complessivo impiegato per il relativo procedimento

L'utente ha diritto a una corretta informazione e all'accesso agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale vigente in materia.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'Ente.

L'Ufficio del Provveditore Economico direttamente o tramite il proprio titolare di posizione organizzativa/responsabile garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso la possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni anche utilizzando la modulistica predisposta da inviare per posta ordinaria a:

COMUNE DI COMUNE DI CASALE MONFERRATO - UFFICIO DEL PROVVEDITORE ECONOMICO

Via Mameli n. 10 – 15033 Casale Monferrato

OVVERO TRAMITE E - MAIL AL SEGUENTE INDIRIZZO:

econfin@comune.casale-monferrato.al.it

EFFICIENZA E EFFICACIA

Il personale addetto al Servizio del Provveditore Economico deve operare in maniera precisa e tempestiva alle richieste che pervengono dai cittadini/fornitori avendo cura di fornire al cittadino/fornitore tutte le informazioni necessarie; deve superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative e alle relative richieste dell'utenza in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

Deve inoltre mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

Le forniture, somministrazioni o prestazioni sono eseguite, salvo le spese minute ed urgenti, in base a capitolati generali tipo che vengono approvati singolarmente con determinazione del Responsabile di servizio e contengono, di norma, i seguenti elementi:

Oggetto della fornitura e prestazione;
Caratteristiche tecnico-merceologiche;
Ammontare presunto della spesa;
Criterio di aggiudicazione;
Programmazione temporale delle forniture o prestazioni, termini per l'effettuazione e luoghi di consegna;
Modalità di controllo qualitativo e quantitativo;
Termini dei pagamenti da parte del Comune;
Penalità applicabili per ritardi nelle consegne e per qualsiasi inadempienza;
Condizioni che definiscono gli obblighi della ditta aggiudicataria e/o del Comune;
Definizione del carico degli oneri relativi alla localizzazione della consegna, imballo, trasporto, montaggio, oneri contrattuali, fiscali e simili a carico della ditta aggiudicataria e/o del Comune;
Impegno dell'aggiudicatario all'osservanza delle procedure e condizioni prescritte nell'invito alla gara, nel capitolato d'oneri;
Clausola di esecuzione in danno per mancato o tardivo adempimento;
deposito cauzionale.

Per le forniture, somministrazioni e prestazioni di minor consistenza finanziaria e quantitativa, effettuate mediante gare informali, vengono adottati disciplinari o fogli di patti e condizioni, contenenti gli elementi essenziali che definiscono gli obblighi assunti dal terzo verso l'Amministrazione e quant'altro si ritiene utile specificare nel rispetto

delle legge vigenti in materia.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

Deve essere garantita la valutazione costante della qualità di tutte le forniture in conformità a quanto stabilito preventivamente.

Nel caso in cui si siano riscontrate irregolarità o difetti qualitativi o differenze quantitative, le stesse vengono immediatamente contestate con comunicazione scritta al fornitore.

FUNZIONI DEL RESPONSABILE PROPRIE DEL SERVIZIO PROVVEDITORE/ECONOMO:

- verifica di cassa ;
- verifica dell'osservanza delle norme regolamentari;
- verifica della regolarità della gestione;
- approvazione delle determinazioni riguardanti le spese economali, gli appalti di forniture e servizi, le liquidazioni del Provveditore;
- coordinamento ed organizzazione del servizio avendone la responsabilità del buon andamento, della regolarità e della efficienza.

Ha competenza generale per le forniture, la gestione, la manutenzione, la conservazione dei beni mobili, arredi, macchine ed attrezzature diverse, per la dotazione di tutti i servizi comunali e degli uffici, istituti e scuole per il quali il Comune e tenuto, per legge, a provvedere.

In qualità di Responsabile del procedimento e tenuto all'adozione degli atti necessari per assicurare costantemente la razionale distribuzione degli arredi, macchine ed attrezzature ed i conseguenti spostamenti, in relazione alle esigenze complessive dell'organizzazione del Comune ed in rapporto ai programmi ed agli obiettivi dell'Amministrazione.

E' tenuto alla programmazione dei fabbisogni e la fornitura dei beni di uso corrente, di consumo e di ricambi necessari per il funzionamento dei servizi comunali, istituti ed uffici pubblici per il quali il Comune e tenuto, per legge, a provvedere.

Si occupa degli approvvigionamenti di carta, cancelleria, oggetti e materiali vari necessari per il funzionamento dei servizi comunali e delle scuole, istituti ed uffici per i quali il Comune e tenuto, per legge, a provvedere.

Gestisce le spese relative a:

- stampati e pubblicazioni;
- stampa di manifesti e registri;
- commissione ed acquisto di libri, riviste, giornali e pubblicazioni, abbonamento a quotidiani e periodici, utili all'Amministrazione ed ai servizi dell'ente, a seguito di richiesta dei Responsabili di servizio;
- Trasporti, spedizioni, imballi, magazzinaggio e facchinaggio.

Si occupa dell'espletamento delle funzioni di addetto agli approvvigionamenti, provvede agli adempimenti di istruttoria amministrativa comprendenti:

- Preventivi analitici di spesa;
- Capitolati di oneri;
- Disciplinari di patti e condizioni;
- Proposte di determinazioni relativi agli approvvigionamenti;
- Espletamento delle trattative informali;
- Trattative dirette con i fornitori;
- Costituzione delle cauzioni da parte dei fornitori e loro gestione;
- Lettere di aggiudicazione o commissione delle forniture e prestazioni ad esso attribuite per competenza;
- Controlli di tempestiva e regolare esecuzione delle forniture e prestazioni richieste;
- Predisposizione atti di liquidazione delle spese effettuate;
- Acquisizione dei pareri di congruità e di ogni altro parere ed apporto, sia in sede di programmazione che di esecuzione e liquidazione delle forniture e prestazioni, da parte dei Responsabili dei servizi di competenza;
- Proposte di emanazione di indicazioni ai servizi comunali per l'espletamento ed il controllo delle forniture, proposte di regolamentazione dell'uso di beni e servizi, adozione di particolari accorgimenti e procedure per il contenimento dei costi ed ogni altra comunicazione utile ai fini del buon funzionamento dell'organizzazione comunale;
- Istruttoria relativa alle controversie concernenti le forniture e prestazioni dallo stesso disposte.

Gli sportelli. Gli operatori. Sede e orari

Il Servizio Economato è parte del Settore Economico Finanziario Gestione delle risorse umane - controllo di gestione – servizi demografici

L'Ufficio Economato ha sede in VIA MAMELI 10 – PALAZZO MUNICIPALE, al primo piano.

Orario di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30
nella giornata di lunedì anche nelle ore pomeridiane dalle ore 14:00 alle ore 16:00

Responsabile del Servizio Economato: *Dott.ssa Nadia Canone*

Tel. 0142.444300

e-mail: econfin@comune.casale-monferrato.al.it

Il Responsabile assicura che tutte **le attività** del servizio vengano erogate **con continuità e correttezza**.

Operatori Ufficio

Sig.ra Rossino Laura

Tel. 0142 444269-280

Sito Internet: www.comune.casale-monferrato.al.it

PRINCIPALI SERVIZI DI INTERESSE DEL CITTADINO / UTENTE / CREDITORE / DEBITORE:

Si riepilogano qui di seguito i principali servizi di interesse del cittadino / utente / creditore / debitore:

"SERVIZIO OFFERTO :A CHI E' RIVOLTO E COME FARE PER....."

PAGAMENTO FATTURE AI FORNITORI:

FORNITORI: Inviare la fattura elettronica completa di tutti i dati compreso IBAN e numero di impegno di spesa dell'Ente.

COSA SI GARANTISCE: pagamento fatture.

LIVELLO DI QUALITA': entro 30 gg dal ricevimento, fatte salve altre eventuale scadenze pattuite.

LIVELLO DI QUALITA': orario di apertura = orario di servizio 100%

ECONOMATO GESTIONE DELLA CASSA ECONOMALE:

Funzioni di cassiere: COSA SI GARANTISCE:

Al Servizio Economato è affidata la responsabilità della gestione della cassa economale per il pagamento, entro il limite massimo per ciascuno importo di € 250,00/ delle minute spese di ufficio per soddisfare i fabbisogni correnti di piccola entità o urgenti degli uffici e servizi di competenza comunale, che debbano essere sostenute in contanti per ragioni di funzionalità immediata del bene o servizio richiesto in relazione alle esigenze di mantenimento e di funzionamento dei servizi erogati dall'Ente, secondo le condizioni di pagamento richieste dai fornitori e in base alla modesta entità dell'acquisto o della prestazione.

Il Servizio Economato inoltre di norma provvedere alla riscossione:

- dei Diritti di segreteria ed altri simili dovuti;
- dei proventi di alcuni servizi pubblici (ad es. peso pubblico, musei, palestre, Teatro, Asili nido, ecc.);
- dei proventi della Discarica Amianto;
- dei depositi in conto terzi per spese contrattuali;
- dei proventi vari per il rilascio di copie di regolamenti, atti amministrativi vari e planimetrie;
- introiti occasionali non previsti per i quali sussiste la necessità di

immediato incasso e non sia possibile il versamento diretto presso la Tesoreria.

LIVELLO DI QUALITA': orario di apertura = orario di servizio 100%

IMPEGNI

L'Ufficio del Provveditore Economo si impegna a ricevere i rimborsi anche attraverso strumenti informatici/bancomat.

Si impegna negli orari di ricevimento del pubblico a:

- avere un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto;
- a fornire le informazioni richieste dagli utenti//fornitori sulle procedure per accedere al/i servizio/i;
- al rispetto degli orari di apertura dell'ufficio;
- rendere consapevoli gli utenti, tramite il sito istituzionale e con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, le informazioni che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'erogazione del servizio.

ECONOMATO GESTIONE DELLA CASSA RISCOSSIONE ENTRATE MODESTA ENTITA'

Presso la cassa economale posso essere effettuati in particolare i seguenti pagamenti di modesta entità, così come previsti dal regolamento dell'Economato, secondo le modalità di seguito specificate:

- Entrata per affitto teatro municipale
- Entrata per centri estivi elementari /materne
- Entrata per autorizzazione conservazione urna cineraria
- Entrata per gettoni peso pubblico autom.con fattura
- Entrata per peso pubblico automatico
- Entrata per discarica amianto
- Entrata per discarica amianto con fattura
- Entrata per diritti di segreteria pianificazione urbana (P.U.T.)
- Entrata per diritti 1° DIP- (Pianificazione Urbana)
- Entrata per istruttoria domande iscrizioni Asili Nido
- Entrata per iscrizioni Asili Nido
- Entrata per rette scolastiche arretrate Asili Nido
- Entrata per rette scolastiche arretrate Scuole materne/elementari
- Entrata per istanze deroga attività rumorose e diritti istruttoria
- Entrata per diritti sopralluogo G.C.44 del 15/02/05

Entrata per cessioni uso saloni (Contenitori culturali)
Entrata per fotocopie varie uffici comunali
Entrata per rimborsi e-key rifiuti
Entrata per diritti di pubblicità
Entrata per imposta Bollo Virtuale
Entrata per diritto fisso per separazioni

ENTRATA PER AFFITTO TEATRO MUNICIPALE

Descrizione

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale i versamenti relativi all'affitto per la realizzazione di eventi e manifestazioni che prevedono l'utilizzo del Teatro Municipale.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale l'autorizzazione rilasciata dal competente ufficio del Teatro, con indicazione della data di utilizzo e importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

Costo

Importo dovuto sulla base della documentazione rilasciata dall'ufficio competente

ENTRATA PER CENTRI ESTIVI ELEMENTARI - MATERNE

Descrizione

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale i versamenti relativi all'iscrizione per la partecipazione ai centri estivi comunali per bambini frequentanti le scuole elementari e materne.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio della Pubblica Istruzione, con indicazione del nominativo del partecipante e l'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

Costo

Importo dovuto sulla base della documentazione rilasciata dall'ufficio competente

ENTRATA PER AUTORIZZAZIONE CONSERVAZIONE URNA CINERARIA

Descrizione

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale, anche tramite l'Agenzia di pompe funebri, i versamenti delle somme dovute per la conservazione dell'urna cineraria.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio dello Stato Civile, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente, del nominativo del defunto e l'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

Costo

Importo dovuto sulla base della documentazione rilasciata dall'ufficio competente

ENTRATA PER GETTONI PESO PUBBLICO AUTOMATICO CON E SENZA FATTURA**Descrizione**

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale l'acquisto di gettoni per l'utilizzo dei pesi pubblici di Terranova, Casale Monferrato -Piazza Venezia, San Germano, Santa Maria del Tempio.

Documentazione necessaria

Nessuna.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento/fattura

Immediato allo sportello

Costo

€ 2,68/ (Iva compresa) a gettone

Importante

Nel caso sia chiesta l'emissione di fatturazione è necessario che l'utente comunichi i dati necessari per l'emissione della fatturazione elettronica.

ENTRATA PER UTILIZZO DELLA DISCARICA AMIANTO CON E SENZA FATTURA**Descrizione**

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dei diritti di accesso alla Discarica Amianto.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio Ecologia, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento/fattura

Immediato allo sportello

Importante

Nel caso sia chiesta l'emissione di fatturazione è necessario che l'utente comunichi i dati necessari per l'emissione della fatturazione elettronica.

ENTRATA PER DIRITTI DI SEGRETERIA PIANIFICAZIONE URBANA E TERRITORIALE (P.U.T.)**Descrizione**

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dei diritti di segreteria per il rilascio di autorizzazioni da parte dell'Ufficio Pianificazione Urbana.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio di Pianificazione Urbana, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Costo

€ 0,52/

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER DIRITTI 1° DIP. – (PIANIFICAZIONE URBANA)**Descrizione**

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dei diritti di istruttoria inerenti Scia-Cila-Cil-Pec ecc.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio Pianificazione Urbana, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER ISTRUTTORIA DOMANDE ISCRIZIONI ASILI NIDO**Descrizione**

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dei diritti di istruttoria per la domanda di iscrizione presso gli Asili Nido comunali.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio della Pubblica Istruzione, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante
Bancomat/Carta di credito

Costo
€ 5,00/

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento
Immediato allo sportello

ENTRATA PER ISCRIZIONI ASILI NIDO

Descrizione

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento della quota pari al 30% dell'importo totale dovuto per l'iscrizione annuale presso gli Asili Nido.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio della Pubblica Istruzione, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante
Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento
Immediato allo sportello

ENTRATA PER RETTE SCOLASTICHE ARRETRATE ASILI NIDO

Descrizione

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento delle eventuali rette scolastiche arretrate relative agli Asili Nido, come richiesto dall'ufficio competente della Pubblica Istruzione.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal

competente ufficio della Pubblica Istruzione, con indicazione del nominativo del soggetto interessato e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER RETTE SCOLASTICHE ARRETRATE SCUOLE MATERNE - ELEMENTARI

Descrizione

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento delle eventuali rette scolastiche arretrate relative alle scuole materne ed elementari, come richiesto dall'ufficio competente della Pubblica Istruzione.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio della Pubblica Istruzione, con indicazione del nominativo del soggetto interessato e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER ISTANZE DEROGA ATTIVITA' RUMOROSE E DIRITTI ISTRUTTORIA

Descrizione

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dei diritti di ricerca e visura per richiesta di accesso atti, dei diritti per altre autorizzazioni in materia ambientale: deroghe rumore (per ognuno degli eventi richiesti) con

procedure d'urgenza (evento programmato entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta), e deroghe rumore (per ognuno degli eventi richiesti) con tempistiche ordinarie.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio Ecologia, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER DIRITTI SOPRALLUOGO G.C. 44 DEL 15/02/05

Descrizione

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dei diritti di sopralluogo così come previsto dalla delibera di Giunta Comunale n. 44 del 15/02/2005, diritti per il rilascio dell'attestato di idoneità alloggiativi ai fini del ricongiungimento familiare da parte di cittadini stranieri.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente Ufficio Relazioni con il pubblico, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Costo

€ 25,00/

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER CESSIONE USO SALONI (CONTENITORI CULTURALI)**Descrizione**

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dei diritti di cessione in uso dei Contenitori culturali: Salone Tartara, Auditorium Santa Chiara, Chiesa della Misericordia, Castello.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio Manifestazioni con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER FOTOCOPIE VARIE UFFICI COMUNALI**Descrizione**

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento del costo fotocopie, nel caso in cui si faccia richiesta di rilascio fotocopie agli uffici comunali.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dall'ufficio interessato con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER RIMBORSI E-KEY RIFIUTI**Descrizione**

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dell'importo dovuto per il rilascio della chiave elettronica delle isole ecologiche interrate e semi-interrate.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio Ecologia, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Costo

€ 8,00/

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER DIRITTI DI PUBBLICITA'**Descrizione**

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dei diritti di pubblicità inerenti l'Autorizzazione Pubblicitaria di natura permanente incluse le

insegne di esercizio, le Autorizzazioni Pubblicitarie per rinnovi -vulture e cambi messaggio, le Autorizzazioni Pubblicitarie ambulanti, fonica, con paline, le Autorizzazioni Pubblicitarie di natura temporanea.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio Servizi Territoriali, con indicazione del nominativo del soggetto richiedente e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

ENTRATA PER IMPOSTA DI BOLLO VIRTUALE

Descrizione

Il cittadino può effettuare presso la cassa economale il pagamento dell'imposta di Bollo Virtuale.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata da parte degli uffici interessati, con indicazione del nominativo del soggetto interessato e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Costo

€ 16,00/

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento.

Immediato allo sportello

ENTRATA PER DIRITTI DI SEPARAZIONE

Descrizione

Diritto fisso per gli accordi di separazione consensuale, richiesta congiunta di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio nonché modifica delle condizioni di separazione o di divorzio conclusi innanzi all'ufficiale di stato civile.

Documentazione necessaria

E' necessario presentare alla cassa economale la documentazione rilasciata dal competente ufficio Stato Civile con indicazione dei nominativo dei soggetti richiedenti e dell'importo da versare.

Modalità di accesso

Allo sportello

Modalità di pagamento

Contante

Bancomat/Carta di credito

Costo

€ 16,00/

Tempi di rilascio della ricevuta di pagamento

Immediato allo sportello

I RECLAMI

L'utente può presentare reclamo utilizzando il modello di cui alla pagina seguente, che può essere inviato o per posta ovvero mediante una e-mail al seguente indirizzo: Ufficio Economato
Via Mameli n. 10 – 15033 – Casale Monferrato
E-mail: econfin@comune.casale-monferrato.al.it

SCHEDA DI SEGNALAZIONI O RECLAMI

GENTILE UTENTE, LEI PUO' CONTRIBUIRE A MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DAL COMUNE DI CASALE MONFERRATO COMPILANDO LA SEGUENTE SCHEDA E PROVVEDENDO A RINVIARLA ALL'ENTE.

SI FA PRESENTE CHE LE SCHEDE ANONIME NON VERRANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE E CHE I DATI DA LEI FORNITI SARANNO TRATTATI SECONDO QUANTO PREVISTO NEL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003, N° 196.
GRAZIE PER LA SUA GENTILE COLLABORAZIONE

PROBLEMI RISCONTRATI

EVENTUALI SUGGERIMENTI

NOME _____

COGNOME _____

RESIDENTE A _____

IL SOTTOSCRITTO _____ ACCONSENTE AL TRATTAMENTO DEI PROPRI DATI PERSONALI DA PARTE DEL COMUNE DI CASALE MONFERRATO, AI SENSI DEL d.LGS 196/2003. IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO E' LO STESSO COMUNE DI CASALE MONFERRATO.

IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI E'

DATA _____ FIRMA _____

PARTE RISERVATA AL COMUNE DI CASALE MONFERRATO

UFFICIO RICEVENTE _____

RICEVUTA IL _____

RISPOSTA DATA AL CITTADINO _____

CARTA DEI SERVIZI
ASSICURAZIONI – RECUPERO DANNI
ANNO 2020



Settore Economico Finanziario – Controllo di Gestione – Gestione risorse umane
– Servizi Demografici.

Via Mameli n. 10

15033 – Casale Monferrato

Tel.0142/444300 – 0142/44269

Mail: econfin@comune.casale-monferrato.al.it

Pec : econfinpec@comune.casale-monferrato.al.it

Assicurazioni: attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per l'apertura dei sinistri relativi alle polizze assicurative.

Recupero Danni: attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per il recupero danni a carico di terzi responsabili.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta vengono aggiornati annualmente qualora si rendesse necessario. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sui servizi assicurativi (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:

<http://www.comune.casale-monferrato.al.it>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi di cui alla presente sezione sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi, l'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni

SERVIZI EROGATI

Assicurazioni: *Svolge l'attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per l'apertura dei sinistri relativi alle polizze assicurative:*

- RCA
- KASKO
- INFORTUNI
- FURTO
- RCT/O
- TUTELA LEGALE
- RC PATRIMONIALE
- ELETTRONICA
- INCENDIO

Recupero Danni: *Svolge l'attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per il recupero delle spese conseguenti sia a danneggiamenti causati da terzi al patrimonio comunale sia ad interventi derivanti da ordinanze contingenti e urgenti emesse dal Comune a carico di terzi responsabili.*

Cura i rapporti con l'ufficio Patrimonio comunale e l'ufficio Tecnico competenti a periziare i danni.

Orario servizi assicurativi – recupero danni:

Lunedì-venerdì dalle 8,30 alle 12,30

Lunedì dalle 14,00 alle 16,00

ASSICURAZIONI

Fattore di qualità: tempistica

Indicatore: istruzione richieste di risarcimento

Valore garantito: 10 giorni lavorativi

Costi: nessuno

Recupero Danni

Fattore di qualità: tempistica

Indicatore: istruzione pratica per recupero danni

Valore garantito: 60 giorni lavorativi

Costi: nessuno

Responsabile

Dott.ssa Nadia Canone

tel. 0142/444300 – 0142/444269

email:ncanone@comune.casale-monferrato.al.it

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono adottate le seguenti azioni di miglioramento:

- Formazione e aggiornamento continuo del personale da attivare anche in collaborazione con il Broker Assicurativo.

- Maggiore collaborazione con l'Ufficio Patrimonio, con l'Ufficio Tecnico competenti a periziare i danni e con il Comando di Polizia Municipale.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta direttamente all'ufficio Economato (tel. 0142/444300-269 – e-mail: econfin@comune.casale-monferrato.al.it) o presso il sito comunale.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: www.casale-monferrato.al.it

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa sul sito internet del Comune di Casale Monferrato.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I Cittadini hanno diritto di presentare presso l'ufficio Economato la denuncia di sinistro di cui si ritiene civilmente responsabile il Comune di Casale Monferrato. La richiesta di risarcimento verrà inoltrata per il tramite del Broker dell'Ente alla Compagnia di assicurazioni.

Successivamente alla presentazione, verrà fornita rubricazione del sinistro e tutti i contatti necessari per l'instaurazione del contraddittorio con la Compagnia assicurativa eventualmente interessata.

Documentazione necessaria:

E' necessario presentare presso l'ufficio Economato il modello disponibile direttamente presso l'ufficio Economato o sul sito internet del Comune.

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, per le richieste di danno (pag. 33 della presente carta dei servizi) e per i reclami (pag. 25 della presente carta dei servizi), all'indirizzo.

www.comune.casale-Monferrato.al.it

sezione "modulistica" del Settore Economico finanziario, Gestione risorse umane, Controllo di gestione, Servizi demografici.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Nadia Canone:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: ncanone@comune.casale-monferrato.al.it
- per telefono al n. 0142/444300-269
- di persona nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30

c/o Ufficio Economato - Assicurazioni – Recupero danni - Via Mameli n.10 – Casale Monferrato (AI) 1° piano (c/o cassa economale).

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino direttamente o a mezzo Broker, il cittadino è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia presentando apposita istanza.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

Luogo e data

Ill.mo Signor SINDACO
del Comune di Casale Monferrato

RACCOMANDATA A.R.

Oggetto: Richiesta di risarcimento danni.

Il/la sottoscritto/a
nato/a ail
e residente a.....Cap.....
in via
Telefono
e-mail.....

CHIEDE

Il risarcimento dei danni subiti a seguito di:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data e ora sinistro.....Luogo sinistro(*).....

.....

Autorità intervenute (Polizia, Carabinieri, Polizia Locale)

Allega (crociare le voci d'interesse):

- Fotografie del luogo con panoramica della zona
- Fotografia dei danni riportati
- Referto medico
- Preventivo di spesa o fatture / ricevute fiscali

Altro:

.....

Con osservanza.

FIRMA

.....

(riservato agli Uffici)

- Inoltro al Settore
in data
Comunicazioni eventuali
.....
- Parere e comunicazioni in merito
.....
Acquisiti in data
Inoltro/Denuncia alla Compagnia
in data
Chiusura sinistro in data
Motivazioni
.....
.....

(*) Specificare in modo preciso i riferimenti, es. numero civico, o altre indicazioni utili alla individuazione del punto esatto del sinistro per eventuali sopralluoghi e verifiche da parte dell'Ente.