



CITTÀ DI SULMONA

Medaglia d'Argento al Valor Militare

PROVINCIA DELL'AQUILA

**CARTA DI QUALITÀ
DEI SERVIZI
DEL COMUNE
DI SULMONA
ANNO 2022**

Approvata con Deliberazione della Giunta comunale n. 363 del 22.12.2022

INTRODUZIONE.....	3
COS'È LA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	3
CARATTERISTICHE DELLA CARTA.....	3
<i>Norme e principi</i>	4
SERVIZI AL CITTADINO	
SEGRETERIA DEL SINDACO.....	6
SERVIZI DEMOGRAFICI.....	9
SERVIZIO ENTRATE TRIBUTARIE	14
PROTEZIONE CIVILE	18
PROTOCOLLO	20
SERVIZIO DI SPORTELLO DELLA CASA COMUNALE	22
SERVIZI SOCIALI – UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA	25
SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE.....	52
PIANIFICAZIONE, PROGETTAZIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA	74
CULTURA E TURISMO.....	79
MUSEI CIVICI DI SULMONA	79
POLIZIA LOCALE	86
SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.....	96
CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA (CUC)	105
FARMACIA COMUNALE.....	108
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI.....	112

Introduzione

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

Il Comune di Sulmona è impegnato nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, finalizzato ad orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

La carta dei servizi ha una duplice finalità:

- da un lato offre all'utente dei servizi erogati, uno strumento di protezione diverso rispetto a quello a disposizione dei cittadini destinatari di atti autoritativi;
- d'altro lato offre all'utente dei servizi pubblici una tutela diversa e specifica rispetto a quella a disposizione del consumatore tout court, cioè del fruitore di beni e servizi in relazione ai quali, ritenendo che il mercato possa convenientemente soddisfare la domanda, i poteri pubblici non intervengono, né erogando, direttamente o indirettamente, il servizio, né dettando una specifica regolamentazione.

La "Carta" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente.

In particolare, l'ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto;
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantisce il rispetto dello standard adottato.

La Carta di qualità dei servizi rappresenta dunque uno strumento mediante il quale il Comune di Sulmona fornisce ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, allo scopo di facilitare la fruizione degli stessi. Essa permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto e dei livelli di qualità prefissati.

Lo scopo del documento è, pertanto, quello di favorire il rapporto diretto con l'utenza, per informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo. In tal senso, la Carta di qualità dei servizi regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta di qualità dei servizi oltre ad essere una "guida" si configura quindi anche come un "patto", attraverso il quale si pongano le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Essa, infatti, stimola il confronto tra le parti in vista del miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta di qualità dei servizi il Comune di Sulmona intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

Caratteristiche della Carta

La presente Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Sulmona.

A. Norme e principi

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi, il Comune di Sulmona si conforma ai principi fondamentali riportati di seguito.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità

Il Comune di Sulmona eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Sulmona si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia

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

Chiarezza e cortesia

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

Informazione

Il Comune di Sulmona considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi.

Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano

anche nel Decreto Legge n. 163/1995, convertito in Legge n. 273/1995 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del D. Lgs. n. 286/1999.

La L. n. 150/2000 ha, invece, disciplinato le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

La Direttiva 24 marzo 2004 ha promosso la rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini. L'argomento è stato ripreso dal D. Lgs. n. 150/2009, che prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini. Il Decreto è stato riformato dal D. Lgs. n. 74/2017, che ha modificato il sistema di misurazione della performance e valorizzato i sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti.

Il D. Lgs. n. 198/2009, di attuazione dell'art. 4 della Legge n. 15/2009, ha trattato il ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei concessionari di servizi.

L'art. 32 comma 1 del D. Lgs. n. 33/2013 ha previsto la pubblicazione della carta dei servizi o del documento concernente gli standard di qualità.

Nell'espletamento dei servizi di competenza si osservano, inoltre, le norme che disciplinano l'accesso, la sicurezza, la prevenzione della corruzione e la trasparenza.

Servizi al Cittadino

Segreteria del Sindaco

B. Presentazione del servizio

Il servizio svolge principalmente attività di segreteria particolare del Sindaco: assistenza al Sindaco per il perseguimento dei fini istituzionali e degli obiettivi del programma di mandato.

Assicura, mediante l'organizzazione e la gestione di risorse finanziarie, umane, strumentali, un'attività di ausilio al Sindaco e ai Consiglieri comunali delegati nelle loro funzioni politico-amministrative, nonché di pubbliche relazioni, cerimoniale, accoglienza e rappresentanza. Le attività e i servizi sono rivolti all'interno, mediante un'attività di back-office, con riferimento al rapporto ed assistenza agli Organi del Comune: si occupa, infatti, di tutte le attività di coordinamento e supporto operativo e di pubbliche relazioni inerenti alla figura del Sindaco.

L'ufficio svolge anche attività di front-office, rivolta al pubblico, nei confronti di amministratori di altri Enti pubblici, privati, parastatali, società, uffici e cittadini: gestisce le richieste di appuntamento del Sindaco, raccoglie le segnalazioni e le problematiche che i cittadini desiderano porre all'attenzione del Sindaco.

Attività e destinatari

Azioni di supporto

- assistenza al Sindaco nelle funzioni attribuitegli dalla legge, dallo Statuto comunale e dai regolamenti e da ogni altra attività e mansione inerente al suo ruolo istituzionale e di rappresentante della comunità, nell'esercizio delle funzioni di indirizzo, di controllo e di rappresentanza;
- istruttoria e sviluppo di pratiche relative a problemi o questioni di rilevanza comunale ed oltre, di cui il Sindaco si riserva la competenza;
- presidio deleghe e specifiche attribuzioni del Sindaco;
- predisposizione di atti di amministrazione;
- gestione del protocollo e del cerimoniale in occasione degli incontri istituzionali, organizzazione di cerimonie, eventi e manifestazioni, anche in collaborazione con gli assessorati e con soggetti esterni all'amministrazione;
- attività relative a rappresentanza ed onorificenze pubbliche, manifestazioni civili, religiose, culturali e sportive;
- inoltro al settore competente delle richieste di partecipazione del gonfalone della città alle manifestazioni pubbliche e cura dell'uso della fascia tricolore da parte degli amministratori comunali.

Rapporti con amministratori, uffici, cittadini

- ricezione di richieste/segnalazioni dai cittadini;
- predisposizione ed invio di riscontro diretto o inoltro di richieste agli uffici competenti;
- ricezione di risposte, verbali o scritte, formulate in sinergia con gli uffici di riferimento, sia interni che esterni al Comune, o in accordo diretto col Sindaco ed eventuale inoltro ai richiedenti/segnalanti;
- ricezione di comunicazioni/richieste da parte di altri Enti/Pubbliche Amministrazioni e riscontro diretto o inoltro agli uffici competenti;
- ricezione di richieste di accesso agli atti di cittadini e riscontro diretto o inoltro all'ufficio competente
- servizio di comunicazione istituzionale, comunicati stampa, gestione *social network*

Corrispondenza, agenda Sindaco e Pubbliche Amministrazioni

- attività di segreteria dell'esecutivo, organizzazione degli impegni istituzionali interni ed esterni all'ente;
- predisposizione, ricognizioni, gestione ed assegnazione degli atti amministrativi del Sindaco;
- relazione e coordinamento con assessori, amministratori nazionali e locali di altri Enti e livelli di Governo, dirigenti e uffici interni ed esterni all'Ente, cittadini, associazioni nazionali di Enti locali;
- disbrigo della corrispondenza personale del Sindaco, mediante ritiro all'ufficio protocollo, verifica attribuzione ad Assessori e Consiglieri Comunali delegati;
- gestione dell'account istituzionale di posta elettronica del Sindaco;
- gestione dell'agenda del Sindaco;
- ricezione di richieste ed assegnazione appuntamenti nell'agenda del Sindaco e gestione del ricevimento del pubblico;
- inserimento, nell'agenda del Sindaco, di manifestazioni, riunioni, ricorrenze e cerimonie, per favorire la partecipazione e la presenza degli Amministratori;
- coordinamento richieste, proposte e reclami indirizzati agli Amministratori comunali.

Corrispondenza, agenda Sindaco e Pubbliche Amministrazioni

- attività di segreteria dell'esecutivo, organizzazione degli impegni istituzionali interni ed esterni all'ente;
- predisposizione degli atti amministrativi del Sindaco;
- relazione e coordinamento con assessori, amministratori nazionali e locali di altri Enti e livelli di Governo, dirigenti e uffici interni ed esterni all'Ente, cittadini, associazioni nazionali di Enti locali;
- disbrigo della corrispondenza personale del Sindaco, mediante ritiro all'ufficio protocollo, verifica attribuzione ad Assessori e Consiglieri Comunali delegati;
- gestione dell'account istituzionale di posta elettronica del Sindaco;
- gestione dell'agenda del Sindaco;
- ricezione di richieste ed assegnazione appuntamenti nell'agenda del Sindaco e gestione del ricevimento del pubblico;
- inserimento, nell'agenda del Sindaco, di manifestazioni, riunioni, ricorrenze e cerimonie, che prevedono la partecipazione del Sindaco o di Amministratori da lui delegati;
- coordinamento richieste, proposte e reclami indirizzati agli Amministratori comunali.

Forniture e amministrazione contabile

- gestione missioni del Sindaco e dei Consiglieri comunali delegati;
- predisposizione di determinazioni di impegno di spesa, proposte di deliberazioni e di concessione di patrocinio, iter gemellaggi/patti di amicizia.

Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Via Mazara, n. 21- Palazzo San Francesco – 67039 – Sulmona – piano 1

Telefono: +39 0864242200

E-mail: protocollo@comune.sulmona.aq.it

PEC: protocollo@pec.comune.sulmona.it

Modalità di accesso agli uffici: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00

lunedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

Personale

La Segreteria del Sindaco si compone attualmente di n. 3 dipendenti, di cui 2 part-time al 50%.

Costo del servizio

Nessun costo

C. I servizi offerti

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti / servizi erogati dalla Segreteria del Sindaco	Termine di conclusione del procedimento / standard
1. Cerimoniale e rappresentanza	<ul style="list-style-type: none">Gestione del protocollo e del cerimoniale in occasione degli incontri istituzionali, organizzazione di cerimonie, eventi e manifestazioni, anche in collaborazione con gli assessorati e con soggetti esterni all'amministrazione;attività relative a rappresentanza ed onorificenze pubbliche, manifestazioni civili, religiose, culturali e sportive;gemellaggi e patti di amicizia	In base all'evento
2. Rapporti con Amministratori, uffici, cittadini	<ul style="list-style-type: none">Trasmissione delle richieste ad Assessori, Consiglieri comunali delegati e uffici competenti;assegnazione appuntamenti nell'agenda del Sindaco e gestione del ricevimento del pubblico	Trasmissione entro 5 giorni Entro 30 giorni
3. Patrocini	<ul style="list-style-type: none">Concessione di patrocini	Entro 30 giorni

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Dimensione di qualità	Sottodimensione Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e accessibilità fisica	Accesso alla sede	Piena accessibilità conoscitore
	Informazioni per l'accesso	Aggiornamento delle informazioni	tempestivo

		dedicate del portale	
Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo	Trenta giorni
	Tempistica di risposta alle richieste di accesso agli atti dei cittadini	Tempo massimo	Trenta giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte entro 30 giorni	90%

Servizi demografici

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

I Servizi demografici forniscono informazioni e servizi rilasciano le certificazioni richieste dagli utenti.

2. Obiettivi

Gli obiettivi di carattere generale consistono nel migliorare il rapporto fra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e nell'assicurare una maggiore accessibilità alle informazioni e una migliore fruizione dei servizi attraverso la semplificazione, la razionalizzazione e l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi. Potenziare lo sviluppo di procedure *on line* per facilitare il dialogo tra Pubblica Amministrazione e cittadino, conformemente al Codice dell'Amministrazione Digitale.

Gli obiettivi specifici perseguiti possono essere così sintetizzati:

- dare la possibilità al cittadino di ottenere le informazioni, il servizio o l'atto amministrativo, da un unico operatore;
- incrementare la trasmissione degli atti e della documentazione in via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo;
- rendere più semplice e veloce l'erogazione di servizi e la diffusione d'informazioni;
- diffondere una cultura orientata al cittadino, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra il personale appartenente ai diversi uffici dell'Ente e ad Enti diversi.

3. Attività e destinatari

- I Servizi demografici rilasciano certificati e documenti, consegnano moduli, ricevono

dichiarazioni, orientano e informano su servizi di primaria importanza, comunali e di Enti esterni.

- Attualmente vengono offerti prodotti e servizi relativi a:
- Anagrafe
- Stato civile
- Elettorale

Destinatari di questi servizi sono i cittadini e altri soggetti giuridici.

4. Sede dello sportello

La sede dei Servizi demografici del Comune di Sulmona è la seguente:

- Via Mazara, 21 – piano terra

PEC: protocollo@pec.comune.sulmona.it

5. Orari di apertura

Allo sportello si accede durante i seguenti orari di apertura al pubblico:

lunedì e giovedì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:30 alle 17:15

martedì, mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 12:00

6. Servizi on-line e altro

È possibile usufruire dei seguenti servizi:

tramite Sportello Telematico

- Certificazioni anagrafiche
- Autenticare la sottoscrizione degli atti di vendita di beni mobili registrati
- Autenticare le copie di documenti
- Autenticare le sottoscrizioni su istanze e dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà
- Cambiare abitazione
- Cambiare nome e cognome
- Cambiare residenza
- Chiedere il divorzio o la separazione
- Chiedere il rilascio del passaporto
- Chiedere il rilascio della tessera elettorale
- Chiedere il rilascio di certificati anagrafici
- Chiedere il rilascio di certificati ed estratti di atti di stato civile
- Chiedere il rilascio di certificati ed estratti di leva militare
- Chiedere il rilascio di certificato di iscrizione alle liste elettorali
- Chiedere il rilascio di copia integrale di atti di stato civile
- Chiedere il rilascio o il rinnovo della carta d'identità elettronica (CIE)
- Chiedere il rilascio o l'aggiornamento del libretto internazionale di famiglia
- Chiedere il voto assistito
- Chiedere l'assegnazione, la verifica, la modifica o la soppressione della numerazione civica
- Chiedere l'attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari
- Chiedere l'attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari
- Chiedere l'attribuzione del cognome paterno o materno al momento della nascita
- Chiedere l'iscrizione nello schedario della popolazione temporanea

- Chiedere la cittadinanza italiana
- Chiedere la consultazione e la copia delle liste elettorali
- Chiedere la delega per celebrare un matrimonio o un'unione civile
- Chiedere la legalizzazione di fotografia
- Chiedere la pubblicazione di matrimonio
- Chiedere la rettifica di dati anagrafici e di stato civile
- Costituire o cessare la convivenza di fatto
- Costituire un'unione civile
- Depositare o ritirare le disposizioni anticipate di trattamento (DAT)
- Dichiarare l'avvenuta riconciliazione con il coniuge
- Dichiarare l'esatta indicazione del nome composto da più elementi
- Disconoscere la paternità
- Donare gli organi
- Fare una ricerca negli archivi storici
- Iscrivere all'albo dei giudici popolari
- Iscrivere all'albo dei presidenti di seggio
- Iscrivere o cancellarsi dall'albo degli scrutatori
- Prenotare sale comunali per la celebrazione di matrimoni e unioni civili
- Presentare la dichiarazione di morte
- Presentare la dichiarazione di nascita
- Raccogliere e autenticare firme per referendum, proposte di legge di iniziativa popolare e sottoscrizione liste
- Riconoscere un figlio
- Rilasciare dichiarazioni sostitutive di certificazione e dell'atto di notorietà
- Rinnovare la dichiarazione di dimora abituale e trasmettere il permesso di soggiorno rinnovato (per cittadini extracomunitari)
- Scegliere il regime patrimoniale
- Segnalare l'irreperibilità di una persona
- Sposarsi
- Tradurre e legalizzare documenti stranieri
- Trascrivere atti di stato civile formati all'estero
- Trasferire la residenza all'estero
- Votare al proprio domicilio
- Votare se si è cittadini dell'Unione Europea
- Votare se si è temporaneamente all'estero

7. Personale

Ai servizi demografici sono assegnati complessivamente n. 8 operatori

8. Costo dei prodotti

I servizi hanno costi definiti per legge o per regolamento.

C. I servizi offerti

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti dai servizi demografici, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento. Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si

presenta per richiedere il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo, come da modulo allegato a questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dagli Sportelli Polifunzionali	Termine di conclusione procedimento /standard
C1. Servizi di anagrafe	Iscrizione anagrafica. Per documenti da presentare e modalità di presentazione: www.comune.sulmona.aq.it	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)
	Cambio di abitazione nell'ambito del Comune.	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)
	Rilascio di certificazioni. Le certificazioni sono utilizzabili solo tra privati. Le Pubbliche Amministrazioni e gestori di servizi pubblici devono richiedere e accettare solo dichiarazioni sostitutive di certificazioni o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà.	Al momento della richiesta
	Rilascio di certificazioni storiche. Per informazioni: protocollo@pec.comune.sulmona.aq.it	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Legalizzazione di fotografia	Immediato
	Autentica firma del/dei venditore/i su foglio proprietà veicolo, intestato allo stesso o alla ditta della quale risulti essere il legale rappresentante, ai fini del passaggio di proprietà (Su prenotazione)	Immediato
	Autentica copia, presentando originale e fotocopia e valido documento di riconoscimento. Le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblici servizi accettano la dichiarazione di conformità all'originale resa dall'interessato, con allegata copia del documento d'identità	Immediato
	Raccolta e autenticazione delle firme dei cittadini per referendum	Immediato
	Autocertificazione atti, stati e qualità personali, da presentare a Pubblica Amministrazione, concessionari e gestori di pubblici servizi. Se rivolta a privati, è subordinata alla loro accettazione	Immediato
	Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà su stati, qualità personali o fatti di cui l'interessato sia a diretta conoscenza. Se rivolta a Pubbliche Amministrazioni o a gestori di pubblici servizi, va resa e firmata davanti al dipendente addetto a riceverla. Se rivolta a privati, va autenticata.	Immediato
	Richiesta numero di carta di identità. Rilascio carta di identità, portando una fototessera recente e la carta di identità in scadenza. In caso di rilascio per smarrimento o furto, si presenta la denuncia alle Forze dell'Ordine e un documento di riconoscimento. Dopo l'emissione da parte dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, la consegna si effettua al domicilio indicato. Anche su appuntamento	Immediato 6 giorni lavorativi
	Convivenze di fatto. Consente di unificare lo stato di famiglia di due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, non vincolate da rapporti di parentela, affinità o adozione, da matrimonio o da unione civile.	Immediato
	Rilascio ai cittadini dell'Unione Europea di: attestazione di iscrizione anagrafica attestazione soggiorno permanente Su appuntamento	Immediato 30 giorni
	Rinnovo dichiarazione dimora abituale cittadini extracomunitari, entro 60 giorni dal rinnovo del permesso di soggiorno. Trascorsi 6 mesi dalla scadenza del permesso di soggiorno, gli uffici competenti provvedono all'avvio del procedimento di cancellazione	Immediato
	Variazione anagrafica di dati personali	2 giorni

C2. Servizi di stato civile	Rilascio di certificato, copia integrale dell'atto, o estratto di: nascita matrimonio morte cittadinanza italiana Informazioni e notifica decreto cittadinanza italiana. Notifica su appuntamento	Rilascio immediato Entro 30 giorni se storico
C3. Servizi elettorali	Rilascio certificato di godimento dei diritti politici e il certificato d'iscrizione nelle liste elettorali rilascio duplicato della tessera elettorale in caso di smarrimento e tagliando di convalida adesivo per aggiornamento sezione elettorale rinnovo tessera elettorale per esaurimento degli spazi	Immediato
	domanda d'iscrizione all'Albo dei Presidenti di Seggio (mese di ottobre) domanda d'iscrizione all'Albo degli Scrutatori (mese di novembre) domande per l'iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari di Corte d'Assise, e di Corte d'Assise d'Appello	Immediato

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo, con il modello allegato a questa Carta di qualità dei servizi.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente o <i>on line</i>	Almeno 18
	Informazioni per l'accessibilità	Sito internet	Sito internet aggiornato e completo
Efficienza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
	Tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Con la ricognizione annuale o in occasione di ricognizioni straordinarie

	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di interruzioni/ sospensioni del servizio nei prodotti a sportello Rispetto dei tempi medi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Al massimo 10
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Numero giornate di formazione / aggiornamento per operatore	Minimo 5
	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo sportello Tempo di effettuazione del servizio allo sportello	Tempo medio di attesa 20 minuti Tempo medio 10 minuti
	Criteri di economicità e risparmio	Sportelli su appuntamento per pratiche medio-lunghe (per abbattere i tempi di attesa di altri prodotti presso Sportello)	Tempo e risorse assegnati: > CIE: 15 minuti - 2 sportelli
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Partecipazione alla formazione/aggiornamento	Tutti a turno almeno una volta
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una Meno di 10
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Almeno 10

E. Altre informazioni utili

Il portale del Comune di Sulmona è:

www.comune.sulmona.aq.it

Nella pagina principale si può selezionare:

Sportello Telematico - Servizi demografici

Dalla pagina principale si può accedere a:

Servizi on-line, per effettuare prenotazioni, richiedere documenti o informazioni.

Servizio Entrate Tributarie

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'attività svolta dal Servizio Entrate Tributarie garantisce il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale per il finanziamento delle proprie spese dirette e per l'erogazione dei servizi alla collettività, assicurando le funzioni di controllo del territorio proprie dell'Ente.

Il Servizio provvede alla gestione dei principali tributi comunali.

2. Obiettivi

L'obiettivo primario del Servizio è la corretta gestione dei tributi di competenza del Comune, la cura dei rapporti con i cittadini ed i contribuenti, in conformità ai principi stabiliti dallo Statuto del Contribuente, nonché da ARERA per quanto attiene alla regolazione del settore dei rifiuti urbani. A tal fine, il Servizio sta curando la completa transizione al digitale dei servizi offerti, mediante l'attivazione dello sportello telematico e la gestione del Portale della Trasparenza TARI.

Competono al Servizio Entrate Tributarie:

- il recupero dell'evasione dei tributi comunali e le conseguenti attività di esercizio dell'autotutela, reclamo/mediazione, nonché il contenzioso presso le Corti di Giustizia Tributaria;
- il supporto agli Organi Politici nell'attività regolamentare e tariffaria relativa ai principali tributi comunali, con particolare riguardo all'adeguamento alle normative nazionali, nonché agli orientamenti giurisprudenziali.

3. Attività e destinatari

In attuazione della D.C.C. n.64/2018, per il triennio 2020-2023, a seguito di gara pubblica, la completa gestione dei tributi minori e, dal 2021, del Canone Unico Patrimoniale, nonché la riscossione coattiva dei tributi comunali è stata affidata, in regime concessione, alla So.g.e.t. SpA.

La medesima società, in forza di tale affidamento, supporta il Servizio nella gestione dei tributi maggiori, IMU, TARI e IUC – per le residuali posizioni oggetto di accertamento -, nelle more della graduale piena re-internalizzazione dei servizi, che si intende attuare con politiche mirate del personale grazie al superamento dei blocchi assunzionali.

Dal 2022 il Servizio è impiegato nella gestione dell'Imposta di Soggiorno, per la quale è stata attivata una specifica piattaforma in cloud, che consente la contestuale gestione del tributo sia per i controlli da parte dell'Ente, sia per gli adempimenti delle strutture ricettive.

Il Servizio cura i rapporti con Agenzia Entrate, MEF e gli adempimenti di pubblicazione sul portale del Federalismo Fiscale.

Per ogni tributo gestito è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse;
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento comunale;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito;

Il Servizio cura le attività di indirizzo e controllo della So.g.e.t. S.p.a. sull'andamento dei servizi forniti, sul rispetto degli standard operativi e di quanto contenuto nel capitolato di gara, ferma restando la competenza dell'Ente in materia regolamentare e di definizione delle tariffe.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Il Servizio Entrate Tributarie è sito al 2 piano di Via Mazara, n. 21 – Sulmona. E-mail: tributi@comune.sulmona.aq.it. Ogni richiesta può essere inoltrata utilizzando lo Sportello Telematico

La So.g.e. t. S.p.A. ha, inoltre, aperto una propria sede operativa in via del Cavallaro, 2, a Sulmona. Tel. 0864 238041– Email: sportello.sulmona@sogetspa.it; PEC: sulmona.sogetspa@pec.it
Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8,30 alle 12.30; giovedì anche dalle ore 14:45 alle 16.15

È disponibile un servizio di Prenotazione On Line degli appuntamenti presso lo sportello a questo indirizzo: https://servizi.sogetspa.it/SJPCWeb/faces/Assistenza/crea_appuntamento.xhtml

5. Personale

Attualmente è addetto ai servizi di cui sopra il seguente personale:

1 Dirigente

1 Istruttore direttivo amministrativo Posizione Organizzativa;

1 Istruttore direttivo amministrativo – part time (18 ore)

3 Istruttori amministrativi di cui 2 part time (18 e 9 ore)

1 Esecutore amministrativo

6. Costo del servizio

Il servizio allo sportello è gratuito.

C. I servizi offerti

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati dalla Servizio Entrate Tributarie, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento.

Qualora l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino chiede il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo, come da modulistica allegata alla presente Carta.

Servizio Erogato	Caratteristiche	Termine di conclusione procedimento/ standard

IMU sportello front-office/telematico	Assistenza e consulenza telefonica, via e-mail e sportello front office / telematico previo appuntamento da concordare per fornire chiarimenti, informazioni e ricevimento dichiarazioni per il pagamento delle imposte IMU	Immediato
IMU TASI TARI Rimborsi/Compensazioni	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento	Entro 180 giorni
IMU TASI TARI Rateizzazioni	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento	Entro 30 giorni
IMU TASI TARI Riesame di avvisi di accertamento e/o dinieghi di rimborso	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali	Dalla notifica del provvedimento fino a 60 giorni
IMU TASI TARI Riesame delle richieste di reclamo/mediazione	Su istanza del contribuente	Entro 90 giorni dalla richiesta

D. Standard e valutazione

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo utilizzando il modello allegato a questa Carta di qualità dei servizi.

Dimensione e qualità	Sottodimensione e fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di uffici al 1° piano e presenza di ascensore	Apertura al pubblico: n. 10 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	SPORTELLLO TELEMATICO
	Informazioni e l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e vetture chiare
Trasparenza	Disponibilità completa materiali informativi	Informazioni aggiornate su	Aggiornamento tempestivo

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 90% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 3 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta competente s u r i c h i e s t e
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'U.O. Tributi nell'anno solare	< 5%

Valutazione e aggiornamento della Carta

Gli eventuali aggiornamenti alla Carta conterranno:

- ☐ le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- ☐ i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- ☐ l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- ☐ i reclami presentati dagli utenti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Sulmona è www.comune.sulmona.aq.it

Il percorso di navigazione è il seguente:

Dalla home-page del sito internet del Comune di Sulmona scegliere > tutti gli uffici > T — Z > Tributi Accertamento Riscossioni

Nel sito è pubblicata tutta la MODULISTICA e sono indicati tutti i recapiti

La pagina dei servizi erogati dall'U.O. Tributi Accertamento e riscossioni è raggiungibile anche dalla home page del sito internet del Comune di Sulmona > Servizi > Tributi Tasse Sanzioni

Il servizio si impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla tempestivamente con le modifiche intervenute.

Protezione Civile

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il servizio di Protezione Civile si attiva tempestivamente all'insorgere di un evento emergenziale che colpisca il territorio comunale. In particolare la "Protezione Civile" è l'insieme delle attività messe in campo per tutelare l'integrità della vita, i beni, gli insediamenti, gli animali e l'ambiente

dai danni o dal pericolo di danni che derivano dalle calamità: previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, gestione delle emergenze e loro superamento.

Opera sul territorio attraverso le strutture di protezione civile, coadiuvate dalle Associazioni di Protezione Civile, ciascuna specializzata per le diverse esigenze, che vengono attivate di volta in volta ed inviate sul territorio secondo le procedure operative del Piano di Emergenza Comunale.

Gli obiettivi del servizio sono i seguenti:

- Azioni di previsione/prevenzione per mitigare i rischi, e di soccorso/superamento dell'emergenza in aiuto della popolazione;
- Garantire l'attività di informazione in materia di protezione civile in collaborazione con Enti (Provincia, Regione, Dipartimento) e Associazioni di volontariato di PC presenti sul territorio comunale;
- Elaborare, adeguare e aggiornare e programmare in emergenza l'organizzazione delle attività di protezione civile;
- Collaborare nel supporto organizzativo di eventi ad alto impatto locale;
- Effettuare la raccolta e l'inserimento di dati, caratteristiche e professionalità dei singoli volontari per migliorare la gestione dell'emergenza (database volontari);

2. Servizi offerti

I servizi offerti sono i seguenti:

o Pianificazione

o Attività inerenti alle fasi di Previsione, Prevenzione, Emergenza e Superamento dell'Emergenza, secondo l'organizzazione del COC (Centro Operativo Comunale);

o Presidio del territorio in occasione di eventi cittadini a rilevante impatto locale

o Formazione in materia di protezione Civile rivolta ai Volontari

o Realizzazione di campagne informativa di prevenzione sui rischi presenti sul territorio ed indicati nel piano di emergenza comunale

I destinatari delle attività di Protezione Civile sono:

- Cittadini e territorio
- Associazioni di Volontariato di Protezione Civile presenti sul territorio comunale;
- Enti del territorio: coordinamento attività, collaborazioni e consulenza sulle modalità e strategie d'intervento;

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

a) Sede Municipale - Via Mazara 21 – 67039 Sulmona

Ubicazione Uffici: piano 1

Telefono: 0864-2421

PEC: protocollo@pec.comune.sulmona.it

Modalità di accesso agli uffici: secondo gli orari di ricevimento al pubblico.

b) Sede COC - Località Valletta snc – Zona industriale 67039 Sulmona

Ubicazione Uffici: piano terra

Telefono: 0864/251134 - 0864/253150 (il numero risulta attivo durante gli eventi emergenziali che richiedono l'attivazione del COC)

E-mail: protezione.civile@comune.sulmona.it

4. Personale

Il servizio Protezione Civile, inquadrato presso la ripartizione IV, si compone attualmente di n. 2 dipendenti, oltre al Dirigente.

5. Costo del servizio

I servizi erogati sono gratuiti per i cittadini.

C. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Accessibilità: La sede Municipale è accessibile al 1° piano, anche con ascensore. La sede COC è accessibile al piano terra e dispone anche di parcheggio automezzi.

Trasparenza e tempestività: Gli atti amministrativi sono pubblicati nelle sezioni Albo Pretorio e Amministrazione trasparente secondo le vigenti disposizioni normative. Inoltre è in corso di implementazione una sezione dedicata al servizio di Protezione Civile, che verrà resa disponibile sul sito web istituzionale dell'Ente, all'indirizzo <https://www.comune.sulmona.aq.it/index.php?id=53>

Protocollo

B. Presentazione del servizio

Presentazione generale

Presso la residenza municipale di Palazzo San Francesco ha sede l'Ufficio protocollo per la consegna a mano di istanze, documenti, comunicazioni, indirizzati al Sindaco, agli organi del Comune o a qualsiasi ufficio comunale.

Obiettivi, attività e destinatari

Obiettivo del servizio è offrire ai cittadini la possibilità di consegnare direttamente la corrispondenza indirizzata al Comune, che è recapitata al destinatario mediante il servizio di posta interna. A chi presenta il documento è rilasciata immediatamente la ricevuta che ne attesta l'avvenuta protocollazione.

Recapiti, orari e modalità di accesso

L'Ufficio protocollo ha sede presso la residenza municipale, Palazzo San Francesco, Via Mazara n. 21 (piano terra). È aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, con i seguenti orari:

lunedì	9.00-12.00 e 15.45-17.15
martedì	9.00-12.00
mercoledì	9.00-12.00
giovedì	9.00-12.00 e 15.45-17.15
venerdì	9.00-12.00

La registrazione a protocollo viene effettuata al momento della consegna allo sportello e ne viene rilasciata ricevuta.

Il recapito telefonico dell'ufficio è 0864-242238, le richieste via mail possono essere inviate a protocollo@comune.sulmona.aq.it

Costo del servizio

Il servizio è gratuito.

C. I servizi offerti

Il servizio offerto dall'ufficio Protocollo è il ricevimento di istanze, lettere, comunicazioni cartacee indirizzate al Comune di Sulmona con rilascio di una ricevuta che attesta l'avvenuta protocollazione. Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per richiedere il corrispondente servizio.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione e procedimento/standard
1. protocollazione della corrispondenza in arrivo	o accettazione e protocollazione dei documenti consegnati dall'utente, con immediato rilascio della ricevuta che attesta l'avvenuta protocollazione	conclusione immediata

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo utilizzando il modulo allegato a questa Carta di qualità dei servizi.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede ea uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni in casi di segnalazione di non conformità.
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%

Valutazione e aggiornamento della Carta

L'eventuale aggiornamento della Carta dei servizi riporterà:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il sito internet del Comune di Sulmona è www.comune.sulmona.aq.it

Servizio di sportello della Casa Comunale

B. Presentazione del servizio

Presentazione generale

Servizio di sportello della Casa Comunale presso Ufficio Notifiche

Obiettivi

Obiettivo del servizio è quello del deposito e della consegna di atti tramite lo sportello della Casa Comunale, intesa come il luogo fisico previsto istituzionalmente nell'ambito del comune di residenza/dimora/domicilio in cui vengono depositati gli atti notificati ai sensi degli artt. 140 e 143 C.P.C. nonché dell'art. 26, comma 4, DPR 602/1973 e dell'art. 60, comma 1 lett. e) DPR 600/1973.

Attività e destinatari

Il deposito e la consegna riguardano atti il cui destinatario risulti assente o irreperibile, atti di competenza del Tribunale di Sulmona depositati dagli Ufficiali giudiziari, nonché cartelle esattoriali o provvedimenti emessi da concessionari o società di riscossione e depositati dai loro messi.

Recapiti, orari e modalità di accesso

L'indirizzo è il seguente: Via Mazara, 21 – 67039 - Sulmona.

I recapiti telefonici sono i seguenti: 0864242243

L'Ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30.

Personale

Il personale assegnato allo sportello è pari n. 1 unità.

Costo del servizio

Servizio gratuito.

C. I servizi offerti

Il servizio offerto al pubblico riguarda la consegna di atti agli interessati, previa esibizione dell'avviso di deposito, contenente i riferimenti dell'atto, e di documento di riconoscimento valido, nonché di eventuale delega al ritiro corredata dei relativi documenti di riconoscimento.

Qualora la consegna riguardi un solo atto o pochi atti, il servizio è immediato mentre in caso di richiesta di molteplici atti o di ricerca nell'archivio non corrente, la consegna potrebbe non essere immediata ma tramite appuntamento in data ravvicinata concordabile.

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine standard	dicon
1. sportello della Casa Comunale	<ul style="list-style-type: none">Consegna atti tramite sportello Casa Comunale	1 gg	

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo utilizzando il modulo allegato a questa Carta di qualità dei servizi.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede ea uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni in casodi segnalazione di non conformità.

E. Altre informazioni utili

Il servizio di sportello della Casa Comunale è sito presso la Segreteria Generale, in Via Mazara n.

Servizi sociali – Ufficio Servizi alla persona

B. Presentazione del servizio

L'Ufficio servizi alla persona del Comune di Sulmona si pone obiettivi e realizza servizi in tema di diritti sociali, politiche sociali e famiglia attraverso:

- interventi su minori, mediante progetti di prevenzione, di valorizzazione delle risorse disponibili, mirati ad offrire un'esperienza positiva di contesto familiare o di comunità;
- accessibilità e integrazione per i diversamente abili;
- interventi su adulti e anziani attraverso politiche attive, progetti mirati al recupero della persona, interventi per il diritto alla casa;
- inclusione sociale tramite un impianto di prevenzione, di lotta alle disuguaglianze e un nuovo sistema di contributi economici;
- integrazione tra il sociale e il sanitario attraverso azioni di coordinamento e cooperazione;
- offerta di iniziative turistiche agevolate rivolte a soggetti anziani e alle famiglie con figli minori;
- promozione del lavoro e della formazione professionale aumentando le opportunità di accesso e reinserimento nel mondo del lavoro.

C. I servizi offerti

I servizi offerti sono i seguenti:

Area Nome del servizio	SEGRETERIATO SOCIALE
Che cos'è A chi è rivolto	Si tratta di un servizio rivolto a tutti i cittadini che fornisce informazioni sui servizi, sulle risorse, sugli interventi e sulle procedure atte a favorire l'accesso alle risorse locali.

Finalità	Fornire al cittadino le informazioni sull'esistenza di risorse adeguate al soddisfacimento dei propri bisogni, decodificare la domanda sociale, orientare e/o segnalare le richieste di prestazioni e/o accesso ai servizi agli enti competenti. Supportare il cittadino nell'espletamento delle prassi e delle procedure necessarie per accedere ai servizi o alle prestazioni richieste.
Requisiti per l'accesso	Aperto a tutti i cittadini
A chi rivolgersi	Sportello Servizio Sociale Via Pansa snc ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Accesso libero Orario: dal lunedì al venerdì mattina 10.00/12.00; il lunedì e il giovedì 15.45/17.30
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente

Area Nome del servizio	SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE
Che cos'è	È un insieme complesso di interventi attivati in favore delle persone finalizzato alla prevenzione, al sostegno, al recupero di situazioni di bisogno e alla promozione di nuove risorse sociali.
A chi è rivolto	Si rivolge a tutti i cittadini residenti nel comune di Sulmona che presentano disagi, problematiche di natura sociale, educativa e socio-sanitaria.
Cosa fornisce	Il servizio prevede interventi di sostegno a favore di persone e famiglie tramite consulenza psicosociale e socio-assistenziale. Presta consulenza ad altri servizi presenti sul territorio, si adopera per l'inserimento del singolo o del gruppo nel contesto sociale, favorisce una costante attività di tutela sociale di minori, adulti e disabili in condizione di fragilità. Il servizio prevede, inoltre, la collaborazione con l'autorità giudiziaria al fine di una corretta applicazione degli istituti giuridici della tutela, affidamento e adozione e con gli altri servizi presenti sul territorio al fine di personalizzare l'intervento. Organizza, infine, l'uso delle risorse finalizzate alla risoluzione di problemi individuali o familiari.

Requisiti per l'accesso	Residenza nel comune di Sulmona
A chi rivolgersi	Ufficio Servizio Sociale Via Pansa snc Ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Accesso spontaneo, segnalazione da terzi, da altri servizi e/o da autorità giudiziaria
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente
Area Nome del servizio	FAMIGLIA - INFANZIA - ADOLESCENZA - GIOVANI CENTRO DIURNO
Finalità	Sostenere e valorizzare le funzioni genitoriali, garantire la tutela dei minori in situazioni di disagio, facilitare i processi di socializzazione e potenziare il senso di appartenenza dei bambini
Cosa fornisce	Il servizio fornisce supporto agli insegnanti e ai genitori, prevede incontri formativi e informativi con i genitori, interventi in caso di difficoltà di apprendimento del bambino, interventi psico-pedagogici relativi all'inserimento del bambino con disagio. Prevede, inoltre, attività ludiche e laboratoriali (teatro, musica, ceramica, manipolazione, etc..... e attività di recupero scolastico
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge ai bambini dai 4/10 anni e alle loro famiglie
Requisiti per l'accesso	Residenza nel territorio comunale
A chi rivolgersi	1ª Ripartizione Ufficio Sicurezza Sociale Via Pansa, snc - ex Caserma Pace

Modalità di accesso	Al servizio si può accedere spontaneamente, attraverso l'invio da parte di altri servizi, da parte dei medici di base, dalle scuole e dai servizi sociali Orario: il lunedì e il venerdì dalle ore 16.00 alle ore 19.00.
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Non è prevista compartecipazione
Notizie utili	Il servizio viene erogato in Via L'Aquila, 2 ed è gestito da Cooperativa Sociale a seguito di affidamento

Area Nome del servizio	FAMIGLIA - INFANZIA - ADOLESCENZA - GIOVANI MICRONIDO
Finalità	Favorire la realizzazione di azioni positive per la prima infanzia e risposte flessibili e diversificate per le esigenze delle famiglie e dei minori, l'estensione dell'offerta di posti in asili nido e in servizi alternativi.
Cosa fornisce	Il servizio prevede l'accoglienza, l'espletamento di attività di cura, gli interventi educativi, di interazione, di socializzazione, ludici, la condivisione degli interventi con i vari attori del servizio e, infine, l'attività di custodia
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge ai bambini dai 18 ai 36 mesi e alle loro famiglie
Requisiti per l'accesso	Età Se la famiglia è residente nel territorio comunale la retta è determinata sulla base di fasce ISEE. Per i non residenti si applica la retta massima Certificazione sanitaria relativa alle vaccinazioni obbligatorie
A chi rivolgersi	Assessorato alla Sicurezza Sociale 1ª Ripartizione Via Pansa, snc - Ex Caserma Pace

Modalità di accesso	Al servizio si può accedere a seguito di avviso pubblico e predisposizione di graduatoria predisposta dall'Ufficio competente. Le istanze possono essere presentate anche durante tutto l'anno educativo e in questo caso l'inserimento avverrà sulla base della lista di attesa definita dal protocollo di presentazione dell'istanza e a seguito di eventuale disponibilità a seguito di rinunce. Orario: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 La modulistica è reperibile presso gli Uffici siti in via G. Pansa ex Caserma Pace
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Secondo gli scaglioni Isee determinati nel Regolamento per l'accesso ai servizi nido e micronido
Notizie utili	Gestione affidata in concessione posti max 20 - struttura sita in Via L'Aquila, n. 2

Area Nome del servizio	FAMIGLIA - INFANZIA - ADOLESCENZA - GIOVANI NIDO
Finalità	Sostenere e valorizzare le funzioni genitoriali, garantire la tutela dei minori in situazioni di disagio, facilitare i processi di socializzazione facilitando l'espressione personale e la reciprocità dei rapporti, sviluppare e potenziare il senso di appartenenza dei bambini
Cosa fornisce	Il servizio prevede l'accoglienza dell'utenza, attività di cura (routine), attività di mensa, interventi educativi, di socializzazione, ludici, l'interazione con il territorio, la custodia e la ludoteca. E' previsto anche il nido estivo.
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge a: bambini da 3 mesi a 3 anni e alle loro famiglie
Requisiti per l'accesso	Età da 3 mesi a 3 anni Residenza nel territorio dell'Ambito. Nel caso di residenza nel Comune di Sulmona la retta è definita sulla base di scaglioni ISEE. Per i non residenti si applica la retta massima Certificazione Sanitaria relativa alle vaccinazioni obbligatorie
A chi rivolgersi	Assessorato alla Sicurezza Sociale 1ª Ripartizione Via Pansa, snc - Ex Caserma Pace

Modalità di accesso	<p>Al servizio si può accedere a seguito di avviso pubblico e predisposizione di graduatoria predisposta dall'Ufficio competente. Le istanze possono essere presentate anche durante tutto l'anno educativo e in questo caso l'inserimento avverrà sulla base della lista di attesa definita dal protocollo di presentazione dell'istanza e a seguito di eventuale disponibilità a seguito di rinunce</p> <p>Orario: dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 16.30</p> <p>La modulistica è reperibile presso gli Uffici siti in via G. Pansa - Ex Caserma Pace</p>
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	<p>Il servizio prevede la compartecipazione alla spesa come da regolamento comunale in base al calcolo ISEE nel caso di famiglie residenti nel territorio comunale. Nel caso di non residenti si applica la retta massima</p>
Notizie utili	<p>Gestione affidata in concessione posti max 60 - struttura sita in Viale della Repubblica</p>

Area Nome del servizio	FAMIGLIA - INFANZIA - ADOLESCENZA - GIOVANI CAG - INFORMAGIOVANI
Finalità	<p>Orientare i giovani nell'individuazione dei percorsi formativi e di realizzazione più adatti ai loro bisogni e alle loro esigenze. Informare sulle opportunità offerte dal territorio al mondo giovanile in tutti quei settori nei quali possono collocarsi bisogni inespressi o insoddisfatti</p>
Cosa fornisce	<p>Il servizio prevede una triplice modalità organizzativa e di erogazione che consiste in: una forma di apertura a al pubblico, secondo l'orario di offerta del servizio, in particolar modo per l'area informativa; una forma di erogazione per appuntamenti sia per singoli utenti che per piccoli gruppi; una forma di intervento su grandi gruppi con iniziative strutturate e periodiche</p>
A chi è rivolto	<p>Il servizio si rivolge a tutti gli adolescenti tra i 14 e i 29 anni che frequentano le scuole superiori dei diversi indirizzi. E' rivolto inoltre a tutti i giovani in attesa di prima occupazione, a tutti i giovani in passaggio lavorativo o con perdita di lavoro in atto, agli iscritti alle università locali, ai giovani orientati alla scelta universitaria e ai giovani immigrati inseriti in percorsi di integrazione</p>
Requisiti per l'accesso	<p>Età da 14 a 29 anni</p> <p>Residenza nel territorio dell'Ambito</p>
A chi rivolgersi	<p>Assessorato alla Sicurezza Sociale</p> <p>1^a Ripartizione</p> <p>Via Pansa, snc - ex Caserma Pace</p>

Modalità di accesso	Al servizio si accede su istanza personale o dei servizi scolastici e/o servizi sociali. Le attività vengono comunicate attraverso manifesti, comunicati e lettere personali delle iniziative e dei programmi annuali, tramite incontri di informazione e divulgazione del servizio alle assemblee degli studenti di ogni Istituto e scuola, pieghevole divulgativo con servizi offerti, orario, giorni di apertura e recapiti Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 16.00 alle ore 19.00
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente
Notizie utili	Gestione affidata a cooperativa sociale - Sede dell'Informa giovani: via dei Sangro

Area Nome del servizio	FAMIGLIA - INFANZIA - ADOLESCENZA - GIOVANI AFFIDO FAMILIARE
Cos'è	L'affidamento familiare è un intervento temporaneo di aiuto e sostegno ad un minore ed alla sua famiglia che si trova a vivere una situazione di difficoltà. Attraverso l'affidamento il bambino incontra un'altra famiglia che, accogliendolo presso di sé, si impegna ad assicurare una adeguata risposta a tutti i suoi bisogni: affettivi, educativi, di mantenimento, di istruzione, con la garanzia del rispetto della sua storia e delle sue relazioni significative. Il Centro per l'Affido promuove periodiche iniziative per informare, sensibilizzare e reperire a famiglie disponibili all'affido. Il Comune di Sulmona prevede per le famiglie affidatarie anche un sostegno di tipo economico. .
Finalità	Sostenere e valorizzare la funzione genitoriale, garantire la tutela dei minori in situazioni di disagio attraverso un'attenta analisi della situazione familiare e redazione di un progetto personalizzato per il minore e la sua famiglia. Reperimento, preparazione e accompagnamento delle famiglie affidatarie
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge alle famiglie e ai singoli disponibili all'affido, ai minori in situazione di vulnerabilità economica, sociale, psicologica e sanitaria e alle loro famiglie
A chi rivolgersi	Equipe Affidamento c/o i servizi sociali del Comune di Sulmona Via Pansa, snc - ex Caserma Pace

Modalità di accesso	Al servizio si può accedere in maniera spontanea, l'invio da parte di altri servizi e da parte dei medici di base o dalle scuole. Orario: per appuntamento da concordare con l'equipe affido
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente

Area Nome del servizio	FAMIGLIA - INFANZIA - ADOLESCENZA - GIOVANI ADOZIONE
Finalità	Garantire il diritto del minore a crescere in famiglia, garantire gli interessi del minore e la protezione dei suoi diritti, garantire alla famiglia il diritto a poter svolgere il proprio ruolo genitoriale, promuovere l'accoglienza e la solidarietà, potenziare i servizi di consulenza e supporto alla famiglia Attività di informazione, formazione e selezione delle coppie/famiglie aspiranti all'adozione di un minore
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge alle famiglie che intendono adottare
A chi rivolgersi	Equipe territoriale adozioni c/o servizi sociali del Comune di Sulmona
Modalità di accesso	Accesso spontaneo Orario: per appuntamento da concordare con l'equipe adozioni
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente
Area Nome del servizio	DISABILITÀ ASSISTENZA DOMICILIARE

Finalità	Promuovere la partecipazione attiva dei disabili alla vita della comunità, sostenere la famiglia nell'assunzione del carico assistenziale del disabile, garantire la valutazione e la presa in carico multidimensionale attraverso l'integrazione socio-sanitaria
Cosa fornisce	Il servizio prevede un insieme di interventi e prestazioni di tipo sociale ed educativo volti all'assistenza e alla cura alla persona, prevalentemente presso il proprio domicilio per favorire la massima autonomia personale e sociale della persona disabile e della sua famiglia.
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge ai disabili con riconoscimento previsto dall'art.3, c. 3 della L. 104/92 di persona con disabilità in situazione di gravità
Requisiti per l'accesso	Residenza nel comune di Sulmona Riconoscimento in base all'art. 3, c. 3, della Legge 104/92
A chi rivolgersi	Ufficio di Piano dell'Ambito Sociale Distrettuale n. 4 Peligno Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Al servizio si può accedere spontaneamente o attraverso l'invio da parte del medico di base, dell'UVM. Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 Lunedì e venerdì dalle ore 15:45 alle ore 17:15
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Il servizio prevede la compartecipazione alla spesa come da regolamento ECAD in base all' ISEE
Tempi di attesa	Lista di attesa non quantificabile
Notizie utili	Gestione indiretta con accreditamento
Area Nome del servizio	DISABILITÀ ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

Finalità	Garantire il diritto allo studio in favore di studenti con disabilità per favorire le autonomie personali, la comunicazione e l'inclusione. Favorire, inoltre, la comunicazione tra la scuola e le famiglie.
Cosa fornisce	Assistenza specialistica da svolgersi con personale qualificato sia all'interno che all'esterno della scuola. L'assistenza è svolta da figure specializzate quali l'educatore professionale, l'assistente educativo, il traduttore del linguaggio.
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge ai minori disabili con riconoscimento previsto dall'art. 3, c. 3, L. 104/92 di persona con disabilità in situazione di gravità
Requisiti per l'accesso	Residenza nel territorio comunale in quanto afferente all'Ambito Sociale Distrettuale n.4 Peligno Riconoscimento in base all'art. 3, c. 3, della Legge 104/92
A chi rivolgersi	Ufficio di Piano Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Al servizio si può accedere in seguito ad iniziativa personale o segnalazione da parte degli altri servizi. Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 Lunedì e venerdì dalle ore 15:45 alle ore 17:15
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente
Notizie utili	Gestione Indiretta con accreditamento

Area Nome del servizio	DISABILITÀ TRASPORTO SCOLASTICO
---	--

Finalità	Garantire il diritto allo studio, promuovere la partecipazione attiva dei disabili alla vita della comunità, sostenere la famiglia nell'assunzione del carico assistenziale del disabile, garantire l'equità di accesso al servizio, rispondere ai bisogni attraverso la programmazione delle attività e il monitoraggio dei bisogni emergenti.
Cosa fornisce	Il servizio fornisce la mobilità assistita casa-scuola-casa
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge ai disabili con riconoscimento previsto dall'art. 3, c. 3, L. 104/92
Requisiti per l'accesso	Frequenza scolastica di ogni ordine e grado Residenza nel territorio del Comune di Sulmona in quanto afferente all'Ambito Sociale Distrettuale n. 4 Peligno Riconoscimento in base all'art. 3, c. 3, della Legge 104/92
A chi rivolgersi	Ufficio di Piano Via Pansa, snc - Ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e il lunedì e il giovedì dalle ore 15.45 alle ore 17.30.
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente
Tempi di attesa	Inserimento immediato
Notizie utili	Gestione indiretta attraverso la procedura di accreditamento
Area Nome del servizio	DISABILITÀ CENTRO SOCIALE ALZHEIMER
Finalità	-Permanenza a domicilio -Promozione del sostegno alla famiglia -Perseguimento benessere fisico e relazionale -mantenere le risorse residue dell'anziano

Cosa fornisce	Il Centro Diurno offre attività riabilitativa, ricreativa e socio educativa, garantendo sicurezza e rispetto dell'identità e della dignità dei propri Ospiti, attraverso l'abbattimento delle barriere architettoniche e la professionalità specifica delle risorse umane
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge alle persone affette da Alzheimer o demenze senili residenti nel Comune di Sulmona in quanto Ente afferente all'Ambito Sociale Distrettuale
Requisiti per l'accesso	Certificazione medica attestante la patologia Residenza nel territorio del comune di Sulmona in quanto afferente all'Ambito Sociale Distrettuale n. 4 Peligno
A chi rivolgersi	Ufficio di Piano Via Pansa, snc - Ex Caserma Pace
Modalità di accesso	A seguito di istanza
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio è prevista una compartecipazione a carico dell'utente calcolata sulla base dell'ISEE e nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento di Ambito per l'Accesso al servizio
Tempi di attesa	Rispetto della lista di attesa
Notizie utili	Gestione indiretta attraverso la procedura di accreditamento

Area Nome del servizio	ANZIANI INTEGRAZIONE ECONOMICA PER L'ASSISTENZA ALLA RESIDENZIALITÀ
Finalità	L'integrazione economica della retta di ricovero ha lo scopo di garantire all'anziano e all'adulto in difficoltà, che versino in condizioni economiche di bisogno, il corretto e completo percorso assistenziale, di cui ha necessità, nel rispetto del principio di uguaglianza dell'intervento assistenziale a parità di bisogni.

Cosa fornisce	Sostegno al reddito a favore di persone anziane o adulte in condizione di povertà estrema o con reddito insufficiente per garantirsi il pagamento della retta di ricovero.
A chi è rivolto	Per avere diritto all'integrazione occorre essere residenti anagraficamente nel comune di Sulmona prima dell'ammissione in struttura residenziale alberghiera, essendo irrilevante il cambiamento di residenza determinato dal ricovero, anche ai sensi dell'art. 6 comma 4 della Legge 328/2000.
Requisiti per l'accesso	Residenza nel comune di Sulmona Certificazione dello stato di bisogno Certificazione sanitaria
A chi rivolgersi	Servizi Sociali Via Pansa, snc
Modalità di accesso	Al servizio si accede spontaneamente o tramite l'invio da parte del medico di base/distretto di base o altri servizi. Ci si può inoltre mettere direttamente in contatto con i referenti. Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00; il lunedì e il giovedì dalle ore 15.45 alle ore 17.30.
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio è prevista la compartecipazione dell'utenza in relazione alla ISEE e alle percentuali previste dal regolamento comunale per la erogazione dei servizi
Area Nome del servizio	ANZIANI ASSISTENZA DOMICILIARE
Finalità	Favorire il più a lungo possibile la permanenza dell'anziano con ridotta autonomia presso il proprio domicilio, ridurre l'istituzionalizzazione degli anziani; prevenire e ridurre l'isolamento sociale.
Cosa fornisce	Il servizio prevede: interventi di cura e igiene della persona, aiuto nella gestione della propria abitazione, il disbrigo di pratiche amministrative, il servizio infermieristico di base (misurazione pressione, glicemia, bagno assistito, pulizia personale)
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge agli anziani dai 65 anni compiuti residenti nel Comune di Sulmona in quanto afferente all'Ambito Sociale Distrettuale n. 4 Peligno

Requisiti per l'accesso	Età Residenza nel territorio comunale
A chi rivolgersi	Ufficio di Piano Via Pansa, snc ex Caserma Pace
Modalità di accesso	L'accesso al servizio avviene spontaneamente, o in seguito all'invio da parte del medico di base o di altri servizi. Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00; il lunedì e il giovedì dalle 15.45 alle 17.00.
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio è prevista la compartecipazione dell'utenza in relazione alla ISEE e alle percentuali previste dal regolamento ECAD per la erogazione dei servizi
Tempi di attesa	Lista di attesa non determinabile nella tempistica
Notizie utili	Gestione indiretta attraverso procedura di accreditamento

Area Nome del servizio	ANZIANI TELESOCORSO-TELECONTROLLO
Finalità	Aumentare la protezione sociale e sanitaria dell'anziano, migliorare la qualità della vita, favorire la permanenza della persona anziana nel proprio ambito domiciliare prevenendo o ritardando la istituzionalizzazione, attenuare il senso dell'isolamento all'interno della comunità
Cosa fornisce	Il servizio prevede telesoccorso, telecontrollo e chiamate settimanali
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge agli anziani residenti nel Comune di Sulmona in quanto comune afferente all'Ambito Sociale Distrettuale n. 4 Peligno
Requisiti per l'accesso	Età superiore ai 60 anni

A chi rivolgersi	Ufficio di Piano Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Al servizio si accede tramite l'accesso spontaneo, l'invio da parte del medico di base o da altri servizi
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio è prevista la compartecipazione dell'utenza in relazione alla ISEE e alle percentuali previste dal regolamento di Ambito Sociale Distrettuale n. 4 Peligno
Notizie utili	Gestione indiretta con procedura di accreditamento

Area Nome del servizio	ANZIANI CENTRI SOCIALI E/O POLIVALENTI
Finalità	Promuovere la partecipazione attiva degli anziani alla vita della comunità, promuovere stili di vita per l'invecchiamento in buona salute, realizzare una valida forma di assistenza alla vita di relazione, attenuare l'isolamento all'interno della comunità
Cosa fornisce	Il servizio organizza: feste, gite, gioco delle carte e della tombola, sala tv e sala lettura, servizio bar
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge agli anziani dai 60 anni
Requisiti per l'accesso	Età superiore ai 60 anni Residenza nel territorio comunale
A chi rivolgersi	1ª Ripartizione Ufficio di Sicurezza Sociale Via Pansa, snc . Caserma Pace

Modalità di accesso	Al servizio si accede presentando istanza presso il Centro anziani e i 4 Centri polivalenti di Badia, Bagnaturo, Marane e Cavate La modulistica è reperibile presso i Centri anziani e polivalenti
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio è richiesto il pagamento dell'iscrizione annuale

Area Nome del servizio	DISABILI PSICHICI - ASSISTENZA DOMICILIARE
Finalità	Prevenire l'istituzionalizzazione, sviluppare competenze relazionali utili alla vita indipendente, attenuare l'isolamento all'interno della comunità, garantire il sostegno educativo giornaliero
Cosa fornisce	Il servizio prevede l'assistenza e la cura alla persona, con attività inerenti il governo della casa e l'accompagnamento.
A chi è rivolto	Il servizio si rivolge a persone affette da disabilità psichiche residenti nel territorio comunale.
Requisiti per l'accesso	Certificazione medica e attestazione ISE/ISEE
A chi rivolgersi	Ufficio di Piano Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Al servizio si accede spontaneamente o in seguito alla segnalazione da parte di altri servizi. Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00; il lunedì e il giovedì dalle 15.45 alle 17.30.
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio è prevista la compartecipazione dell'utenza in relazione alla ISEE e alle percentuali previste dal regolamento ECAD per la l'accesso ai servizi

Notizie utili	Gestione indiretta con procedura di accreditamento
----------------------	--

Area Nome del servizio	TRASPORTO SOCIALE
Finalità	Favorire la mobilità di persone con disabilità e non autosufficienza verso i luoghi di riabilitazione
Cosa fornisce	Il servizio prevede a bordo del mezzo anche l'accompagnatore
A chi è rivolto	Il servizio è rivolto agli anziani non autosufficienti e ai disabili con riconoscimento della L. 104/92 art. 3 comma 3
Requisiti per l'accesso	Residenza nel Comune di Sulmona in quanto afferente all'Ambito Distrettuale n. 4 Peligno
A chi rivolgersi	Ufficio di Sicurezza Sociale Via Pansa, snc - Caserma Pace
Modalità di accesso	Al servizio si accede su istanza dell'interessato o dei propri familiari, del medico di base o dei servizi sociali
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	E' prevista la compartecipazione dell'utenza in relazione alla ISEE e alle percentuali previste dal regolamento per l'accesso ai servizi dell'Ambito Sociale Distrettuale n. 4 Peligno
Notizie utili	Gestione Indiretta attraverso la procedura per l'accreditamento

Area Nome del servizio	ESCLUSIONE, POVERTÀ, DIPENDENZA INTEGRAZIONE ECONOMICA PER PERSONE A RISCHIO DI POVERTÀ
-----------------------------------	--

Finalità	<p>Interventi economici di integrazione al reddito sono finalizzati:</p> <p>prevenire e rimuovere le situazioni di disagio di rischio di povertà laddove l'assenza o l'insufficienza di reddito impediscono alle persone ed ai nuclei familiari il soddisfacimento dei bisogni primari.</p> <p>rimuovere le cause che possono determinare fenomeni di emarginazione nella vita quotidiana delle persone e che potrebbero essere di ostacolo alla realizzazione e alla integrazione delle persone sia in ambito familiare che sociale.</p> <p>prevenire l'istituzionalizzazione garantendo la permanenza ed il reinserimento del cittadino nel proprio ambiente familiare e sociale di appartenenza</p>
A chi è rivolto	Ai singoli, ai nuclei familiari, in difficoltà economica, residenti nel Comune di Sulmona, con reddito inferiore ai limiti ISE/ISEE stabiliti dal regolamento comunale per la erogazione di interventi e prestazioni sociali
Requisiti per l'accesso	<p>DSU e Attestazione ISE/ISEE</p> <p>Valutazione dello stato di bisogno da parte del servizio sociale competente</p>
A chi rivolgersi	<p>Servizio Sociale</p> <p>Via Pansa, snc - Caserma Pace</p>
Modalità di accesso	<p>Al servizio si accede mediante accesso spontaneo o in seguito all'invio da parte di altri servizi</p> <p>Orario: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - lunedì e giovedì dalle 15.45 alle 17.30.</p>
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente

Area Nome del servizio	<p>DISABILITÀ</p> <p>CONTRASSEGNO DISABILI FORMATO EUROPEO</p>
Finalità	<p>permettere alle persone con problemi di deambulazione e ai non vedenti di usufruire di facilitazioni nella circolazione e nella sosta dei veicoli al loro servizio, anche in zone vietate alla generalità dei veicoli.</p>

A chi è rivolto	Ai cittadini con problemi di deambulazione e/o non-vedenti residenti nel comune di Sulmona.
Requisiti per l'accesso	Certificato medico legale rilasciato dalla A.S.L.
A chi rivolgersi	Servizio Sociale Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Al servizio si accede mediante accesso spontaneo Orario: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 – lunedì e giovedì dalle 15.45 alle 17.30.
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente

Area Nome del servizio	ANZIANI STRUTTURE RESIDENZIALI E SOCIO-SANITARIE
Finalità	Garantire prestazioni di tipo socio-assistenziale e sanitario, ma anche ricreativo e di socializzazione attraverso l'integrazione economica per il pagamento della quota alberghiera della retta di ricovero qualora l'anziano, l'adulto non abbia risorse economiche sufficienti
A chi è rivolto	Ai cittadini, in parte o totalmente non autosufficienti che non possono essere assistiti al proprio domicilio e necessitano dunque di ricovero in una struttura. I ricoveri possono essere definitivi o temporanei.
Requisiti per l'accesso	Valutazione dell'Uvm DSU e Attestazione ISE/ISEE.
A chi rivolgersi	Servizio Sociale Via Pansa, snc - ex Caserma Pace

Modalità di accesso	Al servizio si accede mediante accesso spontaneo o tramite invio da parte di altri servizi. Orario: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 – lunedì e giovedì dalle 15.45 alle 17.30.
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente

Area Nome del servizio	POVERTÀ PATTO DI INCLUSIONE SOCIALE (nell'ambito dell'erogazione del reddito di cittadinanza)
Finalità	identificare i bisogni del nucleo familiare e costruire interventi su misura insieme alle famiglie stesse, per rimuovere le cause della povertà e accompagnarle verso l'autonomia.
A chi è rivolto	ai cittadini beneficiari di Reddito di Cittadinanza secondo il D.L. 04/2019
Requisiti per l'accesso	Beneficiari di reddito di cittadinanza per i quali non è immediatamente attivabile un percorso lavorativo
A chi rivolgersi	Servizio Sociale Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	mediante convocazione da parte del "Case Manager"
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente

Area Nome del servizio	MINORI SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA
Finalità	Sostenere attraverso l'assistenza a domicilio con un percorso socio-educativo personalizzato nuclei familiari multiproblematici che hanno al loro interno minori a rischio di devianza e/o emarginazione. Attivare e potenziare le capacità della famiglia nel suo processo di acquisizione del ruolo educativo promuovendo l'accrescimento delle competenze dei genitori.
A chi è rivolto	nuclei familiari che presentano problematiche psicosociali ed educative di breve e media durata
Requisiti per l'accesso	Valutazione dello stato di bisogno da parte del servizio sociale competente DSU e attestazione ISE/ISEE
A chi rivolgersi	Ufficio di Piano Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Al servizio si accede mediante accesso spontaneo o tramite segnalazione da parte dei servizi competenti o da parte dell'autorità giudiziaria minorile.
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista la compartecipazione dell'utenza
Notizie utili	Gestione indiretta con procedura di accreditamento

Area Nome del servizio	FAMIGLIE CENTRO FAMIGLIA
Finalità	supportare i genitori nel difficile compito di educare i figli attraverso il sostegno psicologico alle famiglie che vivono momenti di difficoltà.

A chi è rivolto	nuclei familiari che presentano problematiche di breve e media durata, con interventi di carattere psico-sociale.
A chi rivolgersi	Centro per le famiglie c/o l'Ufficio di Piano Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	Segnalazione del Servizio Sociale professionale e/o invio da parte di altri servizi Orario: previo appuntamento con la psicologa del Centro per le famiglie
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente
Area Nome del servizio	POVERTÀ PROGETTI UTILI ALLA COLLETTIVITÀ (PUC)
Finalità	Inclusione e crescita, prevenzione dell'isolamento sociale
A chi è rivolto	ai cittadini beneficiari di Reddito di Cittadinanza secondo il D.L. 04/2019
A chi rivolgersi	Ufficio di Piano Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	mediante convocazione da parte del "Case Manager" o invio da parte del Centro per l'impiego
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente

<p>Area</p> <p>Nome del servizio</p>	<p>INCLUSIONE</p> <p>Tessere libera circolazione rilasciate ai sensi della L.R. 44/2005</p>
<p>Finalità</p>	<p>Favorire la mobilità delle persone con invalidità sull'intero territorio regionale</p>
<p>A chi è rivolto</p>	<p>a) I titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dallo Stato italiano;</p> <p>b) I bambini accompagnati e di altezza non superiore a un metro;</p> <p>c) I dipendenti della Direzione Regionale Trasporti e Mobilità in servizio di vigilanza e controllo del trasporto pubblico locale, secondo le modalità stabilite con apposito atto della Giunta regionale;</p> <p>d) Gli agenti e gli ufficiali appartenenti all'Arma dei Carabinieri, alle Forze di Polizia, alla Guardia di Finanza, alla Polizia Penitenziaria e ai Vigili del Fuoco, in possesso della tessera rilasciata dai rispettivi Comandi, che utilizzino i mezzi di trasporto pubblico locale per motivi di servizio;</p> <p>e) I cittadini residenti in Abruzzo in possesso della tessera regionale di libera circolazione rilasciata dal Comune di residenza ed appartenenti alle seguenti categorie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) i privi di vista per cecità assoluta o con un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione; 2) i sordomuti, in possesso di certificato di sordomutismo ai sensi dell'art. 1 della legge 26 maggio 1970, n. 381; 3) gli invalidi minori di diciotto anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alle leggi 28 marzo 1968, n. 406 e 11 febbraio 1980, n. 18 nonché della legge 21 novembre 1988, n. 508 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla legge 11 ottobre 1990, n. 289; 4) i grandi invalidi di guerra, di lavoro, di servizio, i reduci e i combattenti; 5) gli inabili, gli invalidi civili e del lavoro con invalidità permanente superiore o uguale al 74%; ([4]) 6) i mutilati e gli invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria; 7) i mutilati e gli invalidi di guerra, compresi i mutilati ed invalidi civili per cause di guerra; 8) i Cavalieri di Vittorio Veneto che abbiano ottenuto il relativo riconoscimento ufficiale mediante provvedimento formale della competente autorità. <p>Non hanno diritto alla tessera di libera circolazione o alla conferma di validità di quella di cui sono già in possesso, i richiedenti che l'anno precedente a quello della presentazione della domanda hanno realizzato un reddito imponibile ai fini IRPEF superiore a euro 15.500,00.</p> <p>Il limite di reddito di cui al comma precedente non si applica ai privi di vista per cecità assoluta, ai Cavalieri di Vittorio Veneto, ai grandi invalidi di guerra, di lavoro e di servizio, agli ex militari di leva con invalidità derivante dal servizio fino alla quinta categoria tabellare ([6]) e agli invalidi con grado di invalidità pari al 100% a prescindere dalla causa invalidante.</p> <p>4. Agli invalidi appartenenti alle categorie elencate sotto la lettera e) del comma 1 del presente articolo, a cui sia riconosciuto il diritto all'accompagnamento nella rispettiva documentazione di invalidità, spetta una tessera speciale con le generalità del beneficiario e con la dicitura <<valida anche per l'accompagnatore, ma solo se viaggia con il titolare>>.</p> <p>5. Le funzioni amministrative concernenti il ricevimento delle domande, l'esame della documentazione probante il possesso dei requisiti richiesti, l'eventuale</p>

	rilascio o rinnovo delle tessere di libera circolazione sono attribuite ai Comuni di residenza dei richiedenti il beneficio.
A chi rivolgersi	Ufficio di Sicurezza Sociale Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	mediante richiesta presentata dall'interessato
Tariffe e/o compartecipazione del servizio	Per usufruire del servizio non è prevista alcuna compartecipazione o tariffa a carico dell'utente

Area Nome del servizio	POLITICHE DELLA CASA Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo L. 431/98.
Finalità	Sostegno al pagamento degli affitti per le abitazioni
A chi è rivolto	Possono accedere i cittadini residenti nel comune di Sulmona: 1. cittadinanza italiana 2. cittadinanza di uno stato appartenente all'Unione Europea purché in possesso di attestazione di iscrizione anagrafica di cittadino dell'UE (D.lgs 06/02/2007 n. 30) 3. cittadinanza di uno Stato non appartenente all'UE, purché in possesso di titolo di soggiorno valido nel rispetto della normativa statale in materia di immigrazione; 4. residenza anagrafica nel Comune di Sulmona in alloggio condotto in locazione come abitazione principale; 5. titolarità di un contratto di locazione stipulato per uso abitativo, non avente natura transitoria (per contratto avente natura transitoria si intende il contratto stipulato per soddisfare esigenze abitative del tutto temporanee e contingenti ad esempio locazioni ad uso foresterie, locazioni per motivi di studio e lavoro, abitazioni secondarie per un periodo limitato etce, in ogni caso, il contratto stipulato per locazione di durata inferiore ad un anno), riferito ad un alloggio corrispondente alla propria residenza anagrafica, situata nel Comune di Sulmona, regolarmente registrato entro l'anno ed in regola con il pagamento annuale dell'imposta di registro presso Agenzia delle Entrate. In caso di separazione legale, l'istanza potrà essere presentata dal coniuge con diritto all'abitazione coniugale; 6. essere titolare di un contratto di locazione che non rientri nelle categorie catastali A1, A8, A9 Sono esclusi dai contributi: • i soggetti fruitori di alloggi residenziali pubblici

	<ul style="list-style-type: none"> • chi possiede un patrimonio mobiliare superiore a € 25.000 come risultante dall'attestazione ISEE
A chi rivolgersi	Ufficio di Sicurezza Sociale Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	mediante presentazione di istanza a seguito di pubblicazione avviso pubblico

Area Nome del servizio	POLITICHE DELLA CASA Morosità incolpevoli
Finalità	Contributo economico per le famiglie in affitto in possesso di sfratto per morosità incolpevole, con citazione per la convalida. La morosità incolpevole è la condizione sopravvenuta nel provvedere al pagamento del canone, a causa della perdita o della consistente riduzione del reddito del nucleo familiare.
A chi è rivolto	Possono accedere alla Misura Morosità incolpevole le famiglie che hanno un regolare contratto di locazione sul libero mercato, che abitano in alloggio in godimento o in un alloggio definito Servizi Abitativi Sociali ai sensi della l.r.16/201 e coloro che hanno in corso una procedura di sfratto e un ISEE non superiore a € 26.000,00. Sono esclusi i contratti di edilizia residenziale pubblica
A chi rivolgersi	Ufficio di Sicurezza Sociale Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	I cittadini in possesso di procedura di sfratto esecutivo devono rivolgersi al proprio Comune di residenza per chiedere informazioni sulla pubblicazione del bando e le modalità di presentazione della domanda.

Area Nome del servizio	POLITICHE DELLA CASA Bonus elettrico per disagio fisico
Finalità	Il bonus elettrico per disagio fisico è misura volta a ridurre la spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica dai nuclei familiari in cui è presente un componente che si trova in condizioni di disagio fisico.
A chi è rivolto	L'accesso al bonus elettrico per disagio fisico è subordinato alla presentazione di apposita domanda: i soggetti che si trovano in gravi condizioni di salute e che utilizzano apparecchiature elettromedicali per la loro sopravvivenza
A chi rivolgersi	Ufficio di Sicurezza Sociale Via Pansa, snc - ex Caserma Pace
Modalità di accesso	<p>La domanda va presentata presso il Comune di Sulmona utilizzando gli appositi moduli. Per avere accesso al bonus per disagio fisico, il cliente deve essere in possesso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un certificato ASL che attesti: <ul style="list-style-type: none"> ○ la situazione di grave condizione di salute; ○ la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale; ○ il tipo di apparecchiatura utilizzata e le ore di utilizzo giornaliero; ○ l'indirizzo presso il quale l'apparecchiatura è installata; • il documento di identità e il codice fiscale del richiedente e del malato se diverso dal richiedente; • il modulo B compilato; <p>È inoltre necessario avere a disposizione alcune informazioni reperibili in bolletta o nel contratto di fornitura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • codice POD (identificativo del punto di consegna dell'energia). Il codice POD, è un codice composto da lettere e numeri, che inizia con IT e identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal fornitore e prelevata dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia fornitore; • la potenza impegnata o disponibile della fornitura. <p>Non è richiesta la presentazione dell'ISEE. Il bonus per disagio fisico per queste situazioni viene concesso indipendentemente dalla fascia di reddito del richiedente.</p>

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo utilizzando l'apposito modulo allegato questa Carta di qualità dei servizi.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Piano terra privo di barriere architettoniche	Standard rispettato
	Informazioni per l'accesso	Sito Internet	Informazioni telefoniche in temporeale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento tempestivo	Standard rispettato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
Rassicurazione	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Risposta in spazi separati	Standard rispettato

Sportello Unico delle Attività Produttive

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Lo Sportello Unico delle Attività Produttive si occupa dei procedimenti abilitativi, autorizzatori, concessori e statistici relativi alle attività commerciali, artigianali, produttive e di ricettività turistica, nonché dell'esercizio delle funzioni successive agli interventi degli Organi di controllo e vigilanza, primo fra tutti la Polizia Locale, con l'adozione dei conseguenti atti interdittivi (diffide ed ordinanze).

Attraverso l'adozione di atti di pianificazione e di regolamentazione delle attività economiche, cerca di garantire le condizioni per conferire equilibrio e *par condicio* della rete distributiva tra le diverse tipologie commerciali (piccoli negozi, medie strutture, grandi strutture e centri commerciali; commercio sul suolo pubblico; pubblici esercizi; attività diverse), valorizzando nel contempo le attività tradizionali ed i prodotti tipici.

Favorisce, tramite l'adozione di criteri e parametri, l'insediamento delle attività di somministrazione di alimenti e di bevande, assicurandone l'armonizzazione con le primarie esigenze di tutela del patrimonio storico e architettonico, in modo tale che siano garantiti al consumatore un miglior servizio in termini di equilibrio dell'offerta su tutto il territorio comunale, e ai residenti le condizioni di vivibilità.

Presidia il servizio del trasporto locale, effettuato attraverso le autovetture taxi e gli NCC, garantendo una leale e costruttiva concorrenza volta a migliorare costantemente la qualità del servizio da offrire ai cittadini, in particolare nel trasporto turistico.

Gestisce le manifestazioni commerciali, le fiere, gli spettacoli viaggianti, i mercati su suolo pubblico ed il commercio itinerante, per i quali vengono rilasciate autorizzazioni e concessioni.

2. Obiettivi

- ☐ Garantire l'attività di informazione e consulenza in materia di commercio sia che esso si svolga su aree private (negozi, centri commerciali) che sul suolo pubblico (mercati) ed il ricevimento del pubblico;
- ☐ mantenere lo standard dei diversi servizi erogati inerenti alle attività produttive e risolvere le situazioni di criticità, adottando i necessari provvedimenti coercitivi;
- ☐ elaborare, adottare, adeguare o aggiornare gli atti di regolamentazione e programmazione relativi alle attività economiche e commerciali;
- ☐ gestire manifestazioni commerciali, mercatini e altre iniziative per la promozione delle attività economiche del territorio;
- ☐ effettuare la raccolta e l'inserimento dei dati sulle attività produttive;
- ☐ effettuare controlli su dichiarazioni (autocertificazioni) rese dagli utenti;
- ☐ eliminare le situazioni di abusivismo o di illiceità mediante l'adozione di meccanismi sanzionatori.

3. Attività e destinatari

Lo Sportello Unico delle Attività Produttive autorizza ed abilita l'esercizio dell'attività di gran parte delle realtà economiche e produttive nel territorio del Comune di Sulmona quali:

- ☐ Acconciatori, barbieri, estetisti, tatuatori e piercers;
- ☐ agenzie d'affari;
- ☐ attività funebre;
- ☐ attività ricettiva: alberghiera (albergo, hotel, residenza turistico-alberghiera, albergo diffuso), complementare (alloggi turistici, case per vacanze, bed and breakfast), agriturismo e turismo rurale;
- ☐ attività di noleggio senza conducente;
- ☐ cinema, teatro e altri locali di pubblico spettacolo;
- ☐ commercio al dettaglio in area privata (esercizio di vicinato, medie e grandi strutture di vendita, centri commerciali, parco commerciale, vendite straordinarie e temporanee);
- ☐ commercio al dettaglio su area pubblica (su posteggio di tipo A, in forma itinerante di tipo B, hobbisti e altre fattispecie);
- ☐ commercio al dettaglio – forme speciali di vendita;
- ☐ commercio – Altre attività;
- ☐ comunicazione messa in esercizio di impianti di sollevamento;
- ☐ direttore/istruttore di tiro
- ☐ giochi leciti e/o installazione di slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento;
- ☐ impianti di distribuzione di carburanti
- ☐ panificio;
- ☐ parafarmacia;
- ☐ pubblico spettacolo, trattenimenti pubblici;
- ☐ sale giochi (ex art. 86 T.U.L.P.S.);
- ☐ somministrazione di alimenti e bevande;
- ☐ spettacoli viaggianti
- ☐ strutture sanitarie e/o socio-sanitarie;
- ☐ taxi, noleggio veicolo con conducente;
- ☐ tinto-lavanderie e lavanderie a gettoni;
- ☐ vendita di prodotti agricoli da parte di produttori agricoli.

Il S.U.A.P. segue anche le iniziative di promozione del Commercio organizzate dall'Assessorato alle Attività economiche.

I destinatari dell'attività del S.U.A.P. sono:

- ☐ titolari di attività, società, enti e professionisti, in genere il mondo imprenditoriale interessato all'attività commerciale;
- ☐ associazioni di categoria;
- ☐ cittadini interessati ad ottenere informazioni o visionare documenti e/o pratiche nel rispetto della normativa in materia di accesso agli atti e di accesso generalizzato.

Si effettuano le seguenti prestazioni:

- ☐ informazioni generali e tecniche;
- ☐ consulenza sulle attività e sulle modalità di presentazione.

In particolare gli Uffici forniscono, tramite gli addetti:

- ☐ le informazioni necessarie per presentare in modo chiaro e completo l'istanza;
- ☐ i nominativi dei dipendenti e le rispettive attribuzioni nella gestione della pratica;
- ☐ l'iter del procedimento ed i normali tempi di conclusione;
- ☐ le indicazioni per la trasparenza nell'iter di una pratica e sui diritti di partecipazione e di accesso alla documentazione;
- ☐ in caso di diniego, l'Autorità cui l'utente può presentare ricorso.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Via Mazara n. 21 – 67039 Sulmona

Ubicazione Uffici: piano terra e 1° piano

Telefono: 0864242278

E-mail: protocollo@comune.sulmona.aq.it

PEC: protocollo@pec.comune.sulmona.aq.it

Modalità di accesso ai servizi (telematica): per la presentazione di domande, segnalazioni certificate di inizio attività, comunicazioni ed integrazioni viene utilizzato, quale unico canale, in linea generale, il portale telematico della Camera di Commercio Industria Artigianato www.impresainungiorno.gov.it, con esclusione di alcuni procedimenti specifici, puntualmente indicati nelle tabelle dei Servizi, per i quali è richiesto l'invio all'indirizzo PEC del Comune di Sulmona.

Modalità di accesso agli uffici: negli orari di apertura al pubblico, previo appuntamento telefonico.

Orario di ricevimento del pubblico:

Lunedì: ore 10.00 - 12.00 (solo tecnici) / 15.45 – 17.15

Martedì: ore 10.00 - 12.00 (solo tecnici)

Mercoledì: chiuso

Giovedì: chiuso

Venerdì: ore 10.00 - 12.00

Sabato: chiuso

Domenica: chiuso

Per pratiche complesse o per esigenze dell'utente, può essere fissato un appuntamento concordato telefonicamente con il personale dell'ufficio interessato.

5. Personale

Il S.U.A.P. si compone attualmente di 6 dipendenti (dipendenti applicati anche ad altri Servizi e Ripartizioni), oltre al Dirigente.

6. Costo del servizio

Fermo restando il pagamento dell'imposta di bollo e dei diritti di segreteria, i servizi offerti sono pressoché a titolo gratuito.

7. I servizi offerti

La molteplicità dei servizi, la pluralità delle informazioni, le frequenti variazioni nella normativa comportano una continua evoluzione di cui si forniscono aggiornamenti in modo tempestivo e trasparente tramite il sito internet e gli altri canali informativi.

Per volontà del legislatore nazionale (decreti legislativi 30 giugno 2016 n. 126 e 25 novembre 2016 n. 222) è stata avviata una "dematerializzazione" dei processi, rendendo accessibile in ogni momento uno sportello on-line mediante collegamento telematico (il citato Portale della Camera di Commercio Industria Artigianato www.impresainungiorno.gov.it).

La quasi totalità delle pratiche può quindi essere presentata dall'Operatore economico(direttamente o tramite un proprio procuratore) ed acquisita dagli Uffici solo per via telematica e secondo una modulistica unificata e standardizzata a livello nazionale e regionale.

Tutte le pratiche inviate con tale modalità arrivano allo Sportello Unico delle Attività Produttive (S.U.A.P.) del Comune di Sulmona.

Per ogni servizio e procedimento vengono di seguito illustrati in linea generale:

- ☐ la tipologia e le caratteristiche del servizio inteso come "attività";
- ☐ il regime amministrativo (Autorizzazione/Licenza, Concessione, SCIA, Comunicazione);
- ☐ il percorso telematico di individuazione dell'attività nel portale www.impresainungiorno.gov.it che, al suo interno, articola ogni attività in tre grandi macro-categorie: "avvio", "gestione" "cessazione".

Si precisa che il portale è soggetto a periodici aggiornamenti: di conseguenza i percorsi indicati potranno subire delle variazioni.

La modalità di presentazione dell'istanza in caso di servizi gestiti direttamente dal S.U.A.P. Direzione è la trasmissione della stessa a mezzo p.e.c.

Per quanto concerne invece il termine previsto dalla vigente normativa per la conclusione dei procedimenti amministrativi va precisato che:

- ☐ in caso di AUTORIZZAZIONE/CONCESSIONE l'operatore economico presenta apposita domanda/istanza. L'attività può essere avviata solamente dopo il rilascio del provvedimento autorizzatorio/concessorio per il quale è previsto un normale termine di 60/90 giorni;
- ☐ in caso di presentazione di SCIA l'operatore economico è immediatamente legittimato all'esercizio dell'attività. L'Amministrazione dispone di un termine di 60 giorni per effettuare la verifica istruttoria della documentazione e per adottare, ricorrendone i presupposti, un provvedimento di diniego all'esercizio dell'attività, in caso di carenza non sanabile di uno o più requisiti essenziali, o una motivata richiesta di conformazione dell'attività in presenza di irregolarità sanabili;
- ☐ nel caso di presentazione di una SCIA condizionata l'operatore economico, per avviare l'attività, deve attendere il rilascio degli atti autorizzatori;
- ☐ la Comunicazione produce effetto al momento della sua presentazione allo Sportello Unico. Anche in questo caso l'Amministrazione, ricorrendone i presupposti, può dichiararla inefficace, ovvero improduttiva di effetti giuridici.

Si fornisce di seguito una sintesi schematica per tipologie di attività.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dallo Sportello Unico delle Attività Produttive	Regime Amministrativo
----------	--	-----------------------

Acconciatori, barbieri, estetisti, tatuatori e piercers		
Acconciatori, barbieri, estetisti, tatuatori e piercers	Apertura di attività di acconciatore, barbiere, estetista, tatuaggio e piercing	SCIA
	Affitto di poltrona, di cabina o di postazione	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento della sede	
	Variazioni strutturali nell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sostituzione/aggiunta del responsabile tecnico	SCIA
	Cessazione del responsabile tecnico	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Attività di servizio” →“Servizi alla persona” → “Acconciatore, barbiere, estetista, tatuatore e piercer”		

Agenzie d'affari		
Agenzie d'affari	Apertura di Agenzia d'affari	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento della sede	
	Variazione dei locali	
	Variazione del tipo di attività	
	Variazione soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	
	Nomina di rappresentante ai sensi dell'art. 8 del T.U.L.P.S.	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
	Vidimazione del registro degli affari giornalieri	DICHIARAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Attività di servizio" → "Agenzie" → "Agenzia d'affari" → "Agenzie d'affari di competenza del Comune"		
Per alcune tipologie di Agenzie d'affari (recupero stragiudiziale dei crediti, pubblici incanti, pubbliche relazioni, agenzie matrimoniali) è competente la Questura di Sulmona		

Attività funebre		
Attività funebre	Apertura di attività funebre	SCIA
	Apertura di Casa funeraria	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Apertura di Sala del commiato	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Apertura di sedi secondarie	SCIA

	Subentro nell'esercizio dell'attività	SCIA
	Trasferimento della sede	SCIA
	Variazioni strutturali nell'attività	SCIA
	Variazioni nei mezzi per il trasporto funebre	SCIA
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione delle sedi secondarie	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Attività di servizio" → "Servizi alla persona" → "Attività funebre"		

ATTIVITÀ RICETTIVA

Alberghiera (Albergo, hotel, villaggio-albergo, residenza turistico-alberghiera, albergo diffuso)		
Attività ricettiva alberghiera (Albergo, hotel, villaggio-residenza turistico-alberghiera, albergo diffuso)	Apertura di struttura ricettiva alberghiera	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	SCIA
	Cessazione dell'affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	COMUNICAZIONE
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione dei servizi offerti	
	Variazioni strutturali nell'attività	SCIA
	Nomina di rappresentante ai sensi dell'art. 8 del T.U.L.P.S.	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Albergo, hotel, villaggio-albergo, residenza turistico-alberghiera, albergo diffuso”		
Per alcuni servizi sono competenti la Regione Abruzzo (in particolare per il rilascio della classificazione) ed i Vigili del Fuoco		

Complementare (Alloggi turistici, case per vacanze, bed and breakfast)		
Attività ricettiva complementare (Alloggi turistici, case per vacanze, bed and breakfast)	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	COMUNICAZIONE
	Variazione del periodo di apertura	COMUNICAZIONE

	Variazione dei servizi offerti	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	SCIA
	Variazione in attività già esistenti che comportano un'aggravio delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio	SCIA

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Alloggi turistici”, “Case per vacanze”, “Bed and breakfast”

Per alcuni servizi sono competenti la Regione Abruzzo (in particolare per il rilascio della classificazione) ed i Vigili del Fuoco

All'aperto – Campeggi		
Attività Ricettiva all'aperto Campeggio	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	
	Affido in gestione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Cessazione dell'affido dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande	
	Variazione del periodo di apertura	
	Variazione dei servizi offerti	
	Nomina del rappresentante ex art. 8 del T.U.L.P.S.	
	Cessazione dell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	SCIA
	Variazione in attività già esistenti che comportano un aggravio delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio	

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Campeggio”

Per alcuni servizi sono competenti la Regione Abruzzo ed i Vigili del Fuoco

Agriturismo		
Agriturismo	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Riattivazione dell'attività a seguito di sospensione	COMUNICAZIONE
	Variazione dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	SCIA
	Variazione in attività già esistenti che comportano un aggravio delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio	SCIA

	Variazione del periodo di apertura	COMUNICAZIONE
	Variazione e/o integrazione delle attività agrituristiche	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Agriturismo”

Per alcuni servizi sono competenti la Regione Abruzzo ed i Vigili del Fuoco

Turismo rurale

Turismo Rurale	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Variazione dei soggetti (denominazione, sede legale, modifica societaria e titolarità dei requisiti solo nel caso di variazioni societarie)	
	Variazione in attività esistenti	
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Strutture ricettive” → “Turismo rurale”

Per alcuni servizi sono competenti la Regione Abruzzo

Manifestazioni ed eventi gestiti da associazioni no profit

Manifestazioni ed eventi gestiti da Associazioni no profit	Concessione temporanea di suolo pubblico nel territorio del Comune di Sulmona (servizio gestito dalla IV Ripartizione)	Domanda
	Autorizzazione di polizia amministrativa o Segnalazione Certificata di Inizio Attività, qualora ne ricorrano le condizioni a norma di legge	Domanda o S.C.I.A.

Domanda in bollo e/o Segnalazione Certificata di Inizio Attività, qualora ne ricorrano le condizioni, da presentarsi alla Direzione Commercio Attività Produttive.

Termine del procedimento: entro 60 giorni dalla presentazione della domanda

Termine per istruttoria della S.C.I.A.: entro 60 giorni

Cinema, teatro ed altri luoghi di pubblico spettacolo

Cinema, teatro o altro luogo di pubblico spettacolo	Apertura	DOMANDA + LICENZA
	Cessazione	COMUNICAZIONE
	Richiedere il nulla osta di agibilità per allestimenti temporanei (art 80 TULPS)	DOMANDA + LICENZA

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Attività artistiche” → “Cinema e teatro”

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “sala da ballo, discoteca, trattenimenti danzanti” / “scuola di ballo (provvista di strutture per lo stazionamento del pubblico)”

divertimento, attività artistiche e sportive” → “Attività sportive”

Per il rilascio del nulla osta di agibilità per allestimenti temporanei è necessaria la convocazione della C.C.V.L.P.S. ai fini del rilascio del parere di competenza. Le attività di competenza della C.C.V.L.P.S. sono sostituite dalla relazione di un tecnico abilitato quando ne ricorrano le condizioni a norma di legge.

Commercio al dettaglio in area privata

	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
Esercizio di vicinato(con superficie di vendita fino a 250 mq.)	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Mutamento settore merceologico / Ampliamento della superficie di vendita	
	Attività di somministrazione non assistita	COMUNICAZIONE
	Variazione del periodo di apertura	
	Affido in gestione di reparto	
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
Cessazione dell'attività		
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Esercizi di vicinato”		

Media struttura con superficie di vendita >250 mq. fino a 2500 mq.	Apertura dell'attività	AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	AUTORIZZAZIONE
	Ampliamento superficie di vendita	AUTORIZZAZIONE
	Affido in gestione di reparto	COMUNICAZIONE
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Media struttura” → “Media struttura consuperficie di vendita >250 mq. fino a 2500 mq.”

Grande Struttura (superficie di vendita >2500 mq.)	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Ampliamento della superficie di vendita	DOMANDA
	Trasferimento della sede dell'attività	+ AUTORIZZAZIONE
	Affido in gestione di reparto	COMUNICAZIONE
	Riduzione della superficie di vendita	
	Variazione del preposto nell'attività di vendita di alimenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'affido in reparto	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Grande struttura”

Vendite Straordinarie	Vendita straordinaria di liquidazione	COMUNICAZIONE
	Vendita sottocosto	

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area privata” → “Vendite straordinarie”

Commercio al dettaglio su area pubblica

Commercio su area pubblica su posteggio (di Tipo A)	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività Sospensione dell'attività Ripresa dell'attività Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
<p>Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area pubblica” → “Commercio su area pubblica su posteggio (di Tipo A)”.</p> <p>Il rilascio dell'autorizzazione per l'apertura dell'attività è subordinato al conseguimento della concessione di posteggio nei mercati e nelle fiere o nei posteggi isolati fuori mercato a esito di procedura di selezione pubblica.</p> <p>Tutte le altre comunicazioni relative all'esercizio dell'attività (ad esempio trasmissione certificato medico per giustificazione delle assenze) che non sono previste nel Portale sono trasmesse a mezzo p.e.c.</p>		

Commercio su area pubblica in forma itinerante (di Tipo B)	Apertura dell'attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività Sospensione dell'attività Ripresa dell'attività Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
<p>Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio in area pubblica” → “Commercio su area pubblica in forma itinerante (di Tipo B)”</p> <p>Tutte le altre comunicazioni relative all'esercizio dell'attività che non sono previste nel Portale sono trasmesse a mezzo p.e.c.</p>		

Attività di vendita per operatore non professionale (hobbista)	Rilascio Tesserino di hobbista	DOMANDA + RILASCIO TESSERINO
<p>Istanza in bollo da presentarsi allo Sportello Unico delle Attività Produttive, anche a mezzo p.e.c., secondo la modulistica approvata dalla Regione Abruzzo.</p> <p>Dopo aver espletato i controlli necessari, l'ufficio rilascerà l'apposito tesserino che potrà essere ritirato portando un'ulteriore marca da bollo da apporre sullo stesso.</p>		

Vendita di prodotti agricoli da parte di produttori agricoli	Avvio dell'attività di vendita	COMUNICAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Agricoltura, allevamento, pesca e attività estrattive" → "Attività correlate" → "Vendita di prodotti agricoli da parte dei produttori agricoli"		

Commercio al dettaglio - forme speciali di vendita

Spacci interni	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Variazioni in attività già esistenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita” → “Spacci interni”		

Vendita al dettaglio per mezzo di apparecchi automatici	Apertura dell'attività	SCIA
	Apertura di attività in locali esclusivamente adibiti	
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento dell'attività	SCIA
	Trasferimento della sede dell'attività in locali esclusivamente adibiti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita” → “Vendita al dettaglio per mezzo di apparecchi automatici”		

Vendita al dettaglio per corrispondenza, televisione e altri sistemi di comunicazione, compreso il	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede operativa	SCIA
	Variazioni in attività già esistenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	

commercio online	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita” → “Vendita al dettaglio per corrispondenza, televisione e altri sistemi di comunicazione, compreso il commercioonline”		
Vendita effettuata presso il domicilio del consumatore	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede operativa	SCIA
	Variazioni in attività già esistenti	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita” → “Vendita presso il domicilio delconsumatore”		

Commercio – altre attività

Commercio di cose antiche e usate	Vidimazione registro degli affari giornalieri	DICHIARAZIONE
Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Attività correlate" → "Commercio di cose antiche e usate"		

Vendita di quotidianie periodici	Apertura di un punto vendita ESCLUSIVO	SCIA
	Apertura di un punto vendita NON ESCLUSIVO	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Variazione della superficie di vendita	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Rilascio/rinnovo della concessione per l'occupazione permanente di suolo pubblico comunale/privato ad uso pubblico per chiosco edicola	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Commercio" → "Vendita di quotidiani e periodici"

Direttore e Istruttore di tiro A SEGNO

Direttore e Istruttore di tiro	Richiesta della licenza	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Richiesta di rinnovo della licenza	
	Cessazione	COMUNICAZIONE

Giochi leciti e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento

Giochi leciti e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento	Avvio dell'attività	AUTORIZZAZIONE
		COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Impianti di distribuzione di carburanti

Impianti ad uso privato provvisori o con capacità complessiva fino a 500 litri	Installazione ed esercizio di un impianto	SCIA
	Trasferimento della titolarità dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Modifica della composizione dell'impianto	SCIA
	Rinnovo autorizzazione per il prelievo di carburanti presso distributori	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Impianti ad uso privato con capacità complessiva superiore a 500 litri	Installazione ed esercizio di un impianto	DOMANDA +
	Ristrutturazione totale dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Trasferimento della titolarità dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Potenziamento di impianto con l'aggiunta di prodotti Metano/GPL	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Modifica della composizione dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Perizia giurata conclusiva attestante la regolarità delle modifiche	
	Collaudo dell'impianto	DOMANDA +
	Esercizio provvisorio dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Proroga del termine per l'effettuazione di lavori dell'impianto	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE

Impianti stradali	Installazione ed esercizio di un impianto	DOMANDA +
	Ristrutturazione totale dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Trasferimento della titolarità dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Potenziamento di impianto con l'aggiunta di prodotti Metano/GPL	DOMANDA +
	Modifica della composizione dell'impianto	AUTORIZZAZIONE
	Perizia giurata conclusiva attestante la regolarità delle modifiche	SCIA
	Variazioni dei soggetti (titolarità dei requisiti, denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	
	Subentro di un nuovo gestore nella conduzione dell'impianto	
	Comunicazione del gestore di cessazione nella conduzione dell'impianto	
	Orario apertura	
	Chiusura per ferie	
	Sospensione temporanea dell'attività	DOMANDA +
	Ripresa dell'attività precedentemente sospesa	AUTORIZZAZIONE
	Proroga del termine per l'effettuazione di lavori dell'impianto	COMUNICAZIONE
	Collaudo dell'impianto	DOMANDA +
	Esercizio provvisorio dell'impianto	
	Domanda per la concessione del suolo pubblico	AUTORIZZAZIONE
	Variazione dell'occupazione del suolo pubblico (diminuzione)	DOMANDA + CONCESSIONE
	Variazione dell'occupazione del suolo pubblico (aumento)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'occupazione	DOMANDA + CONCESSIONE
	Subentro nella concessione	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti	SCIA

Prelievo di carburanti presso distributori	Domanda prelievo di carburanti presso distributore	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Rinnovo autorizzazione per il prelievo di carburanti	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Commercio” → “Impianto di distribuzione di carburanti” → “Prelievo di carburanti presso distributori”		

PANIFICIO		
Panificio	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Trasferimento della sede dell'attività	SCIA
	Variazioni nell'attività esistente	
	Nomina responsabile dell'attività produttiva	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Attività di somministrazione non assistita	
	Sospensione temporanea dell'attività	
	Riattivazione dell'attività	
	Cessazione dell'attività	

PARAFARMACIA		
Parafarmacia	Apertura dell'attività	COMUNICAZIONE
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Variazione del “farmacista responsabile”	
	Variazione del periodo di apertura stagionale/annuale	
	Cessazione dell'attività	

Pubblico Spettacolo E Trattenimenti Pubblici		
Spettacoli e trattenimenti pubblici nell'ambito di sagre, fiere o altre manifestazioni/manifestazioni fieristiche	Manifestazioni temporanee di pubblico spettacolo o trattenimento (che si svolgono entro le ore 24 del giorno di inizio e con un numero di partecipanti non superiore a 200)	SCIA
	Manifestazioni temporanee (che si svolgono oltre le ore 24 e/o con un numero di persone superiore a 200) non soggette alla disciplina dell'art. 80	DOMANDA + LICENZA
	Nulla osta di agibilità per allestimenti temporanei (art. 80 T.U.L.P.S.)	DOMANDA + LICENZA
	Manifestazioni temporanee (che si svolgono oltre le ore 24 e/o con un numero di persone superiore a 200)	DOMANDA + LICENZA
	Manifestazioni temporanee (che si svolgono oltre le ore 24 e/o con un numero di persone superiore a 200) in possesso di agibilità rilasciata in data anteriore a due anni	DOMANDA + LICENZA

Lotterie	COMUNICAZIONE
----------	---------------

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Spettacoli e trattenimenti pubblici nell’ambito di sagre, fiere o altre manifestazioni/manifestazioni fieristiche”.

Per il rilascio del nulla osta di agibilità per allestimenti temporanei è necessaria la convocazione della C.C.V.L.P.S. ai fini del rilascio del parere di competenza. Le attività di competenza della C.C.V.L.P.S. sono sostituite dalla relazione di un tecnico abilitato quando ne ricorrano le condizioni a norma di legge.

La comunicazione relativa allo svolgimento delle lotterie viene trasmessa al S.U.A.P. a mezzo p.e.c., non essendo prevista apposita procedura sul portale.

Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande	Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (che si svolgono entro le ore 24 del giorno di inizio e con un numero di partecipanti non superiore a 200)	SCIA
	Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (che si svolgono oltre le ore 24 del giorno di inizio ovvero entro le ore 24 del giorno di inizio, ma con un numero di partecipanti superiore a 200)	DOMANDA + LICENZA

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Piccoli trattenimenti o spettacoli senza ballo nelle aree esterne di pertinenza del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande”

Qualora l’attività complementare all’esercizio di somministrazione non si configuri come pubblico spettacolo ai sensi della normativa vigente in materia, la stessa è esonerata dall’applicazione del T.U.L.P.S. e viene fornita solo una comunicazione relativa all’impatto acustico a mezzo p.e.c.

Sale Giochi

Sale Giochi	Apertura dell’attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
Somministrazione di alimenti e bevande		(Licenza)
	Orario di apertura	COMUNICAZIONE
	Subentro nell’esercizio dell’attività	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE (Licenza)
	Trasferimento della sede dell’attività	COMUNICAZIONE
	Modifica dell’orario di apertura	COMUNICAZIONE
	Sospensione temporanea dell’attività	
	Riattivazione dell’attività	
	Variazioni strutturali nell’attività	SCIA
	Cessazione dell’attività	

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Lotterie, scommesse, sale giochi” → “Sala Giochi”

ristorante, pizzeria,	Apertura di un pubblico esercizio	SCIA
	Subentro nell’esercizio dell’attività	COMUNICAZIONE

osteria, ecc.	Trasferimento dell'esercizio in zona NON assoggettata a tutela dalla programmazione comunale	SCIA
	Ampliamento della superficie Riduzione della superficie	SCIA
	Sospensione temporanea dell'attività Riattivazione dell'attività Affido in gestione di reparto Cessazione dell'affido in gestione di reparto	COMUNICAZIONE
	Variazioni nell'attività	SCIA
	Variazione del preposto Variazione dei soggetti Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Bar, ristorante, pizzeria, osteria, ecc."

Attività annessa a Circoli con caratteristiche di ente non commerciale ADERENTI ad Enti o organizzazioni nazionali aventi finalità assistenziali	Apertura dell'attività	SCIA
	Variazioni nella gestione	
	Variazioni nell'attività	
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Al domicilio del consumatore	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni nell'attività	SCIA
	Variazione del preposto	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione” → “Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande” → “Al domicilio del consumatore”		

Esercizio all'interno di strutture militari (Esercito, Marina Militare, Aeronautica Militare, Arma dei Carabinieri)	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni in attività esistente	SCIA
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	

Percorso telematico nel Portale "www.impresainungiorno.gov.it": "Strutture ricettive (Alloggio) e Ristorazione" → "Ristorazione e Somministrazione alimenti e bevande" → "Esercizio interno a particolari strutture o attività"

Per mezzo di distributori automatici	Apertura dell'attività	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni nell'attività	SCIA

	Variazione del preposto	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
Attività di spettacolo viaggiante (giostre, luna park, circhi, attrazioni varie)	Registrazione ed assegnazione del codice identificativo delle attrazioni	DOMANDA + RILASCIO ATTO DI REGISTRAZIONE
	Avvio esercizio dell'attività su tutto il territorio nazionale	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Avvio esercizio temporaneo dell'attività nei Luna Park	DOMANDA + LICENZA
	Avvio esercizio temporaneo dell'attività per l'installazione di giostre	DOMANDA + LICENZA
	Avvio esercizio temporaneo dell'attività di spettacolo circense	DOMANDA + LICENZA
	Nulla Osta per allestimenti temporanei	DOMANDA + LICENZA

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Intrattenimento, divertimento, attività artistiche e sportive” → “Intrattenimento e divertimento” → “Spettacolo viaggiante (giostre, luna park, circhi, attrazioni varie)”.

Per il rilascio del nulla osta di agibilità per allestimenti temporanei è necessaria la convocazione della C.C.V.L.P.S. ai fini del rilascio del parere di competenza. Le attività di competenza della C.C.V.L.P.S. sono sostituite dalla relazione di un tecnico abilitato quando ne ricorrano le condizioni a norma di legge.

Tutte le comunicazioni/segnalazioni relative le cui procedure non siano previste sul Portale vengono trasmesse a mezzo p.e.c. (es: eventi di spettacolo viaggiante soggetti a SCIA ai sensi della normativa vigente).

Tintolavanderie e lavanderie a gettone		
Tintolavanderie e lavanderie a gettone	Apertura di un'attività di tintolavanderia a lavorazione manuale/meccanica o di una lavanderia a gettone	SCIA
	Subentro nell'esercizio dell'attività	
	Trasferimento dell'attività	
	Variazioni nell'attività	
	Sospensione temporanea dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie, ecc.)	
	Cessazione dell'attività	
Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Attività di servizio” → “Servizi alla Persona” → “Tintolavanderia a lavorazione manuale/meccanica” e “Lavanderia a gettone”		

Trasporti

Taxi, noleggio veicolo con conducente

Taxi, noleggio veicolo con conducente	Licenza per taxi o autorizzazione per noleggio con conducente (a seguito di concorso pubblico)	DOMANDA (partecipazione concorso) + LICENZA
	Sostituzione del veicolo	DOMANDA + NULLA OSTA
	Sostituzione temporanea alla guida di taxi	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Subingresso nell'esercizio dell'attività	DOMANDA + LICENZA
	Conferimento in gestione della licenza o	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Comunicazione ulteriori rimesse per NCC	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Trasporto e magazzinaggio” → “Trasporto” → “Taxi, noleggio veicolo con conducente”
Le procedure per l'assegnazione delle licenze a esito di pubblica selezione vengono gestite direttamente dal S.U.A.P.

Noleggio VEICOLI senza conducente

Noleggio senza conducente (autoveicoli ,cicli, moto)	Apertura dell'attività	SCIA
	Subingresso nell'attività	
	Trasferimento della sede dell'attività	
	Sospensione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Ripresa dell'attività	COMUNICAZIONE
	Cessazione dell'attività	COMUNICAZIONE
	Variazioni dei soggetti (denominazione, sede legale, modifiche societarie)	SCIA
	Variazione parco veicoli	COMUNICAZIONE

Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Trasporto e magazzinaggio” → “Trasporto” → “Noleggio senza conducente”

Strutture sanitarie e/o sociosanitarie		
Strutture sanitarie e sociosanitarie	Realizzazione (nuova costruzione, ampliamento, trasformazione, trasferimento) di una struttura sanitaria o socio-sanitaria (art. 3 l.r. 31 luglio 2007, n.32)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Avvio esercizio dell'attività sanitaria o socio-sanitaria (art.4 l.r. n.32/2007)	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Autodichiarazione triennale per il mantenimento del possesso dei requisiti minimi autorizzativi	COMUNICAZIONE
	Comunicazione sostituzione direttore sanitario	COMUNICAZIONE
	Voltura del titolo autorizzativo	DOMANDA + AUTORIZZAZIONE
	Sospensione attività	COMUNICAZIONE
	Ripresa attività	COMUNICAZIONE
	Cessazione attività	COMUNICAZIONE
<p>Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Sanità, assistenza sociale, istruzione” → “Strutture sanitarie e sociosanitarie”</p> <p>Le comunicazioni di inizio attività ai sensi dell'art.2, comma 2, della L.R. 32/2007 per cui non è prevista la relativa procedura sul Portale, vengono trasmesse a mezzo p.e.c.</p>		
Messa in esercizio impianti di sollevamento		
Impianti di sollevamento	Messa in esercizio di impianto di sollevamento	COMUNICAZIONE + RILASCIO MATRICOLA
	Variazione modifiche costruttive	COMUNICAZIONE
	Demolizione di impianto di sollevamento	COMUNICAZIONE
	Variazione soggetti	COMUNICAZIONE
<p>Percorso telematico nel Portale “www.impresainungiorno.gov.it”: “Edilizia, Ambiente, Altri adempimenti→ “Altri adempimenti” → “Messa in esercizio di ascensori, montacarichi e apparecchi di sollevamento in servizio privato”</p>		

Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo utilizzando il modello allegato a questa Carta di qualità dei servizi.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite: - portale Impresa in un giorno - SUAP comunale - casella di posta elettronica certificata	Attivo 24 ore su 24
	Informazioni per l'accesso	Sito internet Numeri telefonici e caselle di posta elettronica suddivisi per ufficio	Sito internet aggiornato e completo Risposta immediata e funzionale
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotte servizi erogati Tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi	Entro 15 giorni Ricognizione annuale
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Giorni per la risposta	Entro i termini di legge
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per istruire le SCIA Media dei giorni richiesti per il rilascio di autorizzazioni/concessioni	Rispetto dei termini di legge
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ambiente riservato di alcune pratiche particolarmente delicate	Standard rispettato

Pianificazione, Progettazione Urbanistica e servizio edilizia privata

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il Settore Pianificazione e Progettazione Urbanistica opera, per la corretta gestione del territorio comunale, su due livelli distinti.

Ad un livello più generale ha competenza in materia di pianificazione urbanistica comunale, che si esplica mediante il Piano Regolatore Comunale (PRC), lo strumento di governo del territorio che si coordina con i livelli superiori di pianificazione e che è articolato in disposizioni strutturali (PAT) e disposizioni operative (PI). In questo ambito le competenze riguardano l'elaborazione del Piano e delle sue varianti e la gestione del Sistema Informativo Territoriale.

Ad un livello più puntuale si occupa di tutte le attività connesse alla concretizzazione, all'interno del territorio comunale, della pianificazione urbanistica generale vigente. Gli Uffici, attraverso l'analisi preliminare delle proposte attuative, l'istruttoria di Piani Urbanistici previsti nei diversi ambiti territoriali del Comune, il supporto tecnico ai professionisti e committenti privati, realizzano, nella Città, la traduzione fattiva delle previsioni urbanistiche generali, dettate dalla Pianificazione di livello superiore.

La Direzione predispone poi pareri urbanistici sia per gli Enti esterni che per gli uffici interni all'Amministrazione e rilascia Certificati di Destinazione Urbanistica. Si tratta, in entrambi i casi, di rendere esplicite le previsioni urbanistiche vigenti nelle specifiche aree oggetto di parere o di istanza di CDU.

Il Servizio Edilizia privata si occupa di esaminare le proposte progettuali, siano esse presentate con CILA, SCIA, SCIA Alternativa al PDC o con Permesso di Costruire e del rilascio laddove richiesto di provvedimenti espressi (PDC), nonché all'esame delle proposte di Segnalazione Certificata di Agibilità, riferite ai fabbricati di edilizia residenziale privata.

2. Obiettivi

- Predisporre gli elaborati di Variante a PAT e PI e, quando di propria competenza, curarne il procedimento di approvazione;
- aggiornare gli elaborati cartografici e documentali relativi al territorio comunale;
- gestire i procedimenti di approvazione dei Piani Urbanistici Attuativi, dalla consulenza propedeutica alla presentazione dell'istanza, all'istruttoria del Piano, alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria;
- gestire i procedimenti di approvazione delle Opere di Urbanizzazione relativa ai Piani Urbanistici Attuativi, sino al rilascio del permesso di costruire;
- prevedere, in collaborazione con gli altri Uffici del Comune competenti, le necessarie attività di sorveglianza e verifica sulla realizzazione delle Opere di Urbanizzazione, sino al collaudo ed alla successiva presa in carico delle Opere all'interno del patrimonio comunale;
- predisporre la documentazione relativa al DUP, nella parte di competenza relativa alle Opere di Urbanizzazione a scomputo degli oneri di urbanizzazione ed alle Opere Pubbliche a

- scomputo del contributo di sostenibilità;
- effettuare l'attività di monitoraggio richiesta dal MEF in relazione alle Opere di Urbanizzazione a scomputo degli oneri, di importo sotto soglia comunitaria, ai sensi del Codice dei Contratti;
 - predisporre analisi dettagliate e redigere report su richiesta degli amministratori;
 - collaborare con tutti gli Uffici comunali, in relazione alle competenze della Direzione;
 - rilasciare Certificati di Destinazione Urbanistica (CDU);
 - istruttoria delle pratiche CILAS, SCIA e SCIA alternativa al PDC;
 - istruttoria dei Permessi di Costruire;
 - rilascio dei Permessi di Costruire;

3. Attività e destinatari

- Cittadini
- Uffici comunali
- Enti pubblici e privati
- Amministratori e consiglieri

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Sede: Via Mazara, n. 21 – piano 1

Telefono: 0864 242

e-mail: protocollo@comune.sulmona.aq.it

Orari di apertura: lunedì, martedì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00

5. Personale

Il personale assegnato è il seguente:

1 Dirigente

3 Istruttori direttivi tecnici cat. D

1 Istruttore direttivo amministrativo cat. D

2 Istruttori tecnici cat. C (part time, tempo determinato)

1 Istruttore amministrativo cat. C

2 impiegati cat. A

6. Costo del servizio

I costi dei servizi sono i seguenti:

Certificato di destinazione urbanistica previsto dall'art. 30, secondo comma del DPR 6 giugno 2001 n. 380 testo in vigore:

- € 20,69, da 1 a 4 particelle;

- € 5,17, dalla 5° particella in poi fino ad un massimo di € 103,45;

Nel caso di richiesta urgente da ottemperare entro 72 ore:

- € 31,03, da 1 a 4 particelle;

- € 7,76, dalla 5° particella in poi fino ad un massimo di € 155,17;

Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) o permesso di costruire o accertamento di conformità, € 65,17;

Certificazioni di idoneità alloggiativa, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 286/1998, € 103,45;

Altre autorizzazioni, quali vulture, proroghe, ecc., e comunque non rientranti negli altri casi

espressamente previsti nel presente elenco, € 65,17;

Procedimenti per autorizzazioni di strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private ex L.R. n. 32/07, € 53,79;

Procedure abilitative semplificate per gli impianti alimentati da energia rinnovabile ex art. 6 comma 3 del D. Lgs n.28/11, nelle more della determinazione di un criterio omogeneo da parte della Regione ai sensi dell'art.6 comma 9 del D. Lgs. n. 28/11, oneri istruttori commisurati alla potenza dell'impianto, come segue:

- impianti con potenza fino a 20kWp (destinata all'autoconsumo):

€ 65,17;

- impianti con potenza oltre 20 kWp e fino a 100 kWp (destinati alla vendita):

€ 103,45;

impianti con potenza oltre 100 kWp (destinati alla vendita):

€ 310,35;

Autorizzazione per l'attuazione di Piani di Recupero di iniziativa privata di cui all'art. 30 della L. 5 agosto 1978 n. 457, € 331,02;

Autorizzazione per la Lottizzazione di Aree di cui all'art. 28 della L.17 agosto 1942 n. 1150, € 551,69;

Certificati ed attestazioni in materia urbanistica edilizia, € 22,07;

Permesso di costruire, accertamento di conformità o altri titoli per nuove costruzioni o interventi che comportano ampliamenti di fabbricati esistenti, per qualsiasi tipologia e destinazione, sulla base della superficie utile come definita dall'art. 2.32 delle N.T.A. del P.R.G. secondo il seguente prospetto relativo alla Superficie Utile complessiva dell'intervento:

fino a 150 mq	€ 110,34
Oltre 150 mq e fino a 300 mq	€ 220,67
Oltre 300 mq e fino a 800 mq	€ 331,02
Oltre 800 mq	€ 551,69

C. I servizi offerti

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo utilizzando il modulo allegato alla presente Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/standard
1. Pianificazione Attuativa	○ Approvazione dei Piani Urbanistici Attuativi	Entro termini di legge
	○ Approvazione delle opere di urbanizzazione di PUA	Entro termini di legge

2. Rilascio certificazioni e pareri	○ Rilascio Certificati di Destinazione urbanistica	30 giorni termine ordinario e per CDU storico. 5 giorni per CDU urgente
	○ Rilascio Pareri Urbanistici	Entro termini di legge
3. Pianificazione Territoriale	○ Aggiornamento d'ufficio elaborati piano degli interventi	7 gg.
	○ Monitoraggio del Piano degli Interventi per verifica condizioni di sostenibilità	360 gg.
	○ Stesura e approvazione di variante al Piano degli Interventi	180 gg.
	○ Definizione accordi tra soggetti pubblici e privati ai sensi dell'art.6 L.R. 11/2004	120 gg.
4. Edilizia residenziale privata	○ Procedimenti relativi a permessi di costruire o varianti (anche in sanatoria purché ricondotti a pratiche edilizie) + dinieghi	Entro termini di legge
	○ Istruzioni pratiche CILA	Entro termini di legge
	○ Istruzione pratiche SCIA	Entro termini di legge
	○ Istruzioni pratiche SCIA alternativa al PDC	Entro termini di legge
	○ Vulture PDC	Entro termini di legge
	○ Proroghe PDC	Entro termini di legge
	○ Istruzioni Segnalazioni Certificate di Agibilità	Entro termini di legge
	○ Condoni Edilizi	Entro termini di legge
	○ Provvedimenti sanzionatori per abusi edilizi	Entro termini di legge
	○ Parere di conformità opere pubbliche	Entro termini di legge

D. Standard e valutazione

Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo utilizzando il modulo allegato alla presente Carta di qualità dei servizi.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 24 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Segreteria e tecnici sono contattabili direttamente, in sede; telefonicamente e tramite e-mail.
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Entro 30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini	100%

Cultura e Turismo

Musei Civici di Sulmona

B. Presentazione del servizio

Il sistema dei Musei Civici di Sulmona si configura come un museo multiplo, composto dai Musei d'Arte, dal Museo Archeologici, dalla Pinacoteca di Arte Moderna e Contemporanea nelle sedi:

- Polo Museale Civico Diocesano nell'ex Convento di S. Chiara in Piazza Garibaldi;
- Polo Museale di Palazzo SS. Annunziata in Corso Ovidio.

Missione e Finalità

La Direzione dei Musei Civici di Sulmona individua nella definizione di «museo» formulata dall'ICOM (International Council of Museums) la propria missione pubblica di “istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, di educazione, di diletto”. A partire da questa definizione indirizza le proprie azioni, in ordine alla sua natura civica, alle categorie di oggetti di pertinenza e agli ambiti disciplinari di riferimento, con particolare riguardo alla storia e alla cultura della città di Sulmona, dalle origini fino alla contemporaneità, ed ai suoi rapporti con altri centri artistici e culturali nazionali e internazionali.

Principi fondamentali

- La Carta dei Servizi del Sistema dei Musei d'Arte del Comune di Sulmona recepisce i principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994:
- Eguaglianza e imparzialità
- Tutti gli utenti hanno diritto di accedere alle medesime condizioni ai servizi offerti dai Musei Civici di Sulmona, che devono garantire parità di trattamento, imparzialità e obiettività. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione da cui consegue l'impegno ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.
- Continuità
- L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Il Sistema dei Musei d'Arte si impegna a segnalare tempestivamente i casi di sospensione del servizio, a fornirne adeguata giustificazione pubblica e ad adottare tutti i provvedimenti necessari ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
- Partecipazione
- La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio pubblico deve essere garantita per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione. L'utente può proporre osservazioni e segnalare delle esigenze, formulare suggerimenti o comunicare reclami, rispetto ai quali è dovuto un

riscontro entro il termine di trenta giorni dalla ricezione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Amministrazione come da normativa vigente.

- Efficacia ed efficienza
- Il Sistema dei Musei d'Arte deve essere costantemente impegnato al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, perseguendo l'adozione delle soluzioni tecnologiche e delle procedure più funzionali al conseguimento di tale obiettivo.

C. I servizi offerti

Sussidi alla visita

Il Sistema dei Musei d'Arte, al fine di garantire la piena fruibilità di ciascun Museo, mette a disposizione degli utenti strumenti a sussidio della visita quali:

- ☐ pannelli e schede mobili in alcune Sale
- ☐ guide brevi a pagamento

Si rimanda alle schede dei singoli musei, presentate di seguito, per i servizi specifici di ogni sito.

Servizi educativi e mediazione

Le attività educative e formative sono rivolte al pubblico di tutte le fasce scolastiche ed in particolare alle scuole del Comune di Sulmona per le quali sono disponibili percorsi didattici gratuiti fino ad esaurimento della disponibilità. Sono previste visite-laboratorio che seguono percorsi tematici il cui contenuto e livello di approfondimento sono flessibili in funzione della fascia di età dei ragazzi.

Vengono proposti inoltre laboratori da svolgersi nelle scuole (servizio disponibile solo per le scuole del Comune di Sulmona).

Informazioni e prenotazioni:

Ufficio Turistico Comunale

dal martedì alla domenica

ore 9.00-13.00 e 15.30-18.30

Tel 0864 210216

servizituristici@comune.sulmona.aq.it

Mostre temporanee

Il sistema dei Musei Civici di Sulmona organizza presso le proprie sedi esposizioni temporanee in collaborazione con esperti nei diversi settori e con istituzioni sia pubbliche che private.

Le mostre organizzate nelle sedi museali possono avere una bigliettazione separata da quella del museo ospitante.

Promozione e divulgazione

Le informazioni relative al calendario ed agli orari degli eventi quali mostre, convegni e aperture straordinarie organizzati dal sistema dei Musei Civici di Sulmona sono pubblicizzati attraverso la stampa, il portale internet, i social network, dépliant e locandine e media televisivi.

I materiali divulgativi sono disponibili presso le biglietterie, nelle sedi delle principali istituzioni culturali cittadine e nei centri di informazione turistica.

Aperture straordinarie

Aperture straordinarie per organizzare visite fuori orario o altre attività culturali dedicate alla valorizzazione delle collezioni in una delle sedi dei Musei Civici di Sulmona possono essere concesse dalla Direzione, previa richiesta formale di permesso, fatte salve le valutazioni sulla salvaguardia delle opere e dei materiali esposti e sul rispetto delle norme di sicurezza.

La richiesta di permesso deve essere inviata per iscritto al protocollo dell'Ente ed indirizzata a: Direzione dei Musei Civici di Sulmona – Ripartizione 1 Servizi alla Collettività Ufficio Cultura o tramite PEC all'indirizzo: protocollo@comune.sulmona.aq.it.

Aperture speciali sono previste in occasione di eventi particolari, conformi ai principi normativi per la salvaguardia e la valorizzazione delle collezioni dei musei e monumenti.

Pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria e pronto intervento

In caso di ostruzione di bagni o lavandini, di perdite d'acqua da rubinetti e tubi, corto circuiti e altri danni elettrici, viene garantito il pronto intervento per rimediare a guasti e/o danni possibilmente entro 24 ore e, comunque, nel minor tempo possibile.

I lavori straordinari di manutenzione delle sedi museali e dei monumenti — quali stuccature e tinteggiature di muri e soffitti, sostituzione di interruttori, sostituzione di serrature e maniglie, sostituzione di lampadine — che richiedono montaggio di impalcature e altri interventi analoghi vengono programmati in modo da limitare al massimo il disagio per il pubblico.

Archivio fotografico e diritti d'immagine

Il sistema dei Musei Civici di Sulmona è dotato di un archivio fotografico. Si forniscono immagini per studio, ricerca, pubblicazioni, scopi di promozione turistica e commerciali sulla base della normativa vigente e secondo modalità e tariffe stabilite dal Regolamento per la riproduzione di beni culturali della Direzione dei Musei Civici di Sulmona. La consultazione, la richiesta di fotocopie e di realizzazione di fotografie sono concesse previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale da inviare al protocollo dell'Ente ed indirizzata a: Direzione dei Musei Civici di Sulmona – Ripartizione 1 Servizi alla Collettività Ufficio Cultura o tramite PEC all'indirizzo: protocollo@comune.sulmona.aq.it.

Per informazioni: cultura@comune.sulmona.aq.it

Archivio storico

L'Archivio storico conserva i documenti sulle attività del sistema dei Musei Civici di Sulmona, raccolti in buste e fascicoli ordinati cronologicamente. Per informazioni: cultura@comune.sulmona.aq.it

La consultazione dei documenti è concessa su appuntamento previa autorizzazione, a seguito di richiesta formale indirizzata alla Direzione dei Musei Civici di Sulmona.

Stage e tirocini

Il sistema dei Musei Civici di Sulmona ospita studenti universitari e volontari interessati ad effettuare un periodo di stage o di tirocinio riconosciuto.

Per informazioni è possibile inviare una e-mail all'indirizzo cultura@comune.sulmona.aq.it

Standard di qualità

Il Sistema dei Musei d'Arte del Comune di Sulmona fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, e le peculiarità, che permettono la misurazione della qualità dei servizi perseguita da questa *Carta*.

Accessibilità

Tutti i siti museali e monumentali afferenti al Sistema dei Musei d'Arte sono raggiungibili con i mezzi pubblici.

Biglietteria e accoglienza

Presso le biglietterie sono esposte informazioni generali, anche in lingua inglese, sul sistema dei Musei Civici di Sulmona, sui singoli musei, sugli eventi e sulle manifestazioni ospitate o correlate, in particolare:

- ☐ orari tariffe dei biglietti
- ☐ categorie degli aventi diritto ai biglietti ridotti e gratuiti
- ☐ segnalazione delle promozioni
- ☐ segnalazione di eventuali disservizi
- ☐ informazioni sui servizi

In prossimità della biglietteria è inoltre a disposizione materiale informativo contenente:

- ☐ dépliant informativi sui monumenti e sulle collezioni
- ☐ orari delle altre sedi dei Musei Civici di Sulmona
- ☐ manifestazioni in corso a Sulmona
- ☐ Carta dei Servizi
- ☐ modulo reclami
- ☐ regolamento

Accoglienza assistenza e custodia

Nei siti museali è assicurata la vigilanza ed il costante controllo diretto delle collezioni; il personale di custodia fornisce ai visitatori informazioni su percorsi, servizi ed eventi del museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali.

Segnaletica

In prossimità dei Musei Civici di Sulmona, sono presenti pannelli informativi graficamente uniformati e cromaticamente differenziati in base ai siti di appartenenza. In essi si trovano indicati, in lingua italiana e inglese, gli accessi e gli orari di apertura.

All'interno dei Musei Civici di Sulmona è presente la segnaletica relativa ai servizi essenziali.

I siti dei Musei Civici

I siti qui di seguito elencati fanno parte dei Civici Musei d'Arte presso i quali si applica la *Carta dei Servizi*:

- Polo Museale Civico Diocesano nell'ex Convento di S. Chiara in Piazza Garibaldi;
- Polo Museale di Palazzo SS. Annunziata in Corso Ovidio.

POLO MUSEALE CIVICO DIOCESANO DI SANTA CHIARA

Indirizzo: Piazza Garibaldi

Telefono: 0864.212962

E-mail: cultura@comune.sulmona.aq.it

Orario di apertura

martedì-domenica 9.00-13.00-15.30-18.30

Chiusura della biglietteria 17.45

Chiuso il lunedì, la mattina del 1 gennaio e la mattina del 25 dicembre

Servizi

biglietteria e accoglienza

percorsi didattici e visite guidate (su richiesta)

Accesso disabili: SI (con assistenza)

Barriere architettoniche: presenza di ghiaia nel cortile del museo

Ascensore: SI, permette l'accesso dall'ingresso secondario (Via Circonvallazione Orientale)

Servizi igienici per disabili motori: all'interno degli uffici amministrativi (presenza di alcuni gradini per accedere alla zona delle toilette)

MUSEO SANTISSIMA ANNUNZIATA

Indirizzo: Corso Ovidio

Telefono: 0864.210216 Ufficio Turistico Comunale

E-mail: cultura@comune.sulmona.aq.it

Orario di apertura

martedì-domenica 9.00-13.00-15.30-18.30

Chiusura della biglietteria 17.45

Chiuso il lunedì, la mattina del 1 gennaio e la mattina del 25 dicembre

Servizi

biglietteria e accoglienza

shop (presso l'Ufficio turistico Comunale)

visite guidate (su richiesta)

Accesso disabili: SI (dall'ingresso secondario da Via dell'Ospedale)

Ascensore: NO

Prezzi

Biglietto intero: € 4,00

Biglietto intero- visita di entrambi i musei € 6,00

Ingresso a singole sale o per specifici eventi € 2,00

Ingresso gratuito:

- Scolaresche (nonché un docente/accompagnatore ogni 25 studenti)

- Bambini fino a 12 anni
- Anziani over 65
- Portatori di disabilità motoria e sensoriale e loro accompagnatori se indispensabili alla visita
- Guide turistiche dell'U.E. e interpreti in accompagnamento a gruppi di minimo 10 persone

D. Standard e valutazione

Ad ogni servizio esaminato nella seguente tabella è stato attribuito un valore numerico compreso in una scala da 0 a 5, nell'ambito della quale il requisito minimo per valutare il servizio come sufficiente è stato a $\geq 2,10$ su 5.

Dimensione	Indicatore	Standard
Accessibilità	Orari	100% apertura dei musei e dei monumenti secondo gli orari indicati
	Disabili	Assistenza per l'accesso e per la visita degli spazi museali su prenotazione e ove consentito
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Erogazione servizi	Orari	Durante apertura ordinaria dei musei e dei monumenti, e durante mostre. Durante apertura straordinaria ed eventi
Risorse umane	Formazione	Frequenza a corsi qualificati e certificati o autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro sulla qualità e sulla carta dei servizi
Biglietteria	Tecnologia	Presenza di impianti tecnologici regolarmente verificati con garanzia di pronto intervento entro almeno 48 ore dalla segnalazione del guasto. In caso di guasto le biglietterie sono tenute ad erogare i biglietti a mano
	Informazioni	Informazioni aggiornate scritte in italiano e inglese relative a: orari, tariffe dei biglietti e dei servizi (audio guide e visite didattiche), categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti e segnalazione eventuali disservizi
	Dati	Rilevazione oggettiva del numero di visitatori
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Comunicazione primaria esterna	Segnaletica	Presenza di standardi e/o targhe presso l'accesso
	Web	Aggiornamento dati su base settimanale
	Accessibilità al Web	Mancato accesso max 120 ore/anno
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità

Comunicazione primaria interna	Segnaletica essenziale di informazione	In tutti i musei si incontrano pannelli in lingua italiana e inglese con indicazioni servizi essenziali, quali: ascensori, aree di sosta, toilette, caffetterie e librerie
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Area accoglienza	Informazioni sui musei e monumenti e sugli eventi ospitati	Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura
	Materiale cartaceo	Tempestività nel rifornimento. Materiale informativo aggiornato almeno in italiano e inglese su: - cenni storici e artistici - orari - tariffe biglietti - condizioni di accesso - servizi attivati
		- eventuali aperture straordinarie - calendario trimestrale con eventi e didattica - carta dei servizi
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Visite guidate	Condizioni	Le visite per i gruppi sono fornite dalle guide turistiche autorizzate entro due giorni dalla richiesta
	Condizione	Le attività didattiche per le scuole sono gratuite soltanto per le scolaresche del Comune di Sulmona, fino ad esaurimento del budget disponibilità nel bilancio comunale.
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Mostre	Clima ed illuminazione	95% rispetto degli standard ambientali definiti dall'Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e gli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L.n. 112/1998)
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Pulizia	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Aperture straordinarie	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità
Reclami/ suggerimenti	Tempi di risposta	Entro 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione del reclamo

E. Altre informazioni utili

Sito internet del Comune di Sulmona è <https://www.comune.sulmona.aq.it/>
Pagina facebook - Musei Civici di Sulmona – SS. Annunziata e Diocesano Santa Chiara

Polizia Locale

B. Presentazione del servizio

Recapiti, orari e modalità di accesso

È possibile contattare la Polizia Locale al numero 0864242206 o scrivere una e-mail a sezcomandopm@comune.sulmona.aq.it

C. I servizi offerti

Incidente stradale

Cosa fare

Chi è coinvolto in un incidente stradale ha l'obbligo di fermarsi, di prestare soccorso agli eventuali feriti, di non modificare lo stato dei luoghi (per quanto possibile e tenuto conto di eventuale intralcio/pericolo alla circolazione), di fornire tutti i dati e le informazioni utili ai fini del risarcimento(es: estremi dei veicoli, dei conducenti, degli assicurati, elementi sulla dinamica).

In molti casi può essere utile ricorrere alla Convenzione per l'Indennizzo Diretto, compilando la Constatazione amichevole di Incidente. Questa procedura consente, generalmente, di ottenere il risarcimento in tempi minori, anche in caso di incidenti con feriti.

Per richiedere un intervento:

Centrale Operativa via Mazara, 21 - tel. 0864242206
Tutti i giorni: 08.00 - 20.00

Per info e documentazione:

Nucleo Infortunistica Stradale - tel. 0864242206

Dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.00

Anomalie stradali e semaforiche

Quali pericoli

Se avvertite un pericolo immediato a causa di anomalie stradali o di semafori non funzionanti, potete richiedere l'intervento della Polizia Locale, che invierà una pattuglia per il controllo della situazione e per evitare possibili danni agli utenti della strada. Nei casi di pericolo non immediato, è possibile contattare anche la Delegazione Territoriale competente.

Per richiedere un intervento:

Centrale Operativa via P. Mazara, n. 19 - tel. 0864242206

Tutti i giorni: 08.00 - 20.00

e mail: sezcomandopm@comune.sulmona.aq.it

Oggetti rinvenuti

È possibile consegnare oggetti rinvenuti presso l'Ufficio Comando del Corpo, che ne curerà la custodia e l'eventuale restituzione all'avente diritto.

Tutti i giorni 08.00 – 20.00

Passi carrabili ostruiti e/o intralci alla circolazione

Chi è interessato

- I titolari di spazi riservati a passi carrai autorizzati ostruiti;
- Chiunque riscontri un intralcio alla circolazione stradale.

Cosa fare

Se non è possibile procedere o utilizzare spazi riservati a causa di un intralcio alla circolazione, o dell'occupazione di spazi riservati (ad esempio a persone diversamente abili o taxi) o ancora dell'ostruzione di un passo carrabile autorizzato, potete richiedere l'intervento di una pattuglia.

Dopo i controlli dovuti, la Polizia Locale potrà richiedere l'intervento della ditta addetta al recupero con carroattrezzi. Se l'intralcio o l'occupazione vengono risolti prima dell'arrivo della pattuglia, è opportuno annullare la richiesta di intervento allo stesso numero.

Per richiedere un intervento:

Centrale Operativa via P. Mazara, 19 - tel. 0864242206

Tutti i giorni: 08.00 - 20.00

Veicoli

a) Veicoli rimossi

È possibile verificare se l'auto è stata rimossa o recuperata dalla Polizia Locale di Sulmona e si trova presso la depositaria dove è stata trasportata, anche direttamente dal sito web, nella sezione Servizi on-line. In alternativa potete contattare la Centrale Operativa, che vi darà le informazioni sul deposito presso cui il veicolo è custodito: se il veicolo è stato rimosso per intralcio alla circolazione, potrete ritirarlo direttamente presso la ditta, pagando a questa le spese di intervento, trasporto e custodia.

Se il veicolo è in stato di fermo amministrativo o sequestro, è necessario rivolgersi all'Ufficio Comando del Corpo

Per informazioni:

Centrale Operativa Via P. Mazara, n. 19 - tel. 0864242206

Tutti i giorni: 08.00 - 20.00

b) Veicoli abbandonati in luogo pubblico

Potete segnalare la presenza del veicolo è possibile contattare:
Centrale Operativa - tel. 0864242206

tutti i giorni: 08.00 - 20.00

Permessi temporanei di transito Zona a Traffico Limitato

La Zona a Traffico Limitato (ZTL) comprende tutte le vie del Centro Storico (ricomprese tra la Circonvallazione Orientale e la Circonvallazione Occidentale) con esclusione della sola P.zza Garibaldi e relativa viabilità di accesso e uscita.

L'accesso alla ZTL è attualmente controllato da telecamere per il rilevamento automatico dei veicoli non autorizzati.

Chi può fare richiesta

Chi necessita di un permesso solo temporaneo di transito nella ZTL per situazioni straordinarie ed urgenti:

la Polizia Locale è competente per il rilascio dei permessi brevi (fino a tre giorni consecutivi) per esigenze varie (cerimonie presso chiese e/o Sala Consiliare, trasloco, accessi per particolari motivi non previsti dal Regolamento, ecc.)

In casi eccezionali, e per comprovate esigenze, può rilasciare permessi brevi della durata non superiore a trenta giorni.

Per le categorie di utenti di cui alla lettera A del Regolamento della nuova ZTL, adottato Ordinanza

Dirigenziale n. 172 del 02-08-2022, la Polizia Locale cura la tenuta della WHITE LIST dei veicoli che abitualmente accedono alla ZTL, senza che per essi siano previste formalità, ma solo richiesta di iscrizione nella lista stessa.

Cosa Fare

Per ottenere il rilascio del permesso breve occorrono:

- documento di identità;
- carta di circolazione del veicolo;
- documenti comprovanti la necessità del caso.

Transiti irregolari avvenuti per particolari motivi di emergenza possono essere regolarizzati entro 48 ore dall'accesso. Modalità ed informazioni sono disponibili nel sito web della Polizia Locale di Sulmona, nella sezione Modulistica.

Dove rivolgersi

Ufficio Comando Sulmona – Via P. Mazara, 19

Telefono 0864242206

email: ztl@comune.sulmona.aq.it

dal lunedì al venerdì: 8:00 – 20:00

Zona a Traffico Limitato: l'accesso per le persone diversamente abili

I titolari di “contrassegno per disabili” residenti nel Comune di Sulmona possono comunicare fino ad un massimo di N. 2 targhe da collegare al proprio contrassegno, per un periodo non superiore alla data di scadenza del contrassegno stesso. La sosta, comunque, dovrà avvenire negli appositi stalli all'uopo destinati. I titolari di “contrassegno per disabili” non residenti nel Comune di Sulmona, possono comunicare la necessità di transito nella Z.T.L., indicando la targa del mezzo con cui accedono. Ulteriori mezzi utilizzati da possessori “del contrassegno per disabili” dovranno essere comunicati entro e non oltre le 48 ore successive al transito in ZTL a mezzo e-mail all'indirizzo ztl@comune.sulmona.aq.it.

Segnalazioni, esposti e denunce

Segnalazioni verbali

Segnalazioni, esposti, denunce e querele sono forme diverse di comunicazione con la Polizia Locale o con l'Autorità Giudiziaria, necessarie per metterle a conoscenza dei fatti e consentire il loro intervento. Si consiglia di non presentare denunce o esposti anonimi. Infatti può essere utile per la Polizia Locale richiedere informazioni o chiarimenti direttamente al denunciante.

In quali casi fare segnalazione

Chi viene a conoscenza di notizie o si trova in situazioni che richiedono entrambe un intervento immediato da risolversi con l'invio di una pattuglia (come nel caso di incidenti, problemi di viabilità, ecc.) può fare una segnalazione verbale.

Nei casi che non richiedono un intervento immediato, si consiglia di effettuare le segnalazioni in forma scritta (esposto o altro), perché questo consente alla Polizia Locale di organizzare e procedere con controlli più mirati (predisposizione di servizi specifici).

Cos'è

La segnalazione è un avvertimento verbale esaminato immediatamente dal Comando, che valuta se:

- inviare una pattuglia per verifiche immediate;
- richiedere al segnalante l'invio di un esposto scritto;
- indirizzare il cittadino ad altro settore eventualmente competente.

Per fare una segnalazione telefonica

Comando di Polizia Locale via Mazara, n. 21 - tel. 0864242206

Centrale Operativa tutti i giorni 08.00 - 20.00

Per fare una segnalazione di persona

Comando di Polizia Locale Ufficiale di servizio - Uff. Denunce via P. Mazara n. 19

Tutti i giorni 8.00 - 12.00 e 14.00 - 18.00

Esposti

Chi ritiene che una certa situazione o un certo fatto abbiano danneggiato un proprio diritto può fare un esposto scritto (ad esempio per disturbi, abusi, ecc.). È consigliabile nel caso di problemi che durano nel tempo, che richiedono indagini o accertamenti successivi e che potrebbero non risolversi con un intervento estemporaneo. L'esposto è un documento scritto per informare un'autorità su determinati fatti, fornendo anche sufficienti elementi per valutare la questione. Il documento viene protocollato e quindi dà necessariamente avvio alle indagini da parte della Polizia Locale.

Per fare un esposto

Comando di Polizia Locale Ufficiale di servizio - Ufficio Denunce via P. Mazara n. 19

(67039) Sulmona

tel. 0864242206

email: sezcomando@comune.sulmona.aq.it

lunedì a sabato 8.00 – 12.00 e 14.00 – 18.00

Nel caso in cui un esposto venga presentato personalmente, oltre all'originale da consegnare all'ufficiale competente, è necessario presentare una copia che verrà timbrata e restituita come ricevuta.

Denunce e querele

In quali casi

Chi ritiene che una certa situazione o un certo fatto abbiano danneggiato un proprio diritto può sporgere denuncia o fare querela.

Le denunce-querela vengono consigliate nei casi in cui i reati siano gravi e non siano perseguibili d'ufficio.

Le violazioni che possono essere segnalate alla Polizia Locale dovrebbero riguardare le materie del commercio, pubblicità, ambiente ed ecologia, edilizia.

Nel caso in cui le violazioni denunciate non rientrino nelle competenze della Polizia Locale, il personale provvederà ad indicare l'autorità alla quale rivolgersi.

Cosa sono

Denunce e Querele sono atti scritti con cui si informa l'Autorità Giudiziaria, in questo caso tramite la Polizia Locale, di un reato o di elementi di esso affinché si possano individuare e perseguire i responsabili dello stesso.

Per fare denunce e querele

Ufficiale di servizio – Ufficio Denunce via P. Mazara n. 19 (67039) Sulmona

Dal lunedì al sabato 8.00 – 12.00 e 14.00 – 18.00

Rilascio copie di atti o documenti

In generale, non è possibile rilasciare atti:

- che riguardano situazioni sulle quali il richiedente non ha un interesse diretto e legittimo;
- che riguardano procedimenti penali in corso.

Informazioni, atti e documenti relativi ad incidenti stradali

Chi può fare richiesta

I soggetti direttamente coinvolti, i loro rappresentanti legali, gli incaricati delle relative compagnie assicurative.

Nel caso di incidenti

Informazioni: le parti coinvolte possono ottenere le prime informazioni e dati sia sul posto dell'incidente che negli uffici del Corpo di via P. Mazara n. 19

Non viene rilasciata nessuna informazione via telefono.

I soggetti terzi (genitori di maggiorenni, incaricati difensori, agenzie di infortunistica stradale, compagnie di assicurazione, ecc.) devono presentare apposita delega assieme alla fotocopia di un documento d'identità dell'interessato.

Copia degli atti: per ottenere copia degli atti è necessaria una richiesta scritta, sia per le parti interessate, sia per i soggetti terzi muniti di apposita delega.

Spese per ottenere i seguenti atti o documenti:

- Relazione descrittiva euro 25,00;
- Planimetria in scala euro 60,00;
- Fotocopie a colori per fascicolo fotografico euro 1,00 per ciascun foglio
- Copia del fascicolo elettronico (quando possibile il rilascio): 60 euro.

Nel caso di incidenti stradali con lesioni alle persone

Per il rilascio di informazioni o copia degli atti, le parti interessate o i soggetti terzi con delega devono presentare una richiesta scritta. Inoltre, è necessario che siano trascorsi 120 giorni dal fatto o che, anche se non trascorsi, l'altra parte abbia rinunciato al diritto di proporre querela. O ancora, che l'Autorità Giudiziaria abbia rilasciato Autorizzazione o Nulla Osta in alcuni casi particolari (esempio: procedimento penale pendente per incidenti stradali mortali avvenuti per statodi ebbrezza, ecc.).

Dove e quando fare richiesta

Ufficio Comando, via P. Mazara n. 19 - tel. 0864242206

Per i soggetti coinvolti: da lunedì a sabato 8.30 – 12.00

Per la Copia Conforme degli atti: il richiedente dovrà presentarsi in possesso di 2 marche da bollo da euro 16,00: una verrà apposta sulla richiesta e l'altra sul documento rilasciato.

Per la Copia Informale, non valida a fini giudiziari: il richiedente non deve munirsi di marche da bollo.

Verbalì e documenti collegati

È possibile ottenere copia di tutti gli atti relativi all'accertamento di una violazione, sia relativa al Codice della Strada, che alle altre normative (Leggi regionali, statali, Ordinanze del Sindaco, ecc.). Ne sono un esempio, la copia originale del verbale, delle notifiche, della nomina del custode e affidamento di un veicolo sottoposto a fermo o sequestro. È, inoltre, possibile richiedere la prova fotografica del superamento dei limiti di velocità e del transito in zona a traffico limitato (autovelox

evarchi elettronici).

Dove e quando fare richiesta

Presso lo sportello Ufficio Comando, Via P. Mazara 19

Orari: da lunedì a sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Oppure inviare la richiesta via posta o posta certificata ai seguenti recapiti:

sezcomando@comune.sulmona.aq.it

Sanzioni (pagamento)

Le sanzioni possono essere pagate:

- in contanti o con POS Pago PA direttamente presso l'Ufficio Comando, Via Mazara n. 19 Sulmona;
- a mezzo c/c postale (n° 11101672 intestato a Comando Vigili Urbani di Sulmona);
- negli esercizi pubblici e commerciali abilitati al servizio PagoPA;
- collegandosi al servizio web PagoPA
- a mezzo bonifico bancario sul C.C.P. con IBAN IT94N076010300000011101672

Altri atti

Esiste la possibilità di ottenere copie dei rapporti d'intervento delle pattuglie, degli atti di gara, delle comunicazioni e ordini di servizio interni aventi particolari riflessi sul servizio dato al cittadino.

La richiesta, in forma scritta, può essere indirizzata a sezcomandopm@comune.sulmona.it

Il servizio è soggetto a pagamento.

Vigilanza di Polizia Amministrativa

Controlli e autorizzazioni

La Polizia Locale interviene con controlli nel caso di segnalazioni, esposti o denunce presentate dai cittadini nel caso siano violate le norme relative alle materie di cui ai punti seguenti o nel caso in cui il cittadino pensi che siano stati violati i suoi diritti personali. Nota Bene: Il Reparto di Polizia Amministrativa non si occupa, in nessun caso, del rilascio di permessi, autorizzazioni, concessioni, ecc. (che vengono rilasciati solo dalle Direzioni comunali o dalle altre Amministrazioni Pubbliche competenti), bensì del controllo sul loro regolare possesso e del rispetto delle normative di settore delle attività controllate. Analogamente, il Reparto non esegue rilievi tecnico-specialistici (quali prelievi ed analisi di campioni, misurazioni strumentali, ecc.), che sono, di norma, di competenza di altri organi (ASL, ARPAV, ecc.), bensì, se del caso, sollecita l'intervento di tali organi e procede alla verbalizzazione degli illeciti che, eventualmente, emergono dai rilievi medesimi.

Come e dove segnalare:

Indirizzare segnalazione in forma scritta (esposto) a: Comando di Polizia Locale - Squadra di Polizia Amministrativa via P. Mazara n. 19 (67039) - SULMONA. Oppure via e-mail a

sezcomandopm@comune.sulmona.aq.it

In caso di richieste di intervento realmente urgente e non prorogabile telefonare alla Centrale Operativa:

tel. 0864242206 tutti i giorni: 08.00 - 20.00

Attività commerciali

Vigilanza e controlli su:

- commercio in sede fissa (negozi, supermercati, centri commerciali);
- commercio su aree pubbliche (mercati settimanali, fiere e sagre, banchetti e chioschi fissi, vendita e commercio itinerante);
- vendite esercitate al di fuori dei locali commerciali (tramite riunioni in luoghi pubblici o privati, gite a scopo commerciale, ecc.);
- al domicilio del consumatore (rappresentanti, venditori porta a porta, ecc.);
- altre forme di vendita (televendite, vendite per corrispondenza o su catalogo, ecc.);
- taxi e auto da noleggio (licenze, abilitazioni professionali, destinazione d'uso dei veicoli, corretto utilizzo dei tassametri, esposizione di tabelle e tariffe, pulizia e manutenzione dei veicoli, ecc.);
- attività artigianali ed esercizio di mestieri vari: - attività artigianali in genere e vendita dei prodotti artigianali; - commercio di prodotti agricoli da parte dei produttori e attività agrituristiche; - agenzie di viaggi, di intermediazione immobiliare, di pratiche auto e di affari in genere; - mostre e spettacoli viaggiatori; - attività di guide e accompagnatori turistici; - esposizioni, fiere e mostre campionarie; - mercatini dell'usato; - attività di copisteria e stampa a protezione del diritto d'autore. Nel presentare esposti e denunce in queste materie, è bene fornire un'accurata descrizione dei fatti, per facilitare l'inquadramento normativo della relativa attività economica. Oltre a dei recapiti telefonici a cui venire eventualmente contattati.

Pubblicità

I controlli ed accertamenti vengono fatti su impianti e mezzi pubblicitari: - insegne di negozi, bar, uffici ed attività economiche varie; - cartelli pubblicitari stradali; - affissioni di manifesti, locandine, ecc.; - distribuzione di pubblicità a mano (volantini, ecc.); - propaganda elettorale; - altre forme di pubblicità comunque esposte al pubblico.

Pubblici esercizi

Accertamenti e controlli su: - bar e ristoranti; - circoli privati; - attività ricettive; - cinematografi; - locali di intrattenimento e di pubblico spettacolo; - sale giochi e simili; - feste e manifestazioni, ecc.

Edilizia

I controlli e gli interventi riguardano le irregolarità o gli abusi edilizi, rispetto alla normativa su edilizia ed urbanistica.

Ambiente ed ecologia

Vigilanza e controllo a tutela dell'ambiente su: - gestione dei rifiuti; - scarichi di acque reflue civili ed industriali; - detenzione e benessere degli animali; - tutela della flora; - trasporto e spargimento di concimi e liquami zootecnici; - vigilanza contro l'abusivo esercizio di attività estrattive e di cava (escavazioni non autorizzate di ghiaia, sabbia, calcare, ecc.).

Abbandono incontrollato di rifiuti solidi e liquidi

L'abbandono incontrollato di rifiuti solidi e liquidi è tra i fenomeni che maggiormente contribuiscono all'inquinamento ed alla deturpazione del paesaggio urbano e rurale. Affinché i responsabili siano individuati e perseguiti a norma di legge, occorre che chi denuncia tali episodi fornisca quante più informazioni possibili (targa dei veicoli, eventuali segni di riconoscimento, ecc.) e che sia disponibile a testimoniare in caso di necessità.

Inquinamento acustico

In occasione di ristrutturazioni e lavori edili, le attività rumorose non possono essere effettuate in ogni ora del giorno e della notte. L'uso di macchinari e attrezzature rumorose è consentito secondo quanto previsto dall' art. 18 del Regolamento comunale per la Disciplina delle Attività Rumorose).

Servizi in collaborazione

Educazione alla sicurezza stradale e legalità

La Polizia Locale di Sulmona, ormai da diversi anni, si occupa di educazione alla sicurezza stradale e alla legalità organizzando campagne di sensibilizzazione e incontri informativi nelle scuole di ogni ordine e grado, presso associazioni o gruppi, ecc. I programmi degli incontri sono diversificati a seconda del destinatario (età, condizione, materia di interesse, ecc.) e sono finalizzati a far comprendere il ruolo delle norme, promuovere un comportamento corretto sulla strada, trasmettere le regole fondamentali a cui devono attenersi anche pedoni, ciclisti, motociclisti e futuri automobilisti.

Dove rivolgersi per informazioni

Le scuole interessate ai corsi di educazione stradale possono fare richiesta attraverso le apposite pagine del sito, visualizzabili al seguente indirizzo www.comune.sulmona.aq.it

Casi di randagismo con il Servizio Veterinario Multizonale

I cani randagi, che costituiscono un pericolo per la circolazione, vengono recuperati dal Servizio Veterinario Multizonale. Il cittadino che fa la segnalazione alla Centrale Operativa deve dare indicazioni precise sul luogo e sull'animale, per consentirne la pronta individuazione ed il recupero. Per agevolare le operazioni, solo nel caso in cui ciò non comporti rischi, chi fa la segnalazione può custodire il cane fino al momento della cattura.

Per informazioni: tel. 0864242206

Trattamento sanitario obbligatorio in collaborazione con le strutture sanitarie pubbliche

Cos'è

I familiari di una persona residente nel Comune di Sulmona possono richiedere al Sindaco l'emanazione di un'ordinanza di Trattamento Sanitario Obbligatorio nel caso una persona si trovi in una situazione tale da necessitare di terapie urgenti e rifiuti le cure, per ragioni che sono solitamente legate a motivi di disagio psichico. La Polizia Locale, in questo caso, interviene affiancando il lavoro dei medici, per permetterne la possibilità.

L'ordinanza è predisposta sulla base di certificazioni mediche che attestano lo stato di salute del soggetto e ne richiedono il Trattamento Sanitario Obbligatorio: una prima certificazione anche da parte del medico di famiglia, convalidata da quella di un secondo medico che deve appartenere alla struttura pubblica. La legge non prevede che i due medici siano necessariamente psichiatri.

Cosa fare

Il familiare dovrà consegnare personalmente questi documenti all'Ufficiale di Servizio, presso la sede centrale del Comando dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00. A pratica istruita, l'Ufficio T.S.O. del Comando fornirà alla struttura sanitaria la necessaria assistenza e provvederà all'inoltro della documentazione alle autorità competenti, senza ulteriori formalità per il richiedente.

Servizio trasporto pubblico locale

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il servizio di trasporto pubblico locale è rivolto a tutti i cittadini nell'ottica di offrire loro opportunità e garanzie di movimento sull'intero territorio comunale.

Il servizio è gestito direttamente dal Comune di Sulmona e garantisce l'erogazione mediante nove linee di trasporto urbano.

La presente sezione della Carta dei Servizi del Comune di Sulmona ha lo scopo di informare i cittadini sui servizi offerti loro in materia di mobilità e sul livello di qualità che l'Ente si impegna a garantire nell'erogarli. I cittadini/viaggiatori potranno così verificare il rispetto di tali livelli per il miglioramento degli standard fissati e, quindi, dei servizi resi.

I principi fondamentali

La possibilità di muoversi liberamente utilizzando i mezzi pubblici deve essere garantita a tutti i cittadini nel rispetto dei principi fondamentali di:

- **eguaglianza e imparzialità**

I servizi di trasporto devono essere accessibili a tutti gli utenti, senza distinzione di sorta. L'accessibilità va garantita in particolar modo agli anziani e alle persone diversamente abili; l'Ente si impegna altresì ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed

imparzialità;

• **continuità**

I servizi di trasporto devono essere continui e regolari (fanno eccezione le interruzioni dovute a causa di forza maggiore). L'Ente si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

• **partecipazione**

L'Ente si impegna a garantire la partecipazione dei cittadini, anche attraverso le Associazioni di consumatori, a tavoli di confronto costruttivo sui principali problemi che riguardano il servizio;

• **efficienza ed efficacia**

L'Ente si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi, nonché al miglioramento degli stessi;

2. Obiettivi

L'obiettivo primario del Comune è la corretta gestione del servizio.

La presente Carta rappresenta infatti uno strumento che rafforza la garanzia della libertà di circolazione dei cittadini (come prevista all'art. 16 della nostra Costituzione e all'art. 8 del Trattato di Maastricht) sancendo un vero e proprio patto: con essa infatti l'Ente assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini, utenti del servizio di trasporto pubblico, riguardo al servizio, alle modalità di erogazione, agli standard di qualità e alle forme di tutela previste.

3. Costo del servizio

Il biglietto, unico per tutte le corse e i tragitti, può essere acquistato presso i seguenti punti vendita:

- Eni Cafè sito in Viale della Repubblica;
- Tabaccheria "Mea" sita in Piazza Tresca;
- Tabaccheria La Lama Rina sita in Via De Nino;
- Tabaccheria sita in Via Papa Giovanni XXIII;
- Tabaccheria Verrocchi Filomena sita in Piazzale San Francesco;
- Tabaccheria Ledda Maria sita in Viale Mazzini;
- Tabaccheria Venanzio Ciampa sita in Via Stazione di Introdacqua;
- Edicola Prua sita in Viale Costanza;
- Bar della Stazione sito in Piazzale Caduti Vittime Civili di Guerra;
- Edicola sita in Piazza Tresca;

Il costo è di € 1,10, con possibilità di acquistare inoltre biglietto che copra una durata di 1,30 h al costo di € 1,20.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

Il servizio trasporti urbani del Comune è sito in Via S.S. 17, località "La Valletta" -

E-mail: trasportiurbani@comune.sulmona.aq.it _

Tel. 0864/2506456 -0864/2506457

5. Personale

Attualmente è addetto al servizio trasporti il seguente personale:

1 Dirigente

1 Istruttore direttivo amministrativo (part-time al 50%)

n. 2 collaboratori amministrativi

n. 2 collaboratore servizi tecnici

n. 12 autisti

I servizi offerti

Il servizio è articolato mediante 9 linee di trasporto urbano: linea A, linea B, linea B1, linea B1b, linea B2, linea C, linea C1, linea D, linea E

Di seguito sono riportati gli orari delle corse, suddivisi per linee.

Linea A

ITINERARIO: LINEA "A" Ospedale - V.le Mazzini - Circ. Orientale - Via L. Dorrucchi - P.za Garibaldi - Via Federico II - Circ. Orientale - V.le Matteotti - V.le Stazione - Stazione Centrale

Stazione Centrale - V.le Stazione - V.le Roosevelt - P.le Tresca - Circ. Orientale - Via L. Dorrucchi - P.za Garibaldi - Via Federico II - Circ. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale

N. CORSA		1	2	3	4	5	6	7
Ospedale	P	05:55	06:20	06:50	07:20	08:00	08:25	08:50
Piazza Garibaldi	A/P	06:00	06:25	06:55	07:25	08:05	08:30	08:55
Stazione	A	06:10	06:35	07:10	07:35	08:20	08:45	09:10
Stazione		06:25		07:45		08:30		09:00
Piazza Garibaldi	A/P	06:35		07:55		08:40		09:10
Ospedale	A	06:40		08:00		08:50		09:20

N. CORSA		8	9	10	11	12	13	14
Ospedale	P	09:20	09:55	10:20	11:05	11:40	12:30	13:00
Piazza Garibaldi	A/P	09:25	10:00	10:25	11:10	11:45	12:35	13:05
Stazione	A	09:35	10:15	10:40	11:25	11:55	12:45	13:20

Stazione	P	09:40	10:25	11:00	12:40			13:25
Piazza Garibaldi	A/P	09:50	10:35	11:10	12:50			13:35
Ospedale	A	09:55	10:45	11:20	12:55			13:40

N. CORSA		15	16	17	18	19	20	21
Ospedale	P	13:40	14:05	15:05	15:35	16:05	16:30	17:05
Piazza Garibaldi	A/P	13:45	14:10	15:10	15:40	16:10	16:35	17:10
Stazione	A	13:55	14:20	15:25	15:55	16:20	16:50	17:20
Stazione	P	14:10	15:15	15:35	16:00		16:35	17:40
Piazza Garibaldi	A/P	14:20	15:25	15:45	16:10		16:45	17:50
Ospedale	A	14:30	15:35	15:55	16:20		16:50	17:55

N. CORSA		22	23	24	25	26	27	28
Ospedale	P	17:25	18:00	18:35	19:10	20:10	20:45	21:00
Piazza Garibaldi	A/P	17:30	18:05	18:40	19:15	20:15	20:50	21:05
Stazione	A	17:45	18:20	18:55	19:30	20:25	21:00	21:15
Stazione	P	18:05		19:15		20:45		
Piazza Garibaldi	A/P	18:15		19:25		20:55		
Ospedale	A	18:25		19:30		21:00		

Nei giorni di mercato (mercoledì e sabato) le corse dal n. 1 al n. 18 non transitano in Piazza Garibaldi.

Note: vedi anche corse autobus in arrivo e partenza dalla stazione delle linee: B-B1/b-B2-C1

Linea B

Ospedale - V.le Mazzini - Circ. Orientale - Via Fiume - P. Giovanni XXXIII - P.za Caporgrassi - Via Cornacchiola - V.le Costanza - Via Sallustio - Via Lamaccio - V.le Repubblica - Case Celidonio - Variante - Via dell'Agricoltura (Clinica S. Raffaele) - Via Cicerone - Via S. Nicola (Autorimessa) - V.le Repubblica - Via del Lavoro - S. Rufina - Stazione Centrale - V.le Stazione - V.le Roosevelt - P.le Tresca - Circ. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale.

N. CORSA		1°	2	3	4	5	6	7	8
Ospedale	P	08:50	09:35	10:15	11:15	13:30	15:25	16:30	19:30
Clinica San Raffaele	A/P	09:05	09:50	10:30	11:30	13:45	15:40	16:45	19:45
Autorimessa zona industriale	A		-	-	-	13:48		-	
Stazione	A/P	09:20	10:05	10:45	11:45		15:55	17:00	20:00
Ospedale	A	09:30	10:15	10:55	11:55		16:05	17:10	20:10

NOTE: PER CLINICA S. RAFFAELE VEDI ANCHE ITINERARIO CORSA LINEA "B1 e B2"; LA CORSA BO 19:30 NON PROSEGUE VERSO HOTEL SANTACROCE – OASI

Linea B1

Autorimessa Zona Ind. - V.le Repubblica - Via Iapasseri - Circ. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale

Ospedale - V.le Mazzini - Circ. Orientale - V.le Matteotti - Via Pescara - V.le della Repubblica - Autorimessa Zona Ind.

N. CORSA		1	2	3°	4°	5*	6*	7
Autorimessa zona industriale	P	05:45	06:10	08:00	08:10	-	08:50	12:05
Clinica San Raffaele	A/P	-	-	-	-	-	-	-
Ospedale	A	05:55	06:20	08:15	08:25	08:20	09:05	12:15
Autorimessa zona industriale	A	-	-	-	-	08:35	-	-

N. CORSA		8*	9*	10
Autorimessa zona industriale	P	13:20	13:30	15:45
Clinica San Raffaele	A/P	13:23	-	-
Ospedale	A	13:35	13:40	16:00
Autorimessa zona industriale	A	-	-	-

° Le corse n. 3 e 4 si effettuano durante la chiusura della scuola

*Le Corse nn. 5-6-8-9 sopresse durante la chiusura della scuola

Linea B1b

Autorimessa - Viale Della Repubblica - Via Del Lavoro - S. Rufina - Stazione (07:25) - V.le Stazione - V.le Roosevelt - C. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale (07:35) V.le Mazzini - Circ. Orientale - Via Fiume - Via Cappuccini - Via XXV Aprile - V.le Costanza - Via Delle Metamorfosi - Via Lamaccio - V.le Repubblica Autorimessa (07:50) - V.le Della Repubblica - Via Del Lavoro - Santa Rufina - Stazione Centrale (07:55) V.le Stazione - Via Zappannotte - Banchette - Torrone - Via Arabona - V.le Europa - Via Staz. Introdacqua - Via Cavate - Case Macilli - Strada D.D. Pettorano S.G. - Via Torta - Via Cavate - Via Staz. Introdacqua - Via Patini - Circ. Occidentale - V.le Roosevelt - Circ. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale.

N. CORSA		1
Autorimessa zona industriale	P	07:20
Stazione Centrale	A/P	07:30
Ospedale	A/P	07:40
Stazione Centrale	A/P	08:00
Banchette	A/P	08:15
Torrone	A/P	08:20
Ospedale	A	08:35

Linea B2

Autorimessa Zona Ind. - Via S. Nicola - Cicerone - Via dell'Agricoltura (Clinica S. Raffaele) - V.le della Repubblica - Via del Lavoro - S. Rufina - Stazione

Stazione - S. Rufina - Via del Lavoro - V.le della Repubblica - Autorimessa

N.CORSA		1	2	3	4	5	6	7	8
Autorimessa	P	-	12:30	-	13:15	-	-	-	-
Clinica San Raffaele	A/P	-	12:33	-	13:18	-	-	-	-
Stazione	A	-	12:40	-	13:25	-	-	-	-
Stazione	P	11:25	11:55	12:45	12:55	17:45	18:15	19:30	21:15
Autorimessa	A	11:30	12:00	12:50	13:00	17:50	18:20	19:35	21:20

Linea C

Cimitero - Incoronata - Ospedale - V.le Mazzini - Circ. Orientale - Via L. Dorrucchi - P.za Garibaldi - Via Federico II - Circ. Orientale - V.le Matteotti - V.le Roosevelt - Circ. Orientale - Via Iapasseri - Via P. Giovanni XXIII - Via Cappuccini - Via XXV Aprile - V.le Costanza - V.le Metamorfosi - Via Lamaccio - Via Sallustio - V.le Costanza - Via Cornacchiola - P.za Capograssi - Via P. Giovanni XXIII - Via Iapasseri - Circ. Orientale - V.le Matteotti - V.le Roosevelt - Circ. Orientale - Via L. Dorrucchi - P.za Garibaldi - Via Federico II - Circ. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale - Incoronata - Cimitero.

N. CORSA		1	2	3	4	5	6°	7
Cimitero	P	-	09:45	-	11:05	-	-	-
Incoronata	P/A	-	09:50	-	11:10	-	-	-
Ospedale	P/A	08:25	09:55	-	11:15	12:15	12:35	13:20
Piazza Garibaldi	P/A	08:30	10:00	-	11:20	12:20	-	13:25
Via Papa Giovanni XXIII	P/A	08:40	10:10	-	11:30	12:30	-	13:35
Via Lamaccio	P/A	08:50	10:20	-	11:40	12:40	-	13:45
Piazza Capograssi	P/A	08:55	10:25	-	11:45	12:45	12:45	13:50
Piazza Garibaldi	P/A	09:05	10:35	-	11:55	12:55	-	14:00
Ospedale	P/A	09:10	10:40	10:55	12:00	13:00	-	14:05
Incoronata	P/A	09:15	-	11:00	-	-	-	-
Cimitero	A	-	-	11:05	-	-	-	-

N.CORSA		8	9
Cimitero	P	-	-
Montevergine	P/A	-	-
Ospedale	P/A	16:10	17:40
Piazza Garibaldi	P/A	16:15	17:45
Ponte Capograssi	P/A	16:25	17:55
Via Lamaccio (carcere)	P/A	16:35	18:05
Piazza Capograssi	P/A	16:40	18:10
Piazza Garibaldi	P/A	16:50	18:20
Ospedale	P/A	16:55	18:25
Montevergine	P/A	-	-
Cimitero	A	-	-

° La corsa n. 6 effettua il seguente itinerario: Ospedale-V.le Mazzini-Circ. Orientale-Via Fiume-Via Cappuccini-Via XXV Aprile-V. Togliatti (Scuole)

Nel giorno di mercato (mercoledì e sabato) le corse dalla n° 1 alla n° 7 non transitano in P.za Garibaldi.

Linea C1

Via Togliatti (Scuole) - P.za Capograssi - Via P. Giovanni XXIII - Via Iapasseri - Circ. Orientale - V.le Matteotti - V.le Stazione - Stazione Centrale

Stazione Centrale - V.le Stazione - V.le Roosevelt - Circ. Orientale - Via Iapasseri - Via P. Giovanni XXII - P.za Capograssi - Via Cornacchiola - V.le Costanza - Via Sallustio - Via Lamaccio (carcere) - Via Delle Metamorfosi - Via XXV Aprile - Via Cappuccini - Via Fiume - Circ. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale.

N. CORSA		1	2	3	4*	5	6
Via Togliatti (Scuole)	A/P	-	-	-	-	12:45	13:45
Stazione Centrale	A	-	-	-	-	12:55	13:55
Stazione Centrale	P	06:50	07:50	09:10	13:25	-	14:40
Via Lamaccio	A/P	07:00	08:05	09:20	13:35	-	14:50
Via XXV Aprile	A/P	07:05	08:10	09:25	13:40	-	14:55
Ospedale	A	07:15	08:20	09:35	-	-	15:05

*La corsa n. 4, in partenza dalla Stazione, da Via XXV Aprile prosegue per Via Togliatti (scuole)

Linea D

Ospedale - V.le Mazzini - Circ. Orientale - V.le Matteotti - Circ. Occidentale - V.le Patini - Via Staz. Introdacqua - Via Cavate - Case Macilli - Strada D.D. - Via Torta - Via Cavate - Via Staz. Introdacqua - Via Patini - Circ. Occidentale - V.le Roosevelt - Circ. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale.

N. CORSA		1*	2	3	4^	5*
Ospedale	P	-	09:05	11:15	12:50	13:40
Autorimessa	P	07:30	-	-	-	-
Cavate	A/P	07:40	09:15	11:25	13:00	13:50
Case Macilli	A/P	07:50	09:20	11:30	13:05	14:00
Piazza C. Tresca	A/P	08:00	09:35	11:45	13:20	-
Ospedale	A	08:10	09:45	11:55	13:30	-
Autorimessa	A	-	-	-	-	14:15

* Soppresse le corse nn. 1 e 5 durante la chiusura scuola

- La corsa n. 1 effettua il seguente itinerario: Autorimessa -V.le della Repubblica-Via Pescara-Circ. Occidentale, etc.

^ La corsa n. 4 transita anche in Viale Rosevelt (Scuola II° Circolo)

La Corsa n. 5 di ritorno dalle Cavate da via Circ. Occidentale prosegue pe Via Pescara, V.le della Repubblica-Autorimessa

Linea E

CORSA N. 1: Autorimessa Zona Ind. - V.le Repubblica - Via Pescara - Circ. Occidentale - V.le Patini - Via Staz. Introdacqua - S.S. n.479 - Strada P.le Nolfese 52 - Cantone - Vallecorno - Torrone - Banchette - Via Zappannotte - V.le Stazione - V.le Roosevelt - P.le Tresca - Circ. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale.

CORSE N. 2-3-4: Ospedale -V.le Mazzini - Circ. Orientale - V.le Matteotti - Circ.

Occidentale - Via Torrone - V.le Europa - S.S. n.479 - Strada P.le Nolfese 52 - Cantone - Vallecorno - Torrone - Banchette - Via Zappannotte - V.le Stazione - V.le Roosevelt - P.le Tresca - Circ. Orientale - V.le Mazzini - Ospedale.

CORSA n.5: Ospedale - V.le Mazzini - Circ. Orientale - V.le Matteotti - Circ. Occidentale - Via Patini - Via Stazione Introdacqua - S.S. 479 - Strada P.le Nolfese 52 - Cantone - Vallecorno - Torrone - Banchette - Via Zappannotte - V.le Stazione - S. Rufina - Via del Lavoro - V.le della Repubblica - Autorimessa

N. CORSA		1*	2^	3	4	5*
Ospedale	P	-	08:15	10:30	12:00	13:40
Autorimessa zona industriale	P	07:20	-	-	-	
Torrone	P/A	07:45	08:35	10:50	12:20	14:00
Piazzale Carlo Tresca	P/A	07:55	08:45	11:00	12:30	-
Ospedale	A	08:05	08:55	11:10	12:40	-
Stazione Centrale	P	-	-	-	-	-
Viale Roosevelt (Scuola II Circolo)	P	-	-	-	-	-
Ospedale	A	-	-	-	-	-
Autorimessa	A	-	-	-	-	14:15

* Soppresse le corse nn. 1-5 durante la chiusura della scuola

^ La corsa n. 2 si effettua durante la chiusura della scuola

F. Standard e valutazione

Per garantire l'erogazione di un servizio ottimale, sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti, sulla base delle loro aspettative.

Gli standard di qualità che il Comune di Sulmona intende garantire nell'erogazione del servizio di trasporto urbano sono i seguenti:

1. regolarità del servizio;
2. adeguata pulizia dei mezzi;
3. adeguata informazione ai viaggiatori;
4. garanzia di comfort durante il trasporto;
5. rispetto di adeguate misure per viaggiatori portatori di handicap;
6. attenzione all'ambiente;
7. sicurezza del viaggio;

In caso di mancato rispetto degli standard di cui sopra, il cittadino/viaggiatore può presentare reclamo utilizzando il modulo allegato alla presente Carta.

G. Altre informazioni utili

I diritti dei passeggeri

Di seguito sono riportati i principali diritti dei passeggeri nella fruizione del servizio:

1. **Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie**

L'ammissione dei passeggeri alle vetture è indifferenziata, senza discriminazioni, dirette o indirette, su cittadinanza e tariffe, purché il viaggiatore sia in possesso di regolare titolo di viaggio

2. **Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta**

Il servizio è erogato al fine di non riservare alcun trattamento non discriminatorio nei confronti di persone con disabilità e a mobilità ridotta;

3. **Diritto all'informazione**

I passeggeri hanno diritto di ricevere informazioni sul viaggio prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti;

4. **Diritto al reclamo**

I passeggeri hanno diritto di disporre di un sistema rapido e accessibile di trattamento dei reclami in caso di servizio insoddisfacente;

5. **Diritto al rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso**

Regole di buona condotta a bordo dei mezzi

Di seguito si riportano semplici regole di buona condotta da osservare a bordo dei mezzi:

- validare sempre il biglietto;
- rispettare la segnaletica di entrata e uscita collocata sui mezzi;
- agevolare l'accesso agli altri viaggiatori, evitando di occupare lo spazio antistante l'entrata/l'uscita;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- non fumare;
- non assumere comportamenti tali da arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- moderare il tono della voce;
- non usare i segnali di allarme, o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- verificare la possibilità e le condizioni del trasporto di animali di piccola taglia;
- non occupare i posti riservati a particolari categorie di cittadini (es. anziani, donne in gravidanza, ecc...);
- non salire o scendere dall'autobus quando lo stesso è in movimento o anche quando sia fermo in luogo diverso da quello con presenza di segnale di fermata;
- non sporgersi o gettare oggetti dai finestrini.

Centrale Unica di Committenza (C.U.C.)

A. **Presentazione del servizio**

La C.U.C. è una struttura organizzativa del Comune di Sulmona che opera sulla base di specifiche disposizioni di legge applicabili ai Comuni non capoluogo di provincia. Essa si è costituita in seguito all'entrata in vigore del D. Lgs. n. 50/2016, il nuovo codice dei contratti pubblici.

La CUC svolge le seguenti attività:

1. direttive al personale comunale per sopravvenienza legislazione di rilievo;
2. attività di alimentazione sito istituzionale per le comunicazioni/informazioni relative a gare e contratti;
3. predisposizione di bandi di gara mediante procedura aperta, ristretta e negoziata con bando e di lettera invito nelle procedure negoziate senza bando;
4. procedimento per la formazione e tenuta degli elenchi degli operatori economici di fiducia per l'affidamento di lavori, servizi e forniture a mezzo procedura negoziata;
5. adempimenti in materia di pubblicità di bandi e di esiti di gara;
6. redazione verbali sedute commissioni di gara;
7. assistenza al responsabile del procedimento per gare d'appalto con offerte al prezzo più basso e redazione verbali sedute del seggio di gara;
8. adempimenti in materia di verifica dei requisiti in corso di gara e controllo possesso requisiti da parte dell'aggiudicatario e del 2° classificato;
9. adempimenti in materia di comunicazioni ai concorrenti ed agli aggiudicatari;
10. attività di supporto al RUP per rilascio chiarimenti ditte partecipanti;
11. predisposizione determina nomina commissione di gara, di aggiudicazione, di eventuale sospensione, revoca e annullamento e adempimenti connessi all'aggiudicazione;
12. istruttoria, redazione, registrazione, trascrizione e voltura atti in forma pubblico-amministrativa;
13. rilascio attestazione di sopralluogo e presa visione degli atti di gara;
14. archiviazione e tenuta degli originali dei contratti;
15. pagamento tassa sulla gara, pagamenti connessi alla pubblicità di bandi di gara;
16. richiesta C.I.G. (codici identificativi gara) al Sistema Monitoraggio Gare dell'Autorità di Vigilanza;
17. conteggio diritti di rogito;
18. accertamento in entrata diritti di rogito;
19. liquidazione trimestrale diritti di segreteria;
20. tenuta repertorio dei contratti e registrazione atti rogati dal Segretario Generale;
21. tenuta dello scadenziario informatico di contratti e gare;
22. tenuta del registro depositi per spese contrattuali;
23. prelevamenti finalizzati al pagamento delle spese contrattuali;
24. adempimenti in materia di pagamento imposta di registro annuale per contratti di locazione;
25. adempimenti di competenza del servizio sugli obblighi di trasparenza previsti dalla vigente normativa.

I principi fondamentali

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dalla C.U.C si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini e di tutti gli utenti del servizio.

Le regole che determinano il rapporto fra gli utenti e la Centrale di Committenza sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

Il Servizio si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli, nonché nei confronti di tutte le tipologie di operatori economici.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini e degli operatori economici, nonché nei confronti dei servizi

interni, sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'Ente si impegna ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore.

Partecipazione

È garantita la partecipazione del cittadino e degli operatori economici alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione degli stessi, sia per favorire la collaborazione tra la Centrale di Committenza, cittadini e operatori economici.

Efficacia ed Efficienza

La C.U.C. si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

1. Costo del servizio

I servizi offerti ai cittadini ed agli operatori economici sono tendenzialmente gratuiti.

I costi richiesti per partecipare alle procedure di gara non sono stabiliti dalla C.U.C. o dalle Amministrazioni comunali per conto delle quali la C.U.C. agisce, ma sono tutti imposti dalla legge.

I costi per partecipare alle procedure di gara sono indicativamente i seguenti:

- imposta di bollo su istanze e offerte;
- contributo a favore dell'ANAC – Autorità Nazionale Anticorruzione;
- premi/oneri per la costituzione della garanzia provvisoria;
- rimborso delle spese per la pubblicazione dei bandi e degli esiti di gara nel caso di procedure aperte per cui è prevista la pubblicazione su GURI — Gazzetta Ufficiale Repubblica Italiana - e/o giornali;

2. Recapiti, orari e modalità di accesso

La Centrale Unica di Committenza è sita in Palazzo San Francesco in Via Mazara, n. 21 – 1 piano

E-mail: gare@comune.sulmona.aq.it

Tel: 0864/579622 – 0864/242201 – 0864/242276

Orario di apertura al pubblico:

lunedì ore 10:00 – 12:00 /15:45 – 17:15

martedì ore 10:00 – 12:00

mercoledì ore 10:00 – 12:00

giovedì ore 10:00 – 12:00 /15:45 – 17:15

venerdì ore 10:00 – 12:00

3. Personale

Attualmente è assegnato alla C.U.C. il seguente personale:

1 Dirigente

1 Istruttore direttivo amministrativo

1 Istruttore amministrativo

1 Collaboratore amministrativo

B. Standard di qualità

Per la conclusione dei procedimenti di competenza, la C.U.C. rispetta i termini previsti dalla legge. Nel caso di mancato rispetto dei termini di cui sopra, la Centrale Unica di Committenza risponde degli eventuali danni provocati all'Ente proponente o all'utente esterno.

Farmacia comunale

A. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Le Farmacie comunali nascono alla fine del XIX secolo col primordiale obiettivo di assicurare l'assistenza farmaceutica ai ceti sociali meno abbienti.

Nel corso degli anni, esse hanno raggiunto un'esponentiale evoluzione, erogando agli utenti molteplici e variegati servizi, avvicinandosi ulteriormente alle esigenze dei cittadini e favorendo una maggiore caratterizzazione, dal punto di vista sociale, quale presidio sanitario di eccellenza.

La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che è la dispensazione di farmaci ma assolve anche a servizi e compiti accessori quali consigli, attenzioni, attività di prevenzione. Spetta quindi al farmacista, in primis, il compito di mediare, tra il cittadino e il medicinale, il tutto nell'ottica di una strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario.

In altri termini, la Farmacia, accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, è diventata sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di servizi, che rappresentano un'importante risorsa per i cittadini.

La Farmacia si rivolge quindi ai cittadini con l'obiettivo di fornire loro, oltre ad un servizio farmaceutico di qualità, garantito da una struttura organizzata e da un complesso di beni e servizi, anche un punto di riferimento e di ascolto delle diverse e svariate esigenze.

La farmacia del Comune di Sulmona si è posta l'obiettivo della qualità, della cortesia e della professionalità puntando sull'offerta dei servizi.

La presente Carta mira alla fruizione di un servizio che vuole adattarsi sempre di più alle esigenze degli utenti, uno strumento di conoscenza volto a fornire tutte le informazioni sul servizio erogato, sulla propria organizzazione e sui relativi standard di qualità.

La Farmacia comunale è aperta al pubblico ed esercita la professione farmaceutica, in base alla quale sono autorizzate la preparazione, il controllo, la conservazione e l'erogazione dei medicinali e dei presidi sanitari e medico-chirurgici.

2. I principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi, la Farmacia comunale di Sulmona opera nel rispetto dei seguenti principi:

Efficacia

Il Farmacista risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo cura di fornire al cittadino quanto richiesto, se disponibile, e se non disponibile di reperirlo nell'arco delle 24 ore. Inoltre, si impegna ad offrire all'utente tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione dei farmaci e sulle loro interazioni.

Efficienza

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale. Tale preparazione si mantiene in continuo aggiornamento attraverso la partecipazione a corsi di formazione per fornire all'utente qualsivoglia informazione.

Eguaglianza

Ogni utente, a prescindere da razza, nazionalità, estrazione sociale, età, ha dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche e soprattutto in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute e nel caso di dubbi e incomprensioni ha il diritto di avere una informazione in linea con le sue aspettative.

Imparzialità

Si tratta della capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse "di parte" finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute. In particolare, il Farmacista cura il proprio aggiornamento come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci da questi prescritti.

Universalità

L'erogazione degli interventi e dei servizi è programmata e realizzata a favore di tutti i cittadini che si rivolgono alla farmacia comunale, sulla scorta del principio di universalità.

Prossimità

La prossimità si manifesta con una sempre maggiore vicinanza dei servizi ai cittadini, ottenuta attraverso l'erogazione dei servizi stessi nei comuni luoghi di vita dei cittadini.

Partecipazione

Essa è intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie critiche ed ai propri suggerimenti.

Cortesia

È la disponibilità a fornire, attraverso la conciliante volontà del dialogo, le risposte alle molteplici domande nel campo della salute.

Tutela

Essa è intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino/utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi.

La qualità come punto di partenza

Valutazione immediata e costante dell'efficienza di tutti i servizi, nessuno escluso, adottando un sistema rapido, completo ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive. Individuare ed eliminare i punti critici del sistema, al fine di raggiungere l'obiettivo di elevati

standard di qualità.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di procurarsi il farmaco dove ritenga opportuno: i farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

Trasparenza e riservatezza

L'impegno si manifesta nel seguire tutti i percorsi virtuosi, nell'individuare elementi di qualità uniti allo spirito di ottimizzare le risorse disponibili. Saranno sempre consigliati i prodotti più idonei nella cura dei casi specifici al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di divulgare notizie riguardo l'acquisto secondo le norme attualmente in vigore.

Tutela del cittadino

La Farmacia comunale pone al centro della propria attenzione il cittadino utente e consumatore; l'intera attività è volta a favorire le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con le attuali aspettative di vita, non solo in termini di durata, ma anche di qualità.

Partecipazione del cittadino

La Farmacia comunale ritiene essenziale il coinvolgimento dei cittadini, con il loro apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.

Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia comunale ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti in essa esposti.

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

La Farmacia comunale di Sulmona è sita in Via Gennaro Sardi, n. 12

E-mail: farmaciacomunale@comune.sulmona.aq.it

Tel. 086433813

Orari:

- lunedì ore 9:00–13:00/16:30-20:00
- mercoledì ore 9:00-13.00/16:30-20:00
- giovedì ore 9.00 - 13.00
- venerdì ore 16.30 - 20.00
- sabato ore 8.30 - 12.30

4. Personale

Attualmente è addetto ai servizi di cui sopra il seguente personale:

3 Farmacisti

1 Istruttore direttivo amministrativo (part-time al 50%)

1 Commesso (part-time al 83,33%)

B. I servizi offerti

La Farmacia comunale eroga i seguenti servizi:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di informazione ed educazione sanitaria;
- servizi di base;
- servizi socio-sanitari specializzati;
- approvvigionamento, conservazione e dispensazione dei medicinali e dei dispositivi medici;
- consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- preparazione estemporanea dei medicinali;
- promozione e sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione;
- farmacovigilanza.

Qualora i servizi resi non soddisfino le aspettative, ovvero in caso di mancato rispetto degli obiettivi di cui sopra, il cittadino può presentare reclamo, come da modulistica allegata alla presente Carta.

C. Standard e valutazione

Per garantire una buona erogazione dei servizi, sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Sulmona si impegna a garantire agli utenti della Farmacia comunale, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni rese sono elencati nella tabella che segue:

Dimensione qualità	di	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità		Ubicazione Accessibilità fisica	Presenza di idonea passerella	Standard rispettato
		Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e vetrofanie chiari
Trasparenza		Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate	Aggiornamento tempestivo
Efficacia ed efficienza		Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
		Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del Cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento	Tempi di risposta	In tempo reale
		Conservazione adeguata dei medicinali	Rispetto delle corrette temperature nei casi previsti	Standard rispettato
		Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa Servizio Sanitario	Tempi di risposta	In tempo reale

D. Altre informazioni utili

Si riportano di seguito semplici indicazioni in ordine al corretto utilizzo ed alla corretta conservazione dei farmaci.

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità;
2. È necessario rivolgersi al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale;
3. È necessario controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco;
4. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione devono essere accompagnati da spiegazioni;
5. Non si possono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista;
6. È necessario segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura;
7. È necessario conservare i farmaci nelle forme previste e nel rispetto delle indicazioni ricevute;
8. I farmaci scaduti non possono essere gettati nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.

PRESENTAZIONE RECLAMI

Qualora l'utente ritenga di aver subito un disservizio, può presentare un reclamo. Si tratta di uno strumento agile e immediato, finalizzato a segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con le finalità della Carta.

Al fine di migliorare costantemente il livello dei servizi erogati, si rende disponibile agli utenti l'allegato modulo per la presentazione di eventuali reclami.

Modulo presentazione reclami

Gentile Cittadino,

il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Sulmona può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano presso l'Ufficio protocollo dell'Ente, sito in Via Mazara n. 21 – piano terra
- mediante spedizione a mezzo posta al Comune di Sulmona, Via Mazara n. 21 – 67039
- tramite posta elettronica all'indirizzo protocollo@comune.sulmona.aq.it, ovvero via PEC all'indirizzo protocollo@pec.comune.sulmona.aq.it

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi.

È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso di cui alla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio:

Oggetto del reclamo (*descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date*)

Si desidera una risposta scritta (*barrare se interessati*):

☐ **Sì** ☐ **Compilare con i**

propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ n. _____

Comune _____ CAP _____

Telefono _____ E-mail _____

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'Informativa relativa al trattamento dei dati personali riportata in fondo al presente modulo.

Luogo e data

Firma

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Comune di Sulmona, in qualità di titolare (con sede in Via Mazara, n. 21 — 67039 - Sulmona; e-mail: protocollo@comune.sulmona.aq.it; PEC: protocollo@pec.comune.sulmona.aq.it; centralino: +39 08642421, tratterà i dati personali conferiti, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici, in relazione alla gestione del reclamo presentato.

Il conferimento dei dati (nome, cognome, indirizzo) è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente lo svolgimento degli adempimenti procedimentali.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla sua cessazione, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e dai collaboratori del Comune di Sulmona o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del **Regolamento (UE) 2016/679**). L'apposita istanza è presentata contattando il dott. Gilberto Ambotta — Responsabile della Protezione dei Dati personali, e-mail: rpd@comune.Sulmona.it; PEC: rpd@pec.comune.sulmona.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza Venezia, 11 — 00187 Roma), quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 77 del **Regolamento (UE) 2016/679**) o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del **Regolamento (UE) 2016/679**).