COMUNE DI ACATE

Libero Consorzio Comunale di Ragusa

CARTA DEI SERVIZI

Servizi, impegni di qualità e tutela degli utenti

Art. 32, comma 1, del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 – Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994

Approvata con deliberazione della Giunta Municipale n. 269 del 17/11/2026

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

Con la Carta dei Servizi il Comune di Acate dichiara quali servizi eroga, come vi si accede, quali livelli di qualità si impegna a garantire e in che modo cittadini e imprese possono segnalare un disservizio e ottenere risposta.

La Carta è **unica per l'intero Ente** ed è articolata nei cinque Settori dell'organigramma vigente. È adottata ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, dell'art. 11 del D.Lgs. 286/1999 e dell'art. 8 del D.L. 1/2012, ed è pubblicata in Amministrazione Trasparente, sezione «Servizi erogati», come previsto dall'art. 32 del D.Lgs. 33/2013. È aggiornata almeno una volta l'anno.

2. Principi

Nell'erogare i servizi il Comune si attiene ai seguenti princìpi:

- **eguaglianza e imparzialità**: stesse condizioni per tutti, senza discriminazioni, con attenzione particolare alle persone fragili;
- **continuità**: servizi regolari; le eventuali interruzioni sono comunicate per tempo;
- **diritto di scelta**: più canali di accesso (sportello, telefono, e-mail, PEC, servizi on line);
- **partecipazione**: diritto di accedere alle informazioni, di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti e di ricevere risposta;
- **efficienza ed efficacia**: procedure semplici, tempi certi, risultati verificati;
- **cortesia e trasparenza**: personale disponibile e identificabile, linguaggio chiaro, atti e tempi conoscibili.

3. Il Comune: sede e contatti

Sede municipale	Piazza Libertà n. 34 – 97011 Acate (RG)
Centralino	0932 877011
PEC	protocollo@pec.comune.acate.rg.it
E-mail	protocollo@comune.acate.rg.it
Sito istituzionale	www.comune.acate.rg.it
Codice fiscale / P. IVA	00080280886
Orario di apertura al pubblico	Mattina: ore 08,30 - 13,30 – Pomeriggio: 15,00 – 17,30

Sono inoltre disponibili: l'Albo Pretorio on line e la sezione Amministrazione Trasparente sul sito; i pagamenti tramite **pagoPA**; l'accesso ai servizi digitali con **SPID e CIE**; i certificati anagrafici e il cambio di residenza on line su **ANPR** (www.anagrafenazionale.interno.it); lo sportello telematico **SUAP** per le imprese (impresainungiorno.gov.it).

4. I servizi, Settore per Settore

Settore I – Affari Generali

- **Segreteria**: assistenza agli organi istituzionali, deliberazioni, Albo Pretorio on line, rilascio di copie di atti, accesso agli atti e accesso civico;
- **Protocollo e Notifiche**: ricezione e registrazione di istanze e corrispondenza; notifiche a mezzo messo comunale;
- **Contenzioso generale e attività contrattuale**: gestione delle liti dell'Ente, stipula e repertorio dei contratti;
- **Concessioni cimiteriali**: concessione di loculi e aree, rinnovi e volture;
- **Servizi informatici**: sito istituzionale e sistemi informativi dell'Ente;
- **Cultura**: biblioteca comunale, iniziative culturali, patrocini;
- **Ufficio di Prossimità**: orientamento e assistenza ai cittadini per le pratiche di volontaria giurisdizione (amministrazione di sostegno, tutele, curatele) e deposito telematico degli atti, in collegamento con il Tribunale di Ragusa.

Sede	Piazza Libertà n. 34
Contatti	Tel. 0932 877011 – PEC protocollo@pec.comune.acate.rg.it
Orario al pubblico	Tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 14,00 e martedì e giovedì dalle 15,00 alle 18,00

Settore II – Finanziario, Fiscalità locale ed entrate, Personale

- **Gestione finanziaria**: bilancio, pagamenti ai fornitori, rapporti con la Tesoreria, fatturazione elettronica;
- **Tributi ed entrate**: IMU, TARI, Canone Unico Patrimoniale; dichiarazioni, agevolazioni, rateizzazioni, rimborsi, autotutela; recupero dell'evasione;
- **Personale**: concorsi e selezioni, gestione giuridica, economica e previdenziale, certificati di servizio;
- **Economato e inventario**: cassa economale, inventario dei beni mobili e immobili;
- **Sport, Turismo e Spettacolo**: manifestazioni ed eventi, uso degli impianti sportivi, rapporti con le associazioni, promozione turistica.

Sede	Piazza Libertà n. 34
Contatti	Tel. 0932-877018 – PEC servizifinanziari@pec.comune.acate.rg.it
Orario al pubblico	Lunedì dalle ore 9,30 alle ore 12,00 - martedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00. Giovedì dalle ore 9,30 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 17,00.

Settore III – Servizi Tecnici

- **Urbanistica ed edilizia privata e produttiva**: certificati di destinazione urbanistica, permessi di costruire, SCIA, CILA, agibilità, abusivismo e sanatorie;

- **SUAP, sviluppo economico e agricoltura**: avvio, modifica e cessazione di attività produttive e commerciali;
- **Lavori pubblici, espropriazioni e patrimonio**: programmazione, progettazione ed esecuzione delle opere pubbliche; gestione del patrimonio comunale;
- **Manutenzioni**: immobili, strade, verde pubblico, pubblica illuminazione, autoparco; segnalazione di guasti;
- **Servizio idrico integrato**: competenze comunali su acqua, fognatura e depurazione e rapporti con il gestore;
- **Igiene urbana e tutela ambientale**: raccolta dei rifiuti, centro comunale di raccolta, rapporti con il gestore, segnalazione di abbandoni;
- **Servizi cimiteriali**: tumulazioni, esumazioni, manutenzione del cimitero;
- **Protezione civile**: pianificazione, gestione delle emergenze, avvisi alla popolazione.

Sede	Largo Chambly.
Contatti	Tel. 0932 - 877079 – PEC protocollo@pec.comune.acate.rg.it
Orario al pubblico	Martedì de Giovedì dalle ore 09,00 alle ore 12,30

Settore IV – Polizia Locale

- **Polizia stradale e vigilanza del territorio**: controllo della circolazione, rilievo degli incidenti e rilascio dei relativi rapporti, ordinanze sulla viabilità, passi carrabili, occupazioni temporanee, contrassegno per persone con disabilità;
- **Sanzioni**: informazioni sui verbali, pagamenti, rateizzazioni, ricorsi;
- **Polizia amministrativa e annonaria**: controlli su commercio, mercati, pubblici esercizi, edilizia e ambiente;
- **Polizia giudiziaria**: ricezione di denunce e querele;
- **Randagismo**: interventi su animali vaganti, rapporti con il servizio veterinario e con le strutture di ricovero.

Sede	Piazza Calvario
Contatti	Tel. 0932- 877084 – PEC poliziamunicipale@pec.comune.acate.rg.it
Orario al pubblico	Tutti i giorni dalle ore 8,30 alle 13,30 e martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle 17,30.

Settore V – Sociodemografico

- **Anagrafe**: residenza, certificati, carta d'identità elettronica, autentiche di firme e copie, AIRE, attestazioni per cittadini dell'Unione europea;
- **Stato civile**: atti di nascita, matrimonio, unione civile, cittadinanza e morte; pubblicazioni e celebrazione di matrimoni; separazioni e divorzi davanti all'Ufficiale di Stato Civile; DAT;
- **Elettorale e statistica**: tessere elettorali, albi degli scrutatori e dei presidenti di seggio, rilevazioni ISTAT;

- **Servizi sociali**: segretariato sociale, sostegno a famiglie, minori, anziani e persone con disabilità, assistenza domiciliare, contributi e agevolazioni, servizi del Distretto Socio-Sanitario;
- **Assistenza scolastica**: mensa, trasporto, rimborso delle spese di viaggio agli studenti pendolari, libri di testo.

Sede	Piazza Libertà n. 34
Contatti	Tel. 0932- 877078 – PEC anagrafe@pec.comune.acate.rg.it
Orario al pubblico	Tutti i giorni dalle ore 8,30 alle 13,30 e martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle 17,30.

Per i servizi svolti da gestori esterni (ad esempio igiene urbana e servizio idrico) valgono anche le Carte della qualità adottate dai gestori; i reclami possono comunque essere presentati al Comune, che li inoltra e ne segue l'esito.

5. Standard di qualità

Gli standard che seguono sono il **livello minimo garantito**. Restano fermi i termini più brevi fissati dalla legge o dai regolamenti; i termini si intendono al netto delle sospensioni previste dalla legge.

Indicatore	Standard garantito
Rispetto dell'orario di apertura al pubblico	Sempre; variazioni comunicate in anticipo sul sito e all'ingresso
Tempo di attesa allo sportello	Di norma non oltre 20 minuti
Registrazione al protocollo	Nella stessa giornata di ricezione
Risposta a richieste di informazioni per e-mail o PEC	Entro 5 giorni lavorativi
Conclusione dei procedimenti a istanza di parte	Entro il termine di legge o di regolamento; in mancanza, 30 giorni
Risposta ai reclami	Entro 30 giorni
Accesso agli atti e accesso civico	Entro 30 giorni
Modulistica aggiornata sul sito e allo sportello	Per tutti i procedimenti a istanza di parte
Certificati anagrafici e di stato civile, autentiche	Immediato allo sportello
Carta d'identità elettronica	Richiesta per appuntamento on line; consegna a cura del Ministero, di norma entro 3-4 giorni lavorativi
Cambio di residenza	Registrazione entro 2 giorni lavorativi; accertamenti entro 45 giorni
Tessera elettorale	Immediato
Colloquio con l'assistente sociale	Tramite prenotazione e comunque entro 7 giorni lavorativi; immediato nei casi urgenti
Istanze di contributi e prestazioni sociali	Entro 30 giorni o nel termine dell'avviso
Chiarimenti su avvisi e posizioni tributarie	Entro 30 giorni
Rimborsi di tributi non dovuti	Entro 180 giorni
Certificato di destinazione urbanistica	Entro 30 giorni
Permesso di costruire	Nei termini dell'art. 20 del D.P.R. 380/2001, come recepito dalla L.R. 16/2016
Verifica di SCIA e CILA edilizie	Entro 30 giorni
Pratiche SUAP	Ricevuta immediata dal portale; verifica della SCIA entro 60 giorni
Segnalazioni su strade, illuminazione, verde, rifiuti	Presa in carico entro 3 giorni lavorativi; intervento immediato in caso di pericolo
Concessioni cimiteriali	Entro 30 giorni
Copia del rapporto di incidente stradale	Entro 30 giorni, salvo nulla osta dell'Autorità Giudiziaria
Contrassegno per persone con disabilità	Entro 15 giorni dalla documentazione completa

Indicatore	Standard garantito
Pagamento delle fatture ai fornitori	Entro 30 giorni

6. Reclami, segnalazioni e tutela

Chiunque può presentare un reclamo, una segnalazione o un suggerimento, utilizzando il modulo allegato (Allegato A) o in forma libera, indicando nome, recapito, ufficio interessato e una breve descrizione dei fatti:

- a mano all'Ufficio Protocollo, Piazza Libertà n. 34;
- per PEC a protocollo@pec.comune.acate.rg.it o per e-mail a protocollo@comune.acate.rg.it;
- per posta al Comune di Acate, Piazza Libertà n. 34, 97011 Acate (RG).

Il reclamo è protocollato e assegnato al Responsabile del Settore competente, che risponde per iscritto **entro 30 giorni**. Se la risposta manca o non soddisfa, l'utente può chiedere il riesame al **Segretario Generale**, che risponde entro i successivi 30 giorni. La presentazione del reclamo è gratuita e non sospende i termini dei ricorsi.

Restano fermi gli altri strumenti di tutela previsti dalla legge: il potere sostitutivo in caso di ritardo nella conclusione del procedimento (art. 2, comma 9-bis, L. 241/1990), il riesame del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza sulle richieste di accesso civico, il ricorso per l'efficienza (D.Lgs. 198/2009) e la tutela giurisdizionale.

Rimborsi e indennizzi. Le somme versate e non dovute sono rimborsate a domanda entro 180 giorni. Nei procedimenti relativi all'attività di impresa spetta, nei casi previsti, l'indennizzo da ritardo di cui all'art. 28 del D.L. 69/2013. Per gli altri standard non sono previsti indennizzi automatici: il Comune si impegna a spiegare le ragioni dello scostamento e a rendere la prestazione con priorità.

Dati personali. I dati degli utenti sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, per le sole finalità istituzionali. Titolare è il Comune di Acate; contatti del Responsabile della Protezione dei Dati: Arturo Artellini cell. 3206787269.

7. Verifica e aggiornamento

- ogni Responsabile di Settore rileva una volta l'anno il rispetto degli standard di propria competenza e i reclami ricevuti, e ne riferisce al Segretario Generale entro il 31 marzo;
- la soddisfazione degli utenti è rilevata con il questionario di gradimento anonimo (Allegato B), disponibile presso gli sportelli e sul sito;
- i risultati sono pubblicati in Amministrazione Trasparente, sezione «Servizi erogati», e trasmessi al Nucleo di Valutazione;
- sulla base dei risultati la Carta è aggiornata almeno una volta l'anno.