

 	CITTÀ DI RAGUSA
	SETTORE I – Affari Generali
	SETTORE I- Affari Generali Assistenza Organi Istituzionali – Coesione Sociale C.so Italia, 72 – PEC: protocollo@pec.comune.ragusa.gov.it

CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI AFFARI GENERALI

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO ARCHIVIO

PROTOCOLLO GENERALE

ALBO PRETORIO

NOTIFICAZIONE ATTI

CANILE SANITARIO

CARTA DEI SERVIZI ARCHIVIO

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi dell'Archivio il Comune di Ragusa enuncia gli standard di tale servizio e si impegna a garantirne i livelli di qualità, in un'ottica di trasparenza, economicità e qualità dell'azione dell'Amministrazione Comunale.

Nella Carta l'Ente dichiara infatti quali servizi intende erogare, le modalità ed i tempi di erogazione dei medesimi e gli standard qualitativi e quantitativi che intende garantire, impegnandosi a rispettarli.

La Carta informa inoltre gli utenti circa le forme di tutela in caso di mancato rispetto degli impegni che con essa l'Ente ha assunto. Con la Carta si introduce quindi il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui l'utente ha diritto e in relazione ad esso l'Amministrazione Comunale può verificarne il rispetto ed il grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

L'intento perseguito con la Carta dei Servizi, anche attraverso il monitoraggio ed il miglioramento della qualità del servizio offerto, è quello di rispondere sempre meglio alle aspettative degli utenti rispetto ai servizi resi.

La Carta favorisce la più ampia forma di partecipazione dei destinatari dei servizi, i quali, attraverso di essa, sono in grado di partecipare alla loro organizzazione esprimendo il grado di soddisfazione relativamente ai servizi che debbono essere resi dalla pubblica amministrazione nel rispetto dei seguenti principi generali:

- ✓ eguaglianza ed imparzialità: tutti gli utenti hanno gli stessi diritti e parità di trattamento senza alcuna discriminazione di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- ✓ chiarezza e trasparenza: gli utenti hanno diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio, le procedure collegate alle richieste espresse ed i relativi tempi di esecuzione;
- ✓ partecipazione: la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione con gli uffici. Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e che sono in possesso degli uffici; gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti

per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro agli utenti circa le segnalazioni e le proposte formulate;

- ✓ efficacia ed efficienza: il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;
- ✓ continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;
- ✓ semplificazione delle procedure: gli uffici prevedono procedure più rapide e snelle, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Inoltre il Comune di Ragusa assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nelle strutture erogatrici dei servizi di competenza venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

Ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), trova la sua disciplina nel D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 del 11 luglio 1995, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.", con cui è dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi.

FUNZIONI

SERVIZIO ARCHIVIO

OGGETTO della presente Carta sono i seguenti servizi: Sportello dell'Archivio Generale, Protocollo Generale, Albo Pretorio, Notificazione atti tramite messi comunali.

SERVIZIO ALLO SPORTELLLO

Il servizio reso allo sportello dell'archivio generale consiste in:

- ✓ ricevimento ed acquisizione delle istanze e dei documenti consegnati a mano indirizzati al Comune di Ragusa
- ✓ rilascio di copie dei documenti richiesti nell'esercizio del diritto d'accesso
- ✓ ricevimento e registrazione di valori consegnati a mano
- ✓ informazione circa il flusso di lavorazione dei documenti acquisiti al registro di protocollo generale e gestiti attraverso il software di gestione documentale.

Destinatari, modalità di accesso allo Sportello dell'Archivio e fruizione dei servizi

Destinatari sono i soggetti che consegnano istanze, documenti e valori (assegni, contanti, buste affrancate) diretti al Comune o richiedono informazioni circa l'iter di quanto già consegnato.

Chi presenta allo sportello documenti indirizzati all'Ente può richiedere al personale addetto la ricevuta dell'avvenuto ricevimento di quanto consegnato, portando con sé la copia del documento da consegnare su cui verrà posto un timbro di arrivo.

Il rilascio della ricevuta è immediato.

La norma sul procedimento amministrativo (Legge 7 agosto 1990 n. 241 ss.mm.ii.) all'art. 18-bis stabilisce che l'acquisizione al registro di protocollo generale delle istanze debba avvenire lo stesso

giorno della presentazione delle medesime, pertanto le attività svolte a riguardo dall'Ufficio sono le seguenti:

Presentazione di istanze: il documento presentato viene vagliato dagli impiegati addetti e sottoposto alla valutazione della P.O. responsabile del Servizio affinché valuti eventuali urgenze o particolarità da segnalare al Dirigente assegnatario della istanza e responsabile del relativo procedimento

Richieste di informazioni circa l'acquisizione al registro di protocollo generale e relativo smistamento di documenti spediti o comunque già presentati all'Ente: poiché tale richiesta si configura come un accesso alla documentazione amministrativa, i dipendenti addetti allo sportello ne valutano la conformità alla norma e rilasciano le informazioni richieste se il richiedente sia il diretto interessato firmatario o suo delegato.

Se la richiesta viene da un soggetto terzo, questo viene invitato a redigere una propria specifica richiesta di accesso.

Qualora emergano dubbi in ordine alla legittimazione all'accesso, gli addetti dell'Ufficio si rivolgono per i definitivi chiarimenti alla P.O. responsabile del Servizio

Ritiro copie di documenti: il dipendente addetto allo sportello accerta il diritto al ritiro della documentazione da parte della persona che si presenta allo sportello.

L'eventuale pagamento di copie deve essere corrisposto direttamente allo Sportello dell'Archivio, qualora non già effettuato

Presentazione di valori: l'addetto allo Sportello acquisisce al registro di protocollo generale la nota di accompagnamento dei valori, come presentata dall'utente. Procede quindi alla registrazione su apposito programma informatico e quindi allo smistamento all'ufficio competente sia della nota che dei valori allegati.

Le attività di sportello sono assicurate da un addetto titolare coadiuvato da altra unità, mentre le correlate attività di back-office sono svolte da tre addetti di cui due dedicati alla protocollazione ed uno allo smistamento agli uffici dell'Ente di tutti i documenti pervenuti.

Normativa di riferimento

L'attività oggetto del servizio è disciplinata dalle seguenti norme:

Legge 7 agosto 1990 n. 241 ss.mm.ii., Regolamento comunale per il diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni, D.Lgs. n. 33/2013 - come novellato dal D.Lgs. n. 97/2016, D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 ss.mm.ii., D.P.C.M. 3 dicembre 2013 regole tecniche sul protocollo informatico, e dal "Manuale di Gestione Documentale".

Standard di qualità garantiti

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi *standard* di legge – ove previsti - e di impegno.

Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa.

Nel caso in cui lo *standard* garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

PRESTAZIONE	MODALITA' DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
Rilascio informazioni di carattere generale	Chiunque può chiedere allo sportello informazioni di carattere generale	In tempo reale

PRESTAZIONE	MODALITA' DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
Rilascio informazioni al firmatario o suo delegato sull'iter di istanze e documenti già inoltrati	Anche informalmente allo sportello	In tempo reale
1. Ricezione atti / documenti	Consegna allo Sportello di atti/ documenti che si	L'addetto allo sportello verifica che gli atti/documenti,

2.Protocollazione degli atti/documenti - Back-office dello sportello	vogliono inviare all'Ente	<p>al momento della presa in carico, siano firmati e li sottopone nell'immediatezza e comunque entro il giorno di presentazione alla responsabile di P.O. per la valutazione e assegnazione all'ufficio competente</p> <p>L'addetto acquisisce al registro di protocollo generale gli atti/documenti nello stesso giorno in cui sono consegnati allo sportello o nel giorno successivo nel caso in cui la consegna allo sportello sia avvenuta dopo le ore 13,00 o in presenza di elevati carichi di lavoro.</p>
Rilascio copie atti/documenti oggetto del diritto di accesso esercitato con specifica precedente istanza	Ritiro allo sportello	La consegna avviene in tempo reale previa valutazione della titolarità al ritiro dell'utente e verifica del pagamento dell'eventuale costo copia.
Acquisizione valori	Consegna allo sportello	Acquisizione immediata dei valori e loro registrazione nell'apposito programma; protocollazione immediata della nota accompagnatoria smistamento all'ufficio competente al quale perviene il giorno successivo.

Orari di apertura al pubblico

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

-dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13,30

-il martedì ed il giovedì anche dalle ore 15,30 alle 17,00

Informazioni di contatto:

Uffici competenti: 0932676236

Posta elettronica certificata: **pec: protocollo@pec.comune.ragusa.gov.it** ;

Sito internet : www.comune.ragusa.gov.it

PROTOCOLLO GENERALE

L'ufficio del Protocollo Generale cura la registrazione in ordine cronologico della corrispondenza in entrata pervenuta tramite casella di p.e.c. istituzionale , servizi postali, corrieri, consegna a mano.

A ciascun documento viene attribuito un numero progressivo e la relativa data di registrazione generati entrambi automaticamente dal software di gestione documentale.

L'acquisizione al registro di protocollo generale informatico attesta ad ogni effetto l'avvenuta ricezione da parte del comune dell'atto pervenuto.

La corrispondenza in uscita dal comune viene invece gestita autonomamente da ciascun settore dell'Ente.

Tutti gli interessati possono ottenere presso lo sportello del servizio Archivio le informazioni relative agli estremi di registrazione degli atti da essi inviati.

Destinatari, modalità gestionali del protocollo generale e fruizione dei servizi resi.

Destinatari del servizio sono tutti i soggetti che corrispondono con l'Ente tramite casella di p.e.c. istituzionale, servizi postali, corrieri, consegna a mano.

La norma sul procedimento amministrativo (Legge 7 agosto 1990 n. 241 ss.mm.ii.) all'art. 18-bis stabilisce che l'acquisizione al registro di protocollo generale delle istanze debba avvenire lo stesso giorno della presentazione delle medesime.

Le attività svolte a riguardo dall'Ufficio sono le seguenti:

corrispondenza in arrivo:

La corrispondenza viene vagliata dagli addetti al Protocollo e sottoposta alla P.O. responsabile del Servizio per la valutazione di eventuali urgenze o particolarità da segnalare agli uffici competenti per funzioni e materia;

Al documento pervenuto viene attribuita la voce di classificazione relativa alla funzione alla quale il documento afferisce con l'indicazione della struttura comunale competente

alla trattazione. A tale struttura verrà quindi assegnato il documento in fase di protocollazione.

Dopo la protocollazione il documento viene smistato agli uffici assegnatari

Corrispondenza in partenza:

Alla protocollazione della corrispondenza in partenza provvede autonomamente ogni ufficio del Comune. Il servizio Archivio provvede alla protocollazione in uscita soltanto per i documenti attinenti l'attività di notifica e albo pretorio.

Descrizione dell'Ufficio

Compongono l'Ufficio complessivamente cinque unità di cui una addetta all'apertura e registrazione della documentazione consegnata dai servizi postali e dai corrieri.

Le altre unità sono responsabili del procedimento di protocollazione dei documenti analogici (cartacei), dei documenti ricevuti tramite casella di p.e.c.,.

Normativa di riferimento

L'attività oggetto del servizio è disciplinata dalle seguenti norme:

Legge 7 agosto 1990 n. 241 ss.mm.ii. ;

D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 ss.mm.ii.;

D.P.C.M. 3 dicembre 2013 "Regole tecniche sul protocollo informatico" e dal relativo "Manuale di Gestione Documentale" del Comune di Ragusa;

D.Lgs. 7 marzo 2005 n.82 "Codice dell'Amministrazione digitale (C.a.d.) ss.mm.ii.;

D.P.C.M. 13 novembre 2014 "Regole tecniche documento informatico";

Regolamento Comunale sulla Privacy, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Gli standard di qualità garantiti

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi *standard* di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo *standard* garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

PRESTAZIONE	MODALITA' DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
Protocollazione dei documenti pervenuti tramite casella di p.e.c. istituzionale	Invio alla casella di p.e.c. istituzionale	Il documento è protocollato e smistato agli uffici interni nello stesso giorno di ricezione, se pervenuto entro 30 minuti dal termine dell'orario lavorativo (ore 13 per l'orario antimeridiano, ore 16,40 per l'orario pomeridiano)
Protocollazione dei documenti cartacei pervenuti tramite il servizio postale e corrieri	Spedizione di documenti indirizzati all'Ente tramite posta o corriere	Il documento è protocollato nello stesso giorno di ricezione se pervenuto entro le ore 11,00 per le giornate

		<p>di lunedì, mercoledì e venerdì ed entro le ore 13,00 per le giornate di martedì e giovedì. Altrimenti il giorno successivo a quello di arrivo.</p> <p>Lo smistamento agli uffici interni avviene il giorno successivo alla protocollazione.</p>
--	--	--

Informazioni di contatto:

Tel 0932/676266; 0932/676227, 0932/676394; 0932/676230

Posta elettronica certificata: **pec: protocollo@pec.comune.ragusa.gov.it**

Sito internet : www.comune.ragusa.it

ALBO PRETORIO

Tutti i documenti per i quali sussiste l'obbligo di pubblicazione conseguono la pubblicità legale con la loro pubblicazione all'Albo Pretorio on line di questo Ente.

La pubblicazione di atti all'Albo Pretorio on line è finalizzata a fornire presunzione di conoscenza legale degli stessi, a qualunque effetto giuridico specifico essa assolve (pubblicità notizia, dichiarativa, costitutiva, integrativa dell'efficacia o altro).

Sono soggetti alla pubblicazione all'Albo on- line tutti quegli atti per i quali la legge ne prevede l'adempimento.

Gli atti che vengono pubblicati possono essere propri dell'Ente oppure provenienti da altre PP.AA. o da soggetti privati nei casi previsti da specifiche disposizioni di legge.

Sia gli atti propri dell'Ente che quelli esterni sono pubblicati nella loro versione integrale e conforme all'originale.

All'Albo Pretorio on- line si accede tramite il sito dell'Ente con il seguente percorso:

Durata e modalità di pubblicazione

La pubblicazione ha durata pari al tempo stabilito dalle singole disposizioni di legge o regolamento che regolano ciascun atto, ovvero al tempo fissato dal soggetto richiedente la pubblicazione.

La pubblicazione avviene per giorni interi, naturali e continuativi, comprese le festività civili.

Il computo del numero di giorni di pubblicazione ha inizio dal giorno successivo alla materiale affissione e ha termine il giorno precedente a quello della materiale defissione del documento.

Con i termini "affissione" e "defissione" si intendono, rispettivamente, l'inserimento e la rimozione di un atto nell'Albo Pretorio on line.

L'Albo Pretorio on line è accessibile in tutti i giorni dell'anno.

Eventuali interruzioni determinate da cause di forza maggiore, ovvero da manutenzioni dei macchinari e dei programmi necessari ed indispensabili per il corretto funzionamento del sito informatico e dell'Albo, comporteranno la sospensione del computo del tempo.

Pubblicazione degli atti e relativo registro

Le pubblicazioni all'Albo Pretorio on line sono registrate nel sistema informatico con un'apposita funzione che assegna automaticamente ad ogni affissione un identificativo di pubblicazione.

La numerazione delle pubblicazioni è progressiva e senza soluzione di continuità: infatti essa parte il primo gennaio di ogni anno e si chiude il 31 dicembre dello stesso anno.

La pubblicazione all'Albo Pretorio delle deliberazioni, delle ordinanze e delle pubblicazioni matrimoniali avviene in modalità decentrata dai seguenti Uffici:

Ufficio Amministrativo per delibere di Giunta Comunale ed Ordinanze, Segreteria Consiglio Comunale per le deliberazioni adottate dal Consiglio Comunale e l'Ufficio di Stato Civile per le pubblicazioni di matrimonio.

Dopo la defissione viene redatto da parte dell'addetto all'Albo Pretorio, un attestato di avvenuta pubblicazione, nel quale è indicato il periodo di pubblicazione.

Destinatari, modalità gestionali dell'Albo Pretorio e fruizione dei servizi resi.

Destinatari del servizio sono coloro (soggetti pubblici e privati) che richiedono la pubblicazione in base a norme di legge. Le attività svolte per la gestione dell'Albo Pretorio on line sono le seguenti:

- se provenienti da soggetto esterno, i documenti ricevuti vengono acquisiti al registro di protocollo generale dell'Ente ed inseriti nel software dedicato all'Albo Pretorio rispettando

sia l'ordine di arrivo che l'indicazione della data di inizio di pubblicazione indicata dal richiedente.

Se invece la pubblicazione è richiesta da ufficio interno la richiesta deve essere protocollata dallo stesso ufficio richiedente

I documenti sono pubblicati all'Albo Pretorio per i giorni previsti dalla norma e/o indicati dal richiedente

I documenti vengono defissi e restituiti al richiedente con attestazione dell'avvenuta pubblicazione.

Informazioni di contatto:

- Uffici competenti: 0932/676237

- Posta elettronica certificata: pec: protocollo@pec.comune.ragusa.gov.it

- Sito internet : www.comune.ragusa.it;

Normativa di riferimento

L'attività oggetto del servizio è disciplinata dalle seguenti norme:

D.P.R. 27/12/2000 n. 445 recante il "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"; D.Lgs. 07/03/2005 n. 82 recante il "Codice dell'amministrazione digitale"; Legge 18/06/2009 n. 69 recante le

“Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”; Regolamento “Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, ; Manuale di Gestione Documentale del Comune di Ragusa.

Gli standard di qualità garantiti

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi *standard* di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo *standard* garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

PRESTAZIONE	MODALITA' DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
Pubblicazione all'Albo Pretorio dei documenti prodotti dal Comune di Perugia richiesta da uffici non abilitati all'inserimento diretto in pubblicazione	Invio tramite software di gestione documentale o mediante consegna mano	Presa in carico del documento oggetto di pubblicazione e suo inserimento nel software dedicato all'Albo Pretorio entro il terzo giorno della ricezione e comunque entro il giorno antecedente alla data di pubblicazione prevista
Pubblicazione all'Albo Pretorio dei documenti prodotti da altre PP.AA. o soggetti legittimati in base a norme di legge	Invio tramite casella di p.e.c., servizi postali o consegna a mano	Protocollazione della richiesta di pubblicazione effettuata nel medesimo giorno di ricezione; inserimento del documento nel software dedicato entro il terzo giorno dalla ricezione e comunque entro il giorno antecedente alla data di pubblicazione prevista.
Defissione e restituzione dei documenti pubblicati all'Ufficio interno richiedente	Non è prevista richiesta: la defissione avviene infatti automaticamente al termine della pubblicazione	Il documento pubblicato viene restituito al servizio interno con nota protocollata di attestazione di avvenuta pubblicazione entro 6 giorni dalla defissione.
Defissione e restituzione dei documenti pubblicati ai richiedenti PP.AA. o soggetti privati legittimati per legge	Non è prevista richiesta: la defissione avviene infatti automaticamente al termine della pubblicazione	Il documento pubblicato viene restituito al soggetto richiedente con nota di attestazione di avvenuta pubblicazione acquisita al registro di protocollo generale entro tre giorni dalla

		conclusione del termine di affissione (se trasmessa tramite interazione di caselle di p.e.c.) o entro cinque giorni dalla conclusione del termine di affissione se consegnata a mano.

NOTIFICAZIONE ATTI TRAMITE MESSI COMUNALI

L'attività di notificazione è un'attività fondamentale, finalizzata alla conoscenza legale di un atto mediante la consegna effettuata tramite messo comunale ed eseguita secondo precise modalità che sono fissate dal codice di procedura civile e da altre disposizioni dettate dalle leggi specifiche che disciplinano i procedimenti amministrativi cui afferiscono i documenti oggetto di notifica. Ai sensi delle disposizioni normative in materia, in particolare del dettato normativo del codice di procedura civile, il processo di notifica prevede anche un'attività di sportello dedicato al deposito dei plichi effettuato sia ai sensi dell'art.140 c.p.c. (irreperibilità temporanea del destinatario) sia ai sensi dell'art.143 c.p.c. (nel caso di impossibilità oggettiva di individuare il luogo effettivo ove effettuare la consegna).

Destinatari, modalità gestionali della notifica dei documenti, fruizione dei servizi resi.

I destinatari del servizio di notificazione svolto dai messi comunali sono sia gli uffici comunali che tutte le altre PP.AA. e soggetti pubblici e privati legittimati.

La nota di richiesta di notificazione viene acquisita al registro di protocollo generale dell'Ente se proveniente da soggetto esterno ed inserita nel software dedicato alla notifica rispettando sia l'ordine di arrivo che l'indicazione della data entro la quale deve essere effettuata la notifica, qualora indicata dal soggetto richiedente.

Viene quindi consegnata al messo comunale incaricato per l'espletamento della notifica al destinatario.

Espletata la notifica vengono inseriti nell'apposito software i dati relativi all'esito della notifica, la data e la normativa applicata per la consegna;

Il documento notificato provvisto di relata viene restituito con nota protocollata al soggetto richiedente.

Orari di apertura al pubblico

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00

il martedì ed il giovedì anche dalle ore 15,15 alle 17,00

Informazioni di contatto:

Per i rapporti amministrativi con gli uffici ed amministrazioni richiedenti 0932 ;

- Sportello ufficio messi comunali 0932 /676237; 0932/676236;

- Posta elettronica certificata: **pec: protocollo@pec.comune.ragusa.gov.it**

- Sito internet : www.comune.ragusa.it;

Descrizione dell'Ufficio

Le attività sono affidate complessivamente a 4 unità di cui 2 si occupano dei rapporti amministrativi con gli uffici richiedenti sia interni che esterni e 2 (messi comunali) che espletano la notifica nel territorio comunale.

Normativa di riferimento

L'attività oggetto del servizio è disciplinata dalle seguenti norme:

Codice di procedura civile artt. 137 e seguenti; D.P.R. 29/09/1973 n. 600; Regolamento U.E. n. 2016/679; L.n. 265 del 03.08.1999 – “Disposizione in materia di autonomia ed ordinamento, nonché modifiche alla legge 142/90”.

Gli standard di qualità garantiti

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

PRESTAZIONE	MODALITA' DI RICHIESTA	TEMPI DI EVASIONE RICHIESTA
a)Acquisizione documenti da notificare su richiesta di altri uffici interni del Comune	Consegna all'Ufficio amministrativo messi	La presa in carico e registrazione del documento oggetto di notifica nel software dedicato sono effettuate al momento o, al massimo, entro il giorno seguente alla consegna presso l'ufficio amministrativo Messi. La consegna al Messo comunale per la notifica è immediatamente successiva.
b)Acquisizione documenti da notificare su richiesta di altre PP.AA. o società di servizi per la P.A.	Invio tramite posta elettronica certificata alla PEC istituzionale, tramite servizi postali e consegna a mano	La protocollazione della richiesta di notifica è effettuata nel medesimo giorno della sua ricezione da parte dell'ufficio amministrativo Messi; la presa in carico e registrazione della notifica nel software dedicato sono effettuate al momento o,

		al massimo, entro il giorno seguente alla protocollazione. La consegna al Messo comunale per la notifica e immediatamente successiva.
Notifica del documento al destinatario		La notifica viene fatta alle persone fisiche e giuridiche aventi residenza, domicilio o dimora nel territorio comunale. Viene effettuata entro la data di scadenza che può essere o meno indicata dal richiedente.
Consegna ai destinatari – tramite sportello Messo – dei plichi depositati ai sensi dell’art. 140 c.p.c. ed ex art. 143 c.p.c. (irreperibilità)	Il destinatario della notifica munito di documento di identificazione non scaduto e dell’avviso di cui all’art. 140 c.p.c. o suo delegato munito di delega e di copia del documento di identità del delegante fa richiesta di ritiro presentandosi allo sportello messi.	In tempo reale previa verifica della titolarità al ritiro da parte del richiedente e sottoscrizione dell’avvenuto ritiro nell’apposito registro.
Restituzione dei documenti notificati su richiesta degli uffici interni del Comune	Consegna a mano o Il documento notifica	Il documento notificato viene scaricato sull’apposito software e quindi restituito al servizio interno, unitamente alla relata di notifica, in allegato a specifica nota di trasmissione.
Restituzione dei documenti notificati su richiesta di altre PP.AA. o società di servizi per la P.A.	Consegna tramite servizio postale o consegna a mano.	Il documento notificato viene scaricato sull’apposito software e quindi restituito al richiedente, unitamente alla relata di notifica, con nota di trasmissione, previa acquisizione al registro di protocollo generale. La consegna a mano è effettuata solo per le Amministrazioni che richiedono tale modalità di restituzione ed avviene nei tempi con la stessa preventivamente concordati.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, periodicamente e realizzata un'indagine mediante appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. E' comunque indicato anche il termine previsto dalla legge.

Qualora l'utente consegni documentazione non sottoscritta l'addetto allo sportello segnala al medesimo l'incompletezza dell'istanza al fine di evitare rallentamenti dei termini procedurali.

La valutazione della completezza ed esattezza dell'istanza e comunque di competenza dell'ufficio che cura l'istruttoria del relativo procedimento.

A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. Inoltre, nel rispetto dell'art.10 *bis* della L. n. 241/90, (rubricato "*Comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza*"), con il quale sono state estese ulteriormente le garanzie di partecipazione dei privati nei procedimenti attivati su istanza di parte con l'introduzione del c.d. preavviso di rigetto, prima dell'adozione di un provvedimento negativo nei confronti del cittadino istante, gli comunica tempestivamente motivi che ostano all'accoglimento della sua domanda, concedendogli un termine di 10 giorni per presentare osservazioni e/o documenti utili ad un esito favorevole della sua richiesta.

Dove trovare la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è disponibile presso l'Archivio, presso la U.O. Segreteria Organi Istituzionali ed è scaricabile dal sito www.comune.ragusa.it seguendo il percorso Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità.

Periodo di validità della Carta

La Carta dei servizi ha validità a decorrere dalla data di approvazione.

E' soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

La Carta dei Servizi verrà rimodulata all'esito del completamento del processo di digitalizzazione in essere nel Comune di Ragusa.

L'aggiornamento degli standard

Come evidenziato in premessa la Carta dei servizi è un documento dinamico che, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo può essere presentato direttamente all'Ufficio erogatore del Servizio o anche tramite consegna all'ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico che provvederà ad inoltrarlo immediatamente al Servizio competente.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica certificata, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta, così come avverrà per il reclamo anonimo.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

SEDE

La P.O. Servizi 1,2,3,4 e 5 è ubicata in Corso Italia Ragusa ed è accessibile da tutti i cittadini

- Posizione Organizzativa: 0932/ 676257; 676258; 676382;
- Dirigente Settore I : 0932/676259;
- Posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.ragusa.gov.it
- Sito internet :www.comune.ragusa.it ;

.....

CANILE SANITARIO

Il Canile Sanitario è gestito direttamente dal Comune di Ragusa con la collaborazione dell'ASP .

Lo svolgimento dei servizi complementari è affidato ad una ditta esterna.

Presso il Canile sono collocati:

1. CANI CATTURATI ;
2. CANI ABBANDONATI;
3. CANI E GATTI IN OSSERVAZIONE;
4. GATTI DI COLONIA DA STERILIZZARE;
5. CANI E GATTI INCUSTODITI E FERITI O GRAVEMENTE AMMALATI di cui non si riesce a stabilire la proprietà o di cani reimmessi di proprietà del Comune di Ragusa;
6. CANI E GATTI RINUNCIA DI PROPRIETA' secondo L.R. Siciliana 15/2000;
7. CANI RIPORTATI DOPO L'AFFIDO
8. CANI E GATTI DI PROPRIETA' AFFIDATI DALL'AUTORITA' DI PUBBLICA SICUREZZA.
9. Nel Canile Sanitario non possono essere ricoverati cani o altri animali di proprietà non previsti nell'elenco.

1) CATTURATI

L'animale prelevato in quanto vagante direttamente sul territorio del Comune di Ragusa dalla ditta convenzionata per il prelievo degli animali feriti e dalla ditta che cattura gli animali vaganti.

2) RINVENUTI

Il cane vagante trovato e segnalato da un cittadino tramite la Polizia Municipale, che stilerà un verbale di ritrovamento.

In questo caso è necessario:

- ✓ Assicurarsi che non vi sia il proprietario nelle immediate vicinanze, anche chiedendo informazioni ad altri proprietari di cani, passanti, negozianti, portinerie della zona
- ✓ Assicurarsi che il cane non abbia collari o targhette con indicati elementi utili al diretto ritrovamento del proprietario;
- ✓ Legare il cane in modo che non costituisca pericolo per se e per gli altri;

✓ Organizzarsi per cercare un ricovero temporaneo per il cane (persona disponibile, box, cantina, giardino o cortile chiuso ecc.);

✓ Il cittadino dichiara alla Polizia Municipale la propria disponibilità a portarlo direttamente in Canile o chiedendo un appuntamento per il ritiro appena possibile del cane da parte del Personale addetto presso il luogo individuato per il suo ricovero temporaneo. In questo caso sarà necessario disporre di un recapito telefonico;

In tutti i casi non bisogna appropriarsi del cane perché:

- Probabilmente è solo smarrito, ed il suo proprietario lo sta cercando ;
- Il suo stato sanitario potrebbe non essere ottimale;
- Facendolo ricoverare in canile, si può comunque ottenerne l'affido anche immediato.

3) IN OSSERVAZIONE

L'animale ricoverato deve sottostare ad un periodo di osservazione come prescritto per legge per motivo igienico sanitario

4) IN ATTESA DI STERILIZZAZIONE

L'animale ricoverato in canile per il controllo della popolazione mediante limitazione delle nascite.

Il cittadino che si prende cura di un cane vagante nella sua zona può segnalare il cane alla Polizia Municipale, che stilerà il verbale di ritrovamento, e **farà domanda per** sterilizzare il cane presso il canile sanitario, successivamente può essere adottato dal segnalante.

Il cittadino che si prende cura di un gatto o più gatti vaganti nella sua zona deve chiedere di diventare referente di colonia felina e far sterilizzare i gatti appartenenti alla colonia, che verranno microchippati, presso il canile sanitario da personale ASP.

5) INCUSTODITI E FERITI O GRAVEMENTE AMMALATI

L'animale rinvenuto sul territorio che appare ferito o gravemente malato e di cui non si riesce a stabilire la proprietà. In questo caso il cittadino avverte la Polizia Municipale, che stilerà verbale di ritrovamento, **che invierà all'ufficio Tutela Animale.**

In questo caso è necessario:

- ✓ Con ogni dovuta cautela per la propria ed altrui incolumità, se possibile porre l'animale in modo che non costituisca pericolo per se e per gli altri;
- ✓ Di norma non alimentare o abbeverare l'animale;
- ✓ Assicurarsi che non vi sia il proprietario nelle immediate vicinanze, anche chiedendo informazioni a passanti, negozianti, ecc.
- ✓ Assicurarsi che l'animale non abbia segni di riconoscimento utili al diretto ritrovamento del proprietario;
- ✓ Tenendo presente che le prestazioni delle strutture veterinarie private (es. Pronto Soccorso Veterinario) sono a pagamento e che non è previsto alcun rimborso delle spese sostenute se non a carico dell'eventuale legittimo proprietario, se si è disponibili a farsi carico dell'impegno, portare l'animale nella struttura più vicina o chiamare un Medico Veterinario Libero Professionista. Anche l'intervento delle Associazioni protezionistiche potrebbe comportare degli oneri;

6) DI PROPRIETA', AFFIDATI DALL'AUTORITA' DI PUBBLICA SICUREZZA

Sono gli animali che, nei limiti dei posti disponibili e fatti salvi gli obblighi previsti dalla normativa vigente, per esigenze di igiene, profilassi e benessere animale, si trovano in condizioni di abbandono forzato:

- ✓ cani e gatti di persone sole defunte;
- ✓ cani e gatti di persone sole ospedalizzate o comunque ricoverate;

7) RIPORTATI DOPO L'AFFIDO

Animali ceduti in precedenza dai canili e riportati, qualora il cittadino che ha ritirato il cane presso il canile non sia in grado di detenerlo per i motivi previsti **dalla legge 15/2000**. In tali casi è prevista la restituzione al Canile Sanitario entro e non oltre **3 mesi** dalla data di ritiro dell'animale, **specificando il motivo della restituzione nella richiesta da presentare all'Ufficio Tutela Animale**.

8) AFFIDATI DALL'AUTORITA' DI PUBBLICA SICUREZZA

Sono gli animali che, nei limiti dei posti disponibili e fatti salvi gli obblighi previsti dalla normativa vigente, per esigenze di igiene, profilassi e benessere animale, si trovano in condizioni di abbandono forzato:

- ➔ cani e gatti di persone sole che si trovano istituti di pena e detenzione;

➔ cani e gatti posti sotto sequestro

9) CANI DA RICOVERARE

Nelle fattispecie previste, od in altre ad esse assimilabili, la custodia presso il Canile Sanitario ha lo scopo di consentire, l'espletamento dei controlli sanitari e il trasferimento degli animali presso il Rifugio Comunale convenzionato o la reimmissione.

ACCESSO AI SERVIZI

A chi si rivolge:

I cani ricoverati presso il canile sanitario potranno essere adottati qualora ricorrano le seguenti condizioni in capo al soggetto che vuole adottare l'animale:

- Garanzia di adeguato trattamento, con impegno al mantenimento dell'animale in buone condizioni presso una struttura idonea ad ospitarlo, in relazione alla taglia e alle esigenze proprie della razza;

- di effettuare le profilassi preventive (verminazioni, vaccini, etc....) che il veterinario di fiducia riterrà opportune, di segnalarli su apposito libretto sanitario intestato all'animale, di provvedere per tutta la vita dell'animale ad una alimentazione adeguata e ad ulteriori cure eventualmente necessarie che non potranno essere in alcun caso chieste al canile sanitario;

- di non cederlo se non prima di avere effettuato il cambio di proprietà presso l'anagrafe canina locale;

- di non richiedere in alcun caso la revoca dell'adozione;

- di comunicare, **entro i termini previsti dalla legge** dalla cessione a qualsiasi titolo dell'animale ed il cambio della residenza, all'Anagrafe Canina;

- di comunicare, **entro i termini previsti dalla legge**, la scomparsa o il decesso dell'animale alle autorità competenti.

Le segnalazioni, i reclami e le richieste di intervento vengono inoltrate per il tramite del Comando Polizia Municipale che attiverà i necessari controlli e verifiche sul territorio, trasmettendo apposita relazione al Servizio Tutela animali.

Per gli interventi urgenti il personale del Comando Polizia Municipale si avvarrà della ditta incaricata della cattura degli animali, dandone tempestiva comunicazione al Servizio Tutela animali e redigendo apposito verbale.

Il Comune di Ragusa nel gestire o affidare il servizio di ricovero e mantenimento dei cani garantisce appositi protocolli di adozione coordinati dalle Associazioni di Volontariato.

Il Comune di Ragusa si impegna a garantire standard di qualità attraverso:

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

Il privato che vuole adottare un cane deve recarsi al canile sanitario e scegliere l'animale da adottare, l'interessato dovrà sottoscrivere la scheda dove saranno indicati le caratteristiche del cane da adottare, le generalità dell'adottante, la struttura dove permarrà l'animale e quanto indicato nel modulo.

Le pratiche di adozione dei cani vengono espletate dall'ufficio del Comune Igiene Sanità Pubblica e Diritti degli animali presso l'anagrafe canina ubicato Zona Industriale I Fase viale 7.

Definita la pratica al cittadino può essere consegnato il cane, che sarà identificato con microchip e iscritto all'anagrafe canina.

Il Servizio fornisce informazioni sulla microchippatura e sterilizzazione dei cani.

La Legge Regionale 15/00 obbliga infatti il proprietario alla registrazione all'anagrafe canina presso l'ASP di riferimento del proprio cane.

Attraverso il numero del microchip che identifica il cane è possibile risalire al proprietario in caso di smarrimento dell'animale.

La microchippatura è eseguita dal personale medico veterinario dell'ASP di Ragusa presso i locali del Comune di Ragusa in Zona Industriale I Fase viale 7. sede dell'ufficio Canile Sanitario.

La sterilizzazione dei cani è eseguita dal personale medico veterinario dell'ASP di Ragusa presso il Canile Sanitario.

In caso di smarrimento/furto di un animale il proprietario deve avvertire la Polizia Municipale o altro organo di polizia, che contatteranno l'ufficio Diritti degli Animali per potere identificare l'animale **in caso di ritrovamento**, che prenderà contatti per la riconsegna dell'animale al proprietario e comunicare nei termini di legge all'anagrafe canina la denuncia di smarrimento.

Dal momento dell'adozione, sono trasferiti al proprietario tutti gli obblighi e le responsabilità previste dalle leggi vigenti in quanto proprietario di animali.

E' possibile accedere ai servizi presentandosi nella sede del Comune di Ragusa o al Canile Sanitario, i cui indirizzi sono riportati alla voce "Organizzazione".

Per accedere ai servizi è necessario presentare un documento di identità ed il codice fiscale e avere una fotocopia degli stessi.

Le informazioni sui servizi offerti possono essere richieste anche telefonicamente, per e-mail, posta come indicato nella apposita sezione relativa alle informazioni utili.

Le informazioni sul servizio si possono richiedere:

- ★ Al personale dell'Ufficio che fornisce le informazioni;
- ★ Telefonicamente **0932/676899**
- ★ e-mail, all'indirizzo indicato nella apposita sezione dell'Amministrazione Trasparente sito web del Comune, **anagrafe.canina@comune.ragusa.gov.it**
- ★ Sito web del Comune, sezione **Tutela animale**

Giorni e Orari di apertura al pubblico anagrafe canina:

lunedì	9.30 -13	chiuso
martedì	9.30 -13	15.00 16.30
mercoledì	9.30 -13	chiuso
giovedì	9.30 -13	15.00 16.30
venerdì	9.30 -13	chiuso
sabato	chiuso	

domenica	chiuso	
----------	--------	--

Giorni e Orari di apertura al pubblico per adozioni:

lunedì	11.30 -13	14.00 15.00
martedì	11.30 -13	14.00 15.00
mercoledì	11.30 -13	14.00 15.00
giovedì	11.30 -13	14.00 15.00
venerdì	11.30 -13	14.00 15.00
sabato	11.30 -13	14.00 15.00
domenica	11.30 -13	

si consiglia di prendere appuntamento,— Per appuntamento telefonare allo 0932676899

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- ✓ Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- ✓ Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- ✓ D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”. Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- ✓ Legge 14 agosto 1991 n. 281“Legge quadro in materia di animali d'affezione e prevenzione del randagismo”
- ✓ Legge 20 luglio 2004 n. 189 Disposizioni concernenti il divieto di maltrattamento degli animali, nonché di impiego degli stessi in combattimenti clandestini o competizioni non autorizzate.

✓ Ordinanza contingibile ed urgente concernente misure per l'identificazione e la registrazione della popolazione canina.

✓ Ordinanza contingibile ed urgente recante misure per garantire la tutela e il benessere degli animali di affezione anche in applicazione degli articoli 55 e 56 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163.

✓ DECRETO del Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali 26 novembre 2009. Percorsi formativi per i proprietari dei cani.

Ordinanza del MINISTERO DELLA SALUTE contingibile ed urgente concernente la tutela dell'incolumità pubblica dall'aggressione dei cani. (GU Serie Generale n.209 del 06-09-2013)

NORME REGIONALI PRINCIPALI TUTELA ANIMALI

★ Legge Regionale n. 15 del 3 luglio 2000 - Istituzione dell'anagrafe canina e norme per la tutela degli animali da affezione e la prevenzione del randagismo.

Decreto del Presidente della Regione Siciliana 12 gennaio 2007, n. 7 Regolamento esecutivo dell'art. 4 della legge regionale 3 luglio 2000, n. 15

Circolare n. 300 del 13 febbraio 2007 Benessere animale, randagismo, stato di applicazione della legge regionale 3 luglio 2000, n. 15

Circolare n. 1059 del 12 giugno 2009 Controllo del randagismo - misure a tutela dell'incolumità pubblica – Direttiva.

[Decreto Assessorato della Salute n. 2164/2017 – Disposizioni per la corretta custodia e per la registrazione nella anagrafe degli animali d'affezione. Norme per la corretta movimentazione di cani e gatti](#)

NORME COMUNALI PRINCIPALI TUTELA ANIMALI

Regolamento per la detenzione, la tutela, il benessere degli animali e giardini della memoria (deliberazione C.C. n. 2 del 7/01/2016 modificato con deliberazione C.C. n. 21 del 20/04/2017);

DOVE SIAMO - CONTATTI

Ubicazione Anagrafe Canina Zona Industriale Fase I viale 7 Ragusa coordinate 36.894460 14.701319 telefono 0932676899

Ubicazione Ufficio Tutela Animale corso Italia n. 72 Ragusa tel 0932676282

email: anagrafe.canina@comune.ragusa.gov.it

pec: protocollo@pec.comune.ragusa.gov.it