COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

Provincia di Lecco

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI E TURISTICI

PREMESSA

La struttura II – Demografia e servizi ai cittadini – Turismo si è dotata della "Carta dei Servizi" al fine di fornire agli utenti la migliore informazione riguardo alla sua organizzazione ed ai servizi resi.

Il fondamento normativo della "Carta dei Servizi" si riscontra nell'art. 11 del D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999, dove si prevede che "*i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi*". Inoltre l'art. 101 del D.Lgs. n. 206 del 06/09/2005 stabilisce espressamente che "*il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici*".

La legge quindi stabilisce che gli enti erogatori di pubblici servizi devono adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione in relazione ai molteplici settori, apposite carte dei servizi, sulla cui attuazione sono previste specifiche forme di tutela.

Una gestione attenta della cosa pubblica non può prescindere dal portare a conoscenza degli utilizzatori finali le modalità di svolgimento e di accesso ai servizi svolti all'interno della propria sfera di competenza.

OBIETTIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi ai Cittadini e agli altri Utenti da parte della struttura avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a erogare i servizi ai Cittadini e agli altri Utenti nel rispetto dei loro diritti e senza alcun tipo di discriminazione, garantendo parità di trattamento e di condizioni; ciò significa che il Comune, nell'erogazione dei servizi, deve comportarsi in maniera uniforme nei confronti di tutti i cittadini e degli altri utenti non cittadini.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a garantire la continuità di erogazione nel tempo dei servizi di maggior interesse per la Comunità o per specifici gruppi di Utenti (servizi essenziali), per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità. Si impegna conseguentemente ad attuare tutte le condizioni per evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione di tali servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a utilizzare in maniera sempre più efficiente, senza pregiudizio per la qualità dei servizi erogati, le risorse finanziarie ricevute dai Cittadini, dagli altri

Utenti, da altre Amministrazioni pubbliche e da altre Istituzioni. Efficienza significa infatti ottenere gli stessi risultati (in termini di qualità dei servizi) utilizzando meno risorse oppure utilizzare le stesse risorse per ottenere migliori risultati utilizzando al meglio le risorse tecnologiche.

Partecipazione

Il Comune di Mandello del Lario promuove il coinvolgimento dei Cittadini e degli altri Utenti nell'erogazione dei servizi loro destinati. La partecipazione intende sia tutelare l'Utente, offrendogli la possibilità di verificare direttamente la corretta erogazione, sia creare occasioni di confronto e collaborazione, utili ai fini del miglioramento dei servizi erogati.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna ad attuare le condizioni per rendere concreta e valorizzare la partecipazione dei Cittadini nell'erogazione dei servizi. In particolare, considera fondamentale il coinvolgimento dei destinatari dei servizi nella valutazione dell'efficacia degli stessi, intesa come capacità di soddisfare le esigenze per le quali i servizi vengono erogati. Di qui, si impegna a identificare, attuare e incentivare concrete modalità di partecipazione e verifiche sul grado di soddisfazione degli Utenti.

I Cittadini inoltre possono richiedere le informazioni necessarie per avanzare proposte, per inoltrare suggerimenti e reclami e per accedere agli atti amministrativi comunali, secondo le modalità previste dall'ordinamento vigente (Legge 7 agosto 1990, n. 241, D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, Regolamento comunale sull'accesso agli atti, Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali).

Trasparenza ed accesso

Il Comune di Mandello del Lario considera la trasparenza principio fondamentale della propria attività di erogazione dei servizi e si impegna a introdurre azioni e meccanismi in grado di attuare tale principio fornendo le motivazioni delle tariffe dei servizi e delle relative variazioni; e le indicazioni sulle responsabilità relative alle diverse fasi di erogazione dei servizi.

Il Comune di Mandello del Lario considera l'informazione efficace e tempestiva ai Cittadini e agli altri Utenti un elemento fondamentale per la qualità dei servizi erogati e per la partecipazione piena e consapevole degli stessi alla definizione delle modalità di erogazione dei servizi.

Per questo motivo, pone particolare cura all'individuazione e alla realizzazione di forme di comunicazione efficaci e trasparenti, anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna ad assicurare il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, individuando gli strumenti necessari, con preferenza per quelli che consentono, oltre che il controllo interno, il confronto e la collaborazione con i destinatari dei servizi stessi.

L'ORGANIZZAZIONE E LE ATTIVITA'DELLA STRUTTURA

LOGISTICA E ORARI DI APERTURA

La Struttura II – Demografia e servizi ai cittadini - Turismo si trova al primo piano del palazzo comunale situato in Piazza Leonardo da Vinci n. 6 a Mandello del Lario.

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

giorno	dalle	alle	dalle	alle
Lunedì	10.00	13.00		
Martedì				
Mercoledì	10.00	13.00	16.00	18.00
Giovedì				
Venerdì	10.00	13.00		
Sabato	09.00	12.00	Solo su appuntamento	

ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione della struttura, alla data di stesura della presente carta dei servizi, è affidata al personale seguente:

Funzione	Nominativo	Telefono	Mail
Responsabile della struttura – Funzionario amministrativo	Dalidia Rompani	0341/708223	str.2@mandellolario.it
Istruttore amministrativo	Maria Stella Bevilacqua	0341/708243	carteidentita@mandellolario.it
Istruttore amministrativo	Linda Cassinelli	0341/708240	statocivile@mandellolario.it
Istruttore amministrativo	Raffaella Comini	0341/708306	elettorale@mandellolario.it
Istruttore amministrativo	Ettore Rusconi	0341/708246	anagrafe@mandellolario.it
Collaboratore esperto Istruttore amministrativo	Elisa Rompani	0341/708237	sportelloanagrafe@mandellolario.it
Istruttore amministrativo	Stefano Caporali	0341/708225	copia@mandellolario.it
Collaboratore esperto Istruttore amministrativo	Chiara De Battista	0341/708220	segreteria@mandellolario.it
Esecutore amministrativo	Luisa Alippi	0341/708111	informa@mandellolario.it
Operatore amministrativo	Leali Laura	0341/708111	

L'indirizzo di posta elettronica certificata è: comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it

ATTIVITA'

La Struttura II svolge il compito, secondo le norme in materia e gli indirizzi stabiliti dall'Amministrazione comunale, di gestire i servizi demografici, la segreteria, l'ufficio copia, lo sport e il turismo. I servizi demografici si rivolgono ai cittadini residenti all'interno del territorio e si

occupano in particolare di gestire i servizi demografici e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, stato civile elettorale, carte di identità e leva. L'ufficio segreteria si occupa del protocollo, centralino, apertura portone di ingresso agli utenti esterni, di garantire assistenza al sindaco e ai consiglieri per le specifiche funzioni assegnate, e di favorire la comunicazione tra tutte le Strutture comunali nella predisposizione degli atti. L'ufficio Sport si occupa di pianificare e organizzare eventi e di collaborare con enti e associazioni sportive. Il settore del Turismo è impegnato in molteplici attività sia a livello amministrativo che progettuale. Nell'ambito del back office esercita funzioni di carattere amministrativo per la gestione del procedimenti per l'esercizio di eventi turistici e ha funzioni di programmazione e monitoraggio sullo sviluppo turistico anche in collaborazione con la Pro Loco locale.

Le attività ed i servizi propri della Struttura II si rivolgono in particolar modo verso:

- gli organi di amministrazione e controllo del Comune (Sindaco, Consiglio, Giunta, Assessorati, Commissioni consiliari);
- le altre strutture dell'Ente;
- gli Enti comunali e sovracomunali (Comuni, Comunità Montane, Provincia, Regione, Ministeri
- le società partecipate ed i consorzi;
- gli Utenti cittadini, imprese e associazioni.

La struttura ha afflusso di utenti durante l'orario di apertura al pubblico e quando il municipio è chiuso riceve gli utenti quotidianamente su appuntamento.

I SERVIZI VERSO GLI UTENTI ESTERNI

Si descrivono, di seguito, i servizi svolti dalla struttura che interessano in particolare gli utenti esterni (cittadini ed imprese):

Servizio	Cosa fare	Tempi
Anagrafe	Certificati Dichiarazioni sostitutive atto notorietà Autenticazioni Cambi di abitazione Iscrizione anagrafiche comunitari e attestazioni di soggiorno Iscrizione extracomunitari	A vista allo sportello – su appuntamento - on line Risposta entro 1/7 giorni. Cambio residenza entro 2 giorni

Servizio	Cosa fare	Tempi
Stato civile	Iscrizione nei registri di nascita, matrimonio, morte. Pubblicazione matrimonio Separazioni e divorzi davanti all'ufficiale di stato civile Comunicazione Tribunale e Prefettura. Certificati, estratti e copie integrali di atti di stato civile Deposito DAT	A vista allo sportello – su appuntamento - on line Risposta da 1 a 7 giorni

Servizio	Cosa fare	Tempi
Elettorale Cimiteriale	Iscrizione e cancellazione nelle liste elettorali Revisioni straordinarie liste elettorali Commissioni elettorali Tenuta ed aggiornamento degli albi scrutatori presidenti di seggio e giudici popolari Servizi cimiteriali.	A richiesta risposta immediata

Servizio	Cosa fare	Tempi
Carte identità Leva Pensioni Reddito di cittadinanza	Rilascio carta identità allo sportello e a domicilio in caso di necessità. Compilazione liste di Leva e gestione ruoli matricolari Spedizioni decessi all'INPS Invio certificazioni in Piattaforma per Reddito di cittadinanza	Rilascio a vista in caso emergenza altrimenti con appuntamento entro 7/10 g

Servizio	Cosa fare	Tempi
Sport	Richiesta organizzazione eventi – contributi - patrocinio	

Servizio	Cosa fare	Tempi
Segreteria Protocollo Copia Centralino Archivio	Ricezione richieste varie	Immediata

Servizio	Cosa fare	Tempi
Turismo	Ricezione richieste varie	Immediata

ATTIVITA' DELLA STRUTTURA E REFERENTI

In questo paragrafo vengono riportate e descritte nel dettaglio le attività che la struttura svolge nei vai ambiti. Dove non è riportato il nominativo del referente si deve fare riferimento al responsabile della struttura.

1. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE DELLA STRUTTURA (referente Dalidia Rompani)

- Predisposizione determine e delibere
- predisposizione della documentazione inerente le varie procedure per l'acquisizione di beni e servizi necessari a garantire l'espletamento delle procedure di affidamento in applicazione alle norme vigenti
- rapporti con le associazioni di competenza e erogazione contributi
- coordinamento con le associazioni sportive presenti sul territorio e supporto per l'organizzazione di eventi sportivi da parte delle stesse associazioni
- convenzioni con associazioni sportive per gestione attività in favore dei disabili
- organizzazione eventi turistici – concorsi - rassegna cinema
- pagamento SIAE
- attuazione progetti turistici relativi all'illuminazione del paese (Municipio, lago, campanile)
- attuazione progetti turistici inerenti la comunicazione (Acquisto volumi o gadget, acquisto spazi su riviste o spazi televisivi)
- partecipazione a Bandi regionali anche in collaborazione con altre strutture comunali
- organizzazione partecipazione a fiere
- per pari opportunità organizzazione concorsi o serate a tema

- organizzazione elezioni comunali in collaborazione con l'ufficio elettorale e ufficio tecnico
- gestione assistenza stampanti stato civile e CIE e archivio automatizzato anagrafe
- responsabile amministratore "punto fisco "agenzia entrate per tutti i responsabili di struttura
- responsabile conservazione degli atti registrati e a protocollo
- gestione quindicinale contabilità delle carte rilasciate e inserimento dei mandati di pagamento nella piattaforma del ministero dell'interno e chiusura trimestrale dei suddetti mandati
- assistenza a Presidente del CCR per elezioni e successivi adempimenti alle convocazioni e acquisti in favore del Consiglio Comunale dei Ragazzi
- rapporti con organi esterni all'Ente come Prefettura, Regione, Pro Loco
- organizzazione assegnazione benemerenze
- applicazione per le parti di propria competenza delle regole di trasparenza e degli obblighi di pubblicazione dei dati sugli enti
- coordinamento dei servizi, con particolare riferimento alla correttezza procedimentale degli atti valutazione in ordine agli impegni di spesa necessari a garantire il funzionamento dei servizi della struttura
- predisposizione della documentazione inerente le varie procedure per l'acquisizione di beni e servizi necessari a garantire l'espletamento delle procedure di affidamento in applicazione alle norme vigenti
- DAT informazioni e ricevimento dichiarazione di fine vita
- coordinamento lavori inerente il Censimento della popolazione
- organizzazione consultazione archivio
- procedure scarto documenti
- organizzazione accesso e accoglienza utenti
- assistenza agli organi politici interni ed esterni di pertinenza del servizio
- gestione economato per modici acquisti per tutta la struttura (allestimento palco, fiori, targhe)
- stesura Regolamenti inerenti materie dell'intera struttura

2. SERVIZIO ANAGRAFE (referente Ettore Rusconi)

PRATICHE IMMIGRAZIONE

1. immigrazione da altro Comune
2. immigrazione da rientro da irreperibilità
3. immigrazione dall'estero
4. immigrazione da rientro Aire
5. Immigrazione per altri motivi
6. Immigrazioni per iure sanguinis

Verifica della documentazione, inserimento pratica, trasmissione avvio del procedimento, invio alla Polizia Locale verbale accertamento invio comunicazioni varie

PRATICHE EMIGRAZIONE

1. immigrazione in altro Comune
2. immigrazione all' estero
3. immigrazione all'estero (italiani AIRE)

Verifica della documentazione, inserimento pratica, trasmissione avvio del procedimento, invio alla Polizia Locale verbale accertamento invio comunicazioni varie

PRATICHE PER VARIAZIONE INDIRIZZO

1. cambio indirizzo
2. rientro da irreperibilità' cambio indirizzo

Verifica della documentazione, inserimento pratica, trasmissione avvio del procedimento, invio alla Polizia Locale verbale accertamento invio comunicazioni varie

PRATICHE AIRE

1. iscrizioni a seguito di invio del cons01 da parte dei Consolati
2. iscrizioni a seguito di istanza da parte del cittadino
3. iscrizione per nascita a seguito di trascrizione atti
4. iscrizione per rientro irreperibilità
5. iscrizione per acquisto cittadinanza
6. iscrizione per matrimonio

Verifica della documentazione, inserimento pratica, trasmissione avvio del procedimento, invio alla Polizia Locale verbale accertamento invio comunicazioni varie al Consolato di riferimento, assegnazione Codice Fiscale.

PRATICHE DI CANCELLAZIONE

1. cancellazione per irreperibilità
2. cancellazione AIRE per irreperibilità a seguito di invio del Cons01 da parte del Consolato competente
3. cancellazioni per altri motivi (doppia iscrizione, mancanza di dimora abituale)

Verifica mancanza dimora abituale del cittadino, invio avvio del procedimento, invio verbale alla Polizia Locale per accertamenti emissione provvedimento di cancellazione ed invio comunicazione varie

PRATICHE CITTADINI EUROPEI

1. iscrizione in APR
2. rilascio attestato di iscrizione anagrafica
3. rilascio attestato di regolare soggiorno
4. rilascio attestato di soggiorno permanente

Verifica delle richieste e della documentazione allegata quali buste paghe, 730 ecc, richiesta certificati storici di residenza ad altri Comuni, richiesta ad ATS copertura sanitaria ecc.

PRATICHE EX ART 36

1. a seguito richiesta da parte dell'interessato predisposizione richiesta da inviare al Comune di nascita
2. in seguito a comunicazione da parte del Comune di nascita, variazione del nome, variazione del nome sulla scheda di eventuali figli, sulla scheda di eventuale coniuge, invio comunicazione all'interessato, invio comunicazioni varie

PRATICHE PER CONVIVENZA DI FATTO

1. verifica richiesta del cittadino
2. richiesta ai rispettivi Comuni dell'estratto di nascita al fine della verifica dei requisiti
3. avvio del procedimento
4. provvedimento di iscrizione
5. inserimento pratica in URBI
6. invio verbale alla Polizia Locale per verifica convivenza
7. risoluzione convivenze di fatto per emigrazione, richiesta di parte ecc.

NUMERAZIONE CIVICA /TOPONOMASTICA

1. trasmissione richiesta all'ufficio toponomastica
2. verifica con ufficio toponomastica
3. verifica residenti
4. rettifica/cambio numero civico
5. creazione e rilascio segnale numero civico

VERIFICA DIMORA ABITUALE STRANIERI

1. verifica scadenza permessi di soggiorno
2. invito cittadini a esibire ai fini della registrazione in anagrafe del nuovo permesso di soggiorno
3. inserimento nuovi permessi in URBI
4. comunicazioni varie

VARIAZIONE DATI ANAGRAFICI STRANIERI

1. verifica documentazione presentata
2. emissione provvedimento di variazione dati
3. variazione dati in URBI
4. emissione nuovo codice fiscale
5. emissione fine del procedimento

RESIDENZA TEMPORANEA

1. verifica documentazione
2. iscrizione nel registro della popolazione temporanea
3. emissione avvio del procedimento
4. comunicazione al comune di residenza
5. verifica annuale delle persone iscritte

ISCRIZIONE IN VIA TERRITORIALMENTE NON ESISTENTE

1. verifica della documentazione
2. verifica attraverso la Polizia Locale della dimora sul territorio
3. avvio del procedimento

STATISTICA

1. trasmissione mensile dei movimenti anagrafici a Questura, ATS, CUV e ufficio tributi
2. modelli AP10 mensili
3. modello AP11 annuale
4. statistiche residenti in base a determinati criteri (età sesso ecc.)

SPORTELLO AL PUBBLICO

pratiche anagrafiche, rilascio certificati, rilascio tessere elettorali, atti notorietà, atti giudiziari

SITO ISTITUZIONALE

1. pubblicazione modulistica aggiornata servizio anagrafe
2. pubblicazione avvisi/novità per la struttura II
3. pubblicazione appuntamenti/eventi per la struttura II

NOTIFICHE

1. notifiche a mani scrutatori seggi elettorali
2. notifiche a mani presidenti di seggio
3. notifiche a mani cittadinanza

4. notifica a mani atti demografici

CARTE IDENTITA' (sostituzione)

1. rilascio carte identità

PRATICHE DECESSI (sostituzione)

1. autorizzazioni al trasporto di salme/resti mortali/ceneri
2. autorizzazioni al seppellimento di salme/ceneri
3. autorizzazioni alla cremazione

VARIE

1. passaggio nascite da stato civile verificando gradi di parentela
2. passaggio morti da stato civile
3. passaggio cittadinanze da stato civile
4. inserimento e sistemazione fascicoli elettorali
5. allineamento codici fiscali
6. allineamento codici fiscali su ANPR a seguito di richiesta da parte del Consolato competente
7. verifica richieste di rettifica dati da parte dei cittadini sul sito ANPR
8. verifica dichiarazioni per requisiti alloggio
9. redazione certificati ed estratti di morte – matrimonio ecc dai registri cartacei

3. SERVIZIO ANAGRAFE (referente Elisa Rompani)

SPORTELLO ANAGRAFE

- pratiche di residenza immigrazioni
- pratiche di variazione di indirizzo
- pratiche di immigrazione per rientro da irreperibilità
- pratiche per rimpatrio AIRE
- pratiche di emigrazione all'estero
- pratiche per convivenza di fatto
- rilascio certificazioni (residenza, stato di famiglia, stato libero, morte, nascita, matrimonio)
- dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà
- legalizzazioni di foto
- consegna tessere elettorali
- consegna atti giudiziari
- pratiche art. ex 36

ANAGRAFE

- contabilità diritti di segreteria ufficio Anagrafe
- redazione estratti di nascita
- redazione estratti di matrimonio
- attestazioni inerenti ART. EX 36
- redazione stato di famiglia storico
- redazione certificato di residenza storico
- redazione stato di famiglia originario

POSTA E CORRISPONDENZA

- evasione richieste da studi legali
- evasione richieste da privati
- evasione richieste da enti pubblici, agenzia entrate, trenord, comuni, INPS

IN SOSTITUZIONE PERSONALE ASSENTE

- apertura e chiusura pratiche di residenza (immigrazioni, variazioni di indirizzo, emigrazioni, AIRE)
- annotazioni di stato civile e relativa comunicazione in Procura o Prefettura
- passaggi in anagrafe di nascita, morte, cittadinanza e matrimonio
- redazione ordine di servizio cimiteriale
- comunicazione decessi INPS
- carte di identità elettroniche
- carte identità cartacee
- gestione appuntamenti carte identità
- statistiche relative all'ufficio carte identità
- contabilità diritti di segreteria e diritti fissi ufficio carte identità
- protocollo
- centralino

4. SERVIZIO STATO CIVILE (referente Linda Cassinelli)

PRATICHE PER ATTI DI NASCITA

1. registrazione e creazione atti di riconoscimento di nascituro (PRIMA dell'evento nascita) – adempimenti conseguenti
2. registrazione e creazione atti di nascita – adempimenti conseguenti
3. trascrizione atti di nascita dall'estero – rapporti con Consolati/Ambasciate adempimenti conseguenti
4. trascrizione atti di nascita già registrati presso direzioni sanitarie – adempimenti conseguenti
5. annotazioni a margine degli atti depositati presso il Comune di Mandello e comunicazioni

conseguenti

ADOZIONI

1. verifica requisiti sentenze di adozione nazionale/internazionale e trascrizione nel registro degli atti di nascita – adempimenti conseguenti

PRATICHE PER ATTI DI MORTE

1. registrazione e creazione atti di morte per defunti nel Comune di Mandello del Lario – adempimenti conseguenti – rapporti con Imprese funebri per l'istruzione delle pratiche
2. autorizzazioni al trasporto di salme/resti mortali/ceneri
3. autorizzazioni al seppellimento di salme/ceneri
4. autorizzazioni alla cremazione
5. autorizzazioni al trasporto di salma all'estero (con o senza passaporto mortuario)
6. trascrizione atti di morte cittadini residenti e deceduti in altra località
7. annotazioni a margine degli atti depositati presso il Comune di Mandello e comunicazioni conseguenti

PRATICHE PER ATTI DI MATRIMONIO

1. verifica requisiti con contestuale richiesta ad altri Comuni/Consolato/Ambasciata per pubblicazioni di matrimonio per cittadini italiani e stranieri sia residenti che non residenti
2. processi verbali per pubblicazioni di matrimonio
3. istruzione pratica per eventuali matrimoni su delega
4. creazione atti di matrimonio – atti conseguenti
5. trascrizione atti di matrimonio cattolici/acattolici/celebrati all'estero/celebrati in altro comune
6. annotazioni a margine degli atti depositati presso il Comune di Mandello e comunicazioni conseguenti

PRATICHE PER ATTI DI SEPARAZIONE/DIVORZIO

1. istruzione procedimento per istanza di accordo consensuale di separazione/divorzio (verifica requisiti, richiesta certificati/sentenze presso altri Comuni e Tribunale)
2. creazione atti di separazione e divorzio consensuale e successivo atto di conferma – adempimenti conseguenti
3. verifica requisiti e trascrizione convenzioni di negoziazioni assistite pervenute da avvocati
4. istruzione procedimento per modifica condizioni di separazione/divorzio
5. creazione atti di modifica condizioni di separazione e divorzio consensuale e successivo atto di conferma – adempimenti conseguenti
6. annotazioni a margine atti di matrimonio su ordine dell'A.G.

7. verifica requisiti sentenze estere di divorzio ed eventuale trascrizione nei registri di matrimonio

PRATICHE PER ATTI DI UNIONE CIVILE

1. verifica requisiti con contestuale richiesta ad altri Comuni/Consolato/Ambasciata per registrazione istanza di volontà ad unirsi civilmente per cittadini italiani e stranieri sia residenti che non residenti
2. processi verbali per atti di unione civile
3. creazione atti di unione civile – atti conseguenti
4. trascrizione atti di unione civile celebrate in altro comune
5. annotazioni a margine degli atti depositati presso il Comune di Mandello e comunicazioni conseguenti
6. istruzione pratiche per scioglimenti di unione civile

PRATICHE PER ATTI DI CITTADINANZA

1. istruzione pratiche IURE SANGUINIS (ricezione istanza e verifiche della discendenza presso Consolati/Ambasciate estere) con conseguente atto di conferimento della cittadinanza italiana e trascrizione atti di stato civile negli appositi registri del neo cittadino italiano
2. IUS SOLI: back office per l'organizzazione della giornata dedicata al riconoscimento della cittadinanza ius soli a cittadini minorenni, stranieri e nati in Italia
3. CITTADINANZA ITALIANA AI NEO DICIOTTENNI: invio lettere a cittadini neo diciottenni, stranieri, nati in Italia ed ivi residenti dalla nascita con contestuale istruzione della pratica, atto di conferimento della cittadinanza italiana e trascrizione atti di stato civile negli appositi registri del neo cittadino italiano
4. ricezione dalla Prefettura di Lecco di atti di cittadinanza per istruzione successiva della pratica di giuramento avanti al Sindaco
5. trascrizione atti di cittadinanza provenienti dalla locale Prefettura e dai Consolati esteri

CONSIGLIO COMUNALE DEI RAGAZZI

1. organizzazione/assistenza a Presidente del CCR per elezioni e successivi adempimenti. Convocazioni consiglio comunale
2. pubblicazione verbali di sedute CCR sul sito comunale

STATISTICA

1. trasmissione mensile dei modelli cartacei ISTAT relativi ai decessi avvenuti all'interno del Comune a Prefettura ed ASL di Lecco
2. trasmissione telematica mensile su sito ISTAT delle statistiche generiche, di matrimoni, unioni civili e separazioni/divorzi

3. trasmissione telematica annuale su sito ISTAT delle statistiche generiche, di matrimoni, unioni civili e separazioni/divorzi
4. trasmissione annuale xml decessi a casellario giudiziale

SPORTELLO AL PUBBLICO

1. pratiche di stato civile, anagrafiche (residenze e rilascio certificati), cimiteriali, elettorali

DAT

1. Inserimento telematico nella banca dati nazionale delle DAT consegnate e depositate presso il Comune

SITO ISTITUZIONALE

1. pubblicazione modulistica aggiornata servizio stato civile
2. pubblicazione eventi/novità per la struttura servizi demografici

5. SERVIZIO CARTE D'IDENTITA' – LEVA – R.D.C. – TURISMO (Referente Maria Stella Bevilacqua)

CARTE D'IDENTITA'

1. Gestione calendario appuntamenti per il rilascio delle carte d'identità
2. Emissione carte d'identità elettroniche
3. Rilascio carte d'identità cartacee
4. Rilascio carte ai non residenti e trasmissione cartellino d'identità al comune di residenza
5. Avviso utenti- che ne fanno richiesta - per il ritiro in comune della carta d'identità
6. Gestione pagamenti dei diritti delle carte d'identità tramite Pos
7. Gestione quindicinale contabilità delle carte rilasciate e inserimento dei mandati di pagamento nella piattaforma del ministero dell'interno e chiusura trimestrale dei suddetti mandati.
8. Statistica bimensile delle carte d'identità cartacee da trasmettere alla Prefettura di Lecco
9. Trasmissione bimensile alla Questura di Lecco dei cartellini delle carte d'identità cartacee rilasciate
10. Acquisto carte d'identità cartacee
11. Rispondere alle mail "carteidentità"

LEVA

1. Gestione e aggiornamento lista di leva, apertura lista, stampa manifesto, stampa elenco iscritti, richiesta degli estratti di nascita per gli iscritti nati in altri comuni, trasmissione estratti di nascita ad altri Comuni per gli iscritti nelle liste di leva di altri Comuni ma nati e registrati a Mandello del Lario.
2. Trasmissione della lista di leva al distretto militare di Como entro il 10 aprile di ogni anno.

PENSIONI

1. Trasmissione quindicinale dell'elenco deceduti all'INPS

TURISMO (sito Visit mandello)

1. Inserimento degli eventi organizzati o patrocinati dal Comune di Mandello
2. Inserimento delle strutture ricettive che ne fanno richiesta
3. Inserimento informazioni utili
4. Rispondere alle mail "turismo"
5. Distribuzione di materiale turistico del territorio di Mandello

RDC

1. Controlli anagrafici di residenza sulle istanze del reddito di cittadinanza e gestione tramite piattaforma GePi
2. Controllo storico di residenza su istanze di altri Comuni
3. Invio segnalazioni all'Inps delle pratiche con esito negativo

In sostituzione dei colleghi

1. Inserimento in Urbi delle variazioni di residenza
2. Rilascio certificati anagrafici
3. autentica di foto o firma

6. AREA SEGRETERIA – SPORT – PARI OPPORTUNITA' – TURISMO (Referente Stefano Caporali)

AREA SEGRETERIA

- Supporto alla Giunta Comunale e preparazione atti per la pubblicazione
- Convocazione e supporto alla preparazione degli atti del Consiglio Comunale
- Stesura verbali Consiglio Comunale
- Lavoro di supporto consiglieri comunali ed assessori per l'accesso alla documentazione inerente il Consiglio e la Giunta Comunale
- Tenuta registro presenze Consiglieri alle Commissioni Consigliari e al Consiglio Comunale
- Tenuta registro accesso agli atti (documentale e generalizzato) e relativa pubblicazione per la trasparenza
- Tenuta ed aggiornamento registro regolamenti comunali
- Tenuta ed aggiornamento archivio delibere Giunta e Consiglio
- Acquisti su MEPA
- Pubblicazione avvisi di riscossione all'albo comunale
- Accoglienza utenti

- Utilizzo App comunale

ASSESSORATO ALLO SPORT

- Organizzazione Festa dello sport per ragazzi fino ai 14 anni di età (giugno), collaborazione e coordinamento delle associazioni sportive che partecipano all'evento
- Organizzazione serata di premiazione Giovani atleti (novembre)
  Organizzazione corsi di nuoto per bambini fino agli 8 anni di età e raccolta iscrizioni (marzo)
  Organizzazione e coordinamento associazioni presenti sul territorio per lo svolgimento della Mostra delle Associazioni che si tiene l'8 dicembre a Molina
- Relazioni con le associazioni sportive presenti sul territorio e supporto per l'organizzazione di eventi sportivi organizzati dalle associazioni stesse

ASSESSORATO PARI OPPORTUNITA'

- Collaborazione con assessore alle pari opportunità nell'organizzazione di serate ed eventi a tema

ASSESSORATO AL TURISMO

- Stesura calendario mensile degli eventi turistici
- Stesura calendario stagione estiva eventi turistici
- Collaborazione per l'organizzazione dei fuochi pirotecnici (agosto)
- Collaborazione organizzazione manifestazione motociclistica -città dei motori
- Coordinamento associazione Mato Grosso per allestimento strutture per concerti e spettacoli estivi (n. 10 serate dal mese di giugno fino a settembre)
- Relazioni con gli organizzatori degli eventi estivi

SOSTITUZIONE DELL'ADDETTA AL PROTOCOLLO E SEGRETERIA IN CASO DI ASSENZA.

7. AREA SEGRETERIA – PROTOCOLLO (referente Chiara De Battista)

UFFICIO PROTOCOLLO

- protocollazione posta dell'Ente proveniente tramite PEC, mail, documentazione consegnata a mano da utenti esterni o da uffici interni)
- gestione posta in partenza (preparazione documenti per relativa spedizione)
- ricerca atti al protocollo per gli uffici

GESTIONE PANNELLO LUMINOSO

- inserimento avvisi su richiesta degli uffici o di associazioni che hanno eventi patrocinati da pubblicizzare)

CIVICHE BENEMERENZE

– gestione documentazione per l'attribuzione delle civiche benemerenze

SEGRETERIA DEL SINDACO

– gestione appuntamenti, contatti con enti pubblici, battitura lettere e testi per Sindaco

ACCOGLIENZA UTENTI

UTILIZZO "APP" COMUNALE

PUBBLICAZIONI ALL'ALBO PRETORIO (atti provenienti da altri enti)

PRENOTAZIONI PER UTILIZZO SALA CONSIGLIO

SUPPORTO RICERCA ARCHIVISTICA

VOLONTARIATO CIVICO

- gestione dei registri del Volontariato Civico

SOSTITUZIONE ADDETTA SEGRETERIA – SPORT – PARI OPPORTUNITA' – TURISMO IN CASO DI ASSENZA

8. CENTRALINO E RASSEGNA STAMPA (referente Luisa Anna Alippi)

- **r**assegna stampa
- invio congratulazioni nuovi nati
- informatizzazione dati archivio per segreteria

NOTIZIE UTILI

MODALITA' DI PAGAMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

I versamenti a favore del Comune di Mandello del Lario possono essere effettuati con le seguenti modalità:

- con il sistema Pago PA mediante accesso al link https://www.comune.mandello.lc.it/it-it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni-a/pago-pa-763-61-1-2411e47545513968d31beefeb2c447c9 è possibile effettuare sia pagamenti predeterminati, rispetto ai quali l'Ente ha inviato un documento contenente un importo già calcolato (avviso, fattura o sollecito di pagamento), sia pagamenti spontanei (o in auto-liquidazione) nei di casi di assenza di avviso;
- con bonifico bancario al seguente codice iban: **IT28C0569651490000027328X63** intestato a Tesoreria Comunale Comune di Mandello del Lario;
- con versamento in contanti presso lo sportello della Banca Popolare di Sondrio – filiale di Mandello del Lario – Piazza Sacro Cuore n. 6;

MODELLI DA UTILIZZARE PER I RAPPORTI CON LA STRUTTURA

- modello comunicazione conto corrente dedicato;
- modello certificazione dei crediti;
- modello dichiarazione prestazioni occasionali;
- modello di accesso agli atti;
- modello reclami e suggerimenti.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

I Cittadini e gli altri Utenti possono rivolgersi per segnalare violazioni della Carta dei Servizi e, più in generale, lesioni dei propri diritti di utenti, attraverso il Difensore Civico (su appuntamento da chiedere allo 0341/708220) oppure compilando il modello allegato da consegnare all'Ufficio Protocollo situato al piano terra del Palazzo comunale).

Il modello può essere consegnato:

- in formato cartaceo e consegnato a mano, per posta, via fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (allegando documento di identità);

- in formato digitale via posta elettronica certificata con firma digitale.

La struttura è inoltre aperta a ogni forma di suggerimento mirato a migliorare il rapporto con l'utenza e l'economicità, l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza della propria azione amministrativa.

La presente "Carta dei Servizi" è aggiornata con cadenza annuale.

Mandello del Lario, 28 giugno 2024