COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

Provincia di Lecco

CARTA DEI SERVIZI TECNICI E MANUTENTIVI

PREMESSA

La struttura III – Territorio e Ambiente – 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, 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 dei provvedimenti 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 III – Territorio e Ambiente si trova al secondo 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	10.00	13.00		
Mercoledì	10.00	13.00	16.00	18.30
Giovedì				
Venerdì	10.00	13.00		

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	Lucia Suppi	0341/708242	progetti@mandellolario.it
Istruttore tecnico	Raimondo Del Giorgio	0341/708221	manutenzione@mandellolario.it
Istruttore amministrativo	Loredana Niccolai	0341/708231	ll.pp@mandellolario.it
Istruttore amministrativo	Fabio Rompani	0341/708252	territorio@mandellolario.it
Collaboratore esperto amministrativo	Alessandro Granaglia	0341/708251	ll.pp@mandellolario.it
Esecutore tecnico manutentivo	Donato Giampiero		
Esecutore tecnico manutentivo	Luigi Massimo Andreotti		
Esecutore tecnico manutentivo	Hatem Bouothmane		
Esecutore tecnico manutentivo	Fabio Torchia		
Esecutore tecnico manutentivo	Gatti Silvio		

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

Il numero di fax è **0341/700337**

ATTIVITA'

La Struttura III svolge il compito, secondo le norme in materia e gli indirizzi stabiliti dall'Amministrazione comunale, di gestire Il patrimonio mobile ed immobile. Pertanto fornisce il supporto agli organi politici nella programmazione strategica e nelle attività di realizzazione delle politiche sino alla consuntivazione e provvede alla elaborazione dei piani programmatici delle opere pubbliche, agli adempimenti tecnici e manutentivi, al controllo di tutti quegli interventi sul demanio disponibile e indisponibile ed al controllo degli approvvigionamenti necessari per l'esecuzione di tutte le funzioni tecniche operative. Provvede come ufficio di RUP al controllo e definizione della contabilità e direzione dei lavori pubblici, agli affidamenti di esecuzione e all'interfaccia con l'Autorità antimafia ANAC in ottemperanza alle più recenti disposizioni legislative in materia.

Inoltre provvede alla predisposizione di domande e documentazione per l'ottenimento di contributi da enti sovraccomunali e privati, gestisce incarichi professionali di redazione progetti compreso l'ottenimento dei necessari nulla osta. Garantisce il funzionamento della locale squadra di protezione civile per tutto quanto riguarda le esercitazioni e gli interventi in conseguenza di calamità naturali. Segue la sicurezza sul luogo di lavoro per luoghi e dipendenti.

Interviene sul territorio per la manutenzione del verde delle strade e nella tutela ambientale del territorio. Cura con proprio personale tutte le operazioni materiali legate alla gestione dei cimiteri.

È infine a disposizione per assistere coloro che sono interessati alla lettura ed all'approfondimento dei vari progetti ed agli atti di programmazione e di rendicontazione alla pubblicazione all'albo degli atti.

Le attività ed i servizi propri della Struttura III 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);
- gli organi di controllo ANAC e osservatorio dei lavori pubblici
- i professionisti e tecnici;
- gli Utenti cittadini, imprese e associazioni.
- Gli interventi di protezione civile in caso di esercitazioni e/o calamità naturali

La struttura ha un particolare afflusso di utenti durante l'orario di apertura per quanto riguarda la parte ecologica ambientale e di segnalazione di problematiche varie riscontrate sul territorio; la risposte alle istanze avviene prevalentemente in modo immediato per quanto attiene la fornitura di strumenti e supporti per la cura dell'ambiente per intervento materiale in loco con proprio personale in caso di segnalazioni che lo richiedano resta una parte di risposta che viene assicurata con contatti telefonici anche fuori dal normale orario di lavoro in relazione a specifiche o via posta elettronica ordinaria e certificata.

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
Igiene ambientale	• Il nuovo utente del servizio richiede all'apposito sportello e negli orari indicati, la fornitura gratuita dei contenitori per la raccolta differenziata.	I contenitori sono consegnati immediatamente.
	• L'utente richiede all'apposito sportello e negli orari indicati la fornitura a pagamento dei contenitori per la raccolta differenziata rotti od obsoleti	I contenitori richiesti sono consegnati immediatamente previo il pagamento in contanti di una somma prestabilita
	• Il nuovo utente chiede l'abilitazione all'accesso alla piattaforma ecologica mediante tessera sanitaria	L'abilitazione si ottiene in circa 20 giorni
	• Ditte e imprese richiedono l'abilitazione all'accesso alla piattaforma ecologica mediante tessera dedicata	L'abilitazione è immediata
	• L'utente chiede la fornitura del sacco rosso, viola e azzurro.	La distribuzione avviene mediante i distributori automatici posti nelle vicinanze del Municipio e dell'Iperal oppure direttamente all'apposito sportello negli orari indicati. In entrambi i casi la consegna è immediata.
	Autorizzazione per proprietari di seconda casa e non residenti per l'utilizzo di apposita area per conferimento rifiuti presso area	Autorizzazione immediata

	ecologica	

Servizio	Cosa fare	Tempi
Utilizzo sale comunali	L'utente presenza istanza entro 10 giorni lavorativi su apposito modulo per l'utilizzo delle sale comunali: - sale polifunzionali - palestra via XXIV Maggio - palestra scuola Volta - palestra scuola Pertini - sala civica Molina - sala civica Il Torchio	L'autorizzazione è rilasciata entro 4/5 giorni.

Servizio	Cosa fare	Tempi
Contatti con le Associazioni	Richieste e/o quesiti su eventuali stabili comunali concessi in comodato, recepimento di eventuali richieste da parte delle Associazioni su possibili interventi sugli stabili. Autorizzazione all'utilizzo di materiali (transenne, reti espositive, tavoli, panche…)	Entro 5/6 giorni dalla richiesta

Servizio	Cosa fare	Tempi
Area camper	Gestione dell'area camper mediante ricezione delle domande biennali da parte degli utenti. Assegnazione dei relativi posti, creazione dei tagliandi per la sosta riservata. Verifica dell'effettuazione del pagamento in collaborazione con l'ufficio ragioneria che si occupa dell'emissione degli avvisi di pagamento e delle successive fatture.	Entro ___ giorni dalla richiesta da parte del privato

Servizio	Cosa fare	Tempi
Manutenzione	Recepimento delle segnalazioni riferite alla necessità di asfaltature, di taglio erba, di piccole manutenzioni sul territorio	Se trattasi di urgenze, intervento immediato. Per altre richieste, programmazione dell'intervento in funzione degli impegni già assunti e della disponibilità

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.

- Atti di organizzazione di competenza della Struttura (proposte di deliberazione, determinazioni, ordinanze ecc.)
- Adempimenti relativi agli acquisti e forniture strettamente necessari al funzionamento della Struttura, fatta eccezione per quelli di natura economale o per quelli attribuiti al "Provveditorato" per ragioni di economia di scala
- Attività di raccordo con le altre unità organizzative del Comune al fine di garantire un efficace collegamento funzionale delle attività comunali
- Statistiche di competenza della Struttura
- Trattamento dei dati di competenza della Struttura per le finalità di cui al D.Lgs. 104/2022 (Privacy)
- Attività inerenti lo studio, l'analisi e la predisposizione di atti per la tutela legale dell'Ente in giudizi civili, amministrativi, penali anche mediante conferimento di incarichi esterni
- Studio di fattibilità tecnico economica, progettazione (definitiva) esecutiva di nuove opere, di ristrutturazione, di manutenzione straordinaria, eliminazione barriere architettoniche e forniture in attinenza ai fabbricati, alle fognature, all'acquedotto, alle strade e connessi impianti tecnologici
- Richiesta finanziamenti per opere pubbliche e gestione dei bandi per l'ottenimento di contributi regionali, stati e/o europei
- Gare di appalto e relativi atti in materia di Lavori Pubblici.
- Direzione, assistenza, misura, contabilità e liquidazione dei lavori e delle forniture eseguite in appalto e in economia
- Certificati di Regolare Esecuzione ed atti conseguenti alle opere realizzate
- Istruttoria pratiche espropriative e trattative bonarie finalizzate all'acquisizione di beni immobili
- Operazioni catastali e pratiche relative alla stesura degli atti connessi al patrimonio comunale

- Istruttoria e rilascio istanze di manomissione suolo pubblico e collaborazione con altro ufficio per il rilascio di occupazioni di suolo pubblico
- Rilascio certificati, attestati, estratti e copie autentiche, accesso agli atti specifici
- Manutenzione del patrimonio comunale e degli impianti connessi
- Proprietà comunali: compravendite, alienazioni, ecc.
- Adempimenti inerenti all'uso delle proprietà comunali (autorizzazioni, predisposizione moduli, calendari d'uso, ecc.)
- Manutenzione parco automezzi
- Gestione dei sinistri attivi e passivi
- Interventi di competenza in campo cimiteriale (inumazioni, esumazioni, tumulazioni, estumulazioni)
- Programmazione ed assistenza del servizio neve
- Predisposizione ed esecuzione lavori occorrenti per il servizio elettorale, manifestazioni pubbliche, spostamento suppellettili ed arredi, ecc.
- Piccola manutenzione ordinaria di suppellettili ed arredi di pertinenza comunale
- Supervisione alla sistemazione, cura e apposizione della segnaletica orizzontale e verticale
- Supporto alle altre Strutture per la redazione di capitolati, perizie, analisi, ecc. di carattere tecnico
- Attività inerenti la protezione civile
- Segreteria del gruppo di protezione civile comunale
- Gestione e controllo del servizio rifiuti urbani e raccolta differenziata
- Adempimenti di prevenzione e controllo in materia di inquinamento e tutela ambientale
- Adempimenti relativi al taglio di alberi in caso di pubblica sicurezza
- Svolgimento dei compiti di prevenzione e protezione dai rischi come prefigurati nel D. Lgs. 19.9.1994 n. 626 e successive modifiche ed integrazioni, qualora non vengano incaricati persone o servizi esterni all'Ente
- Qualsiasi altro adempimento previsto dalla legge, dai Regolamenti o assegnato all'unità organizzativa

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.

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

- con bonifico bancario al seguente codice iban: **IT28C0569651490000027328X63** intestato a Tesoreria Comunale Comune di Mandello del Lario;
- con PagoPA.

MODELLI DA UTILIZZARE PER I RAPPORTI CON LA STRUTTURA

- modello comunicazione censimento amianto;
- modello di manomissione suolo pubblico con comunicazioni modulo A-B-C-D;
- modello di accesso agli atti;
- modello di richiesta autorizzazione manomissione stradale.
- modello per richiesta utilizzo locali comunali sale e palestre
- modello rilievo inquinamento olfattivo
- richiesta attestazione zona non metanizzata
- 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, 13 ottobre 2023