

---

**URP**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

---



# indice

*Prefazione del Sindaco*

*Prefazione del Direttore dell'Area Amministrativo/Istituzionale*

## **I. INTRODUZIONE**

- I.1 L'impegno del Comune di Anzola per la Qualità
- I.2 Cos'è la Carta dei Servizi e perché una Carta per l'URP
- I.3 I principi fondamentali della Carta
- I.4 Com'è strutturata la Carta

## **II. L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO SI PRESENTA**

- II.1 Cos'è l'URP
- II.2 I servizi offerti dall'URP
- II.3 Alcuni dati di attività
- II.4 L'ascolto e la valutazione del servizio
- II.5 Chi c'è all'URP
- II.6 Come contattarci

## **III. I NOSTRI IMPEGNI**

- III.1 Cosa sono gli "standard" e come li abbiamo individuati
- III.2 Le garanzie del servizio: standard e valori
- III.3 I rimborsi
- III.4 Come e dove reclamare per disservizi dell'URP

## **IV. COSA FARE PER...**

- IV.1 Carta d'identità: cosa fare per il rilascio e il rinnovo
- IV.2 Cambio di residenza: cosa fare per ottenerlo
- IV.3 Autocertificazione: cosa fare per autocertificare
- IV.4 Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà: cosa fare per produrla
- IV.5 Passaporto
- IV.6 Accesso agli atti amministrativi
- IV.7 Segnalazioni e suggerimenti
- IV.8 Smaltimento rifiuti ingombranti
- IV.9 Anagrafe canina e accalappiamento cani
- IV.10 Passi carrai
- IV.11 Tesserino licenza di caccia e/o di pesca

## **V. INFORMAZIONI UTILI**

- V.1 Servizi comunali: orari e recapiti da ricordare
- V.2 Numeri utili

## **VI. APPENDICE: allegati fac-simile modulistica**

*pag 4*  
*pag 5*

**pag 6**  
pag 6  
pag 7  
pag 7  
pag 8

**pag 9**  
pag 9  
pag 10  
pag 11  
pag 11  
pag 13  
pag 13

**pag 14**  
pag 14  
pag 15  
pag 15  
pag 15

**pag 18**  
pag 18  
pag 19  
pag 19  
pag 21  
pag 21  
pag 22  
pag 23  
pag 23  
pag 24  
pag 25  
pag 25

**pag 26**  
pag 26  
pag 27

pag 28

## prefazione del sindaco

*La mano stilizzata in copertina vuole raffigurare il nostro URP. E, un servizio che accompagna, accoglie e si prende cura dei cittadini mettendoli al centro.*

*L'esperienza di quasi tre anni di apertura dell'URP e i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini in merito al servizio offerto, svolta nel Luglio 2003, ci confortano nel rilevare che il servizio è molto apprezzato per l'efficienza e la capacità di fornire risposte ai cittadini. Se gran parte del merito va riconosciuta direttamente alle operatrici dell'URP che gestiscono con professionalità il contatto con il pubblico, è anche grazie all'impegno che l'intera organizzazione comunale dedica alla semplificazione e alla trasparenza delle procedure che dobbiamo il successo del nostro URP. Si tratta infatti di un obiettivo comune e condiviso, per cui tutta l'amministrazione investe nel migliorare l'offerta dei servizi ai cittadini a partire dalla comunicazione e dall'ascolto.*

*Con questa Carta dei servizi, l'URP tende la mano ancora una volta ai cittadini per sancire un patto di fiducia sempre più stretto e impegnativo.*

*Infatti, la Carta dei Servizi è un contratto tra cittadini e amministrazione, dove l'amministrazione si assume la responsabilità di esplicitare quanto, come e con che tempi eroga i servizi, mentre i cittadini hanno a disposizione uno strumento di tutela e verifica, per misurare direttamente quanto questi servizi corrispondano agli impegni presi dall'amministrazione, fino a poter richiedere un risarcimento nel caso di inottemperanza.*

*Vogliamo che questo patto rappresenti per i cittadini la garanzia di un diritto: il diritto alla qualità dei servizi.*

*Il Sindaco di Anzola dell'Emilia*

## **Prefazione del Direttore dell'Area Amministrativo Istituzionale**

*Già dal momento della progettazione e creazione dell'URP, per l'Amministrazione è sempre stato un obiettivo importante impostare il proprio lavoro secondo i principi della soddisfazione del cittadino e della qualità; oggi, dopo quasi 3 anni di esperienza, possiamo dire di essere arrivati ad un risultato significativo.*

*Per tutti noi, infatti, e intendo tutto il personale del servizio, questi sono stati anni di crescita che ci hanno portato fino alla stesura di un atto fondamentale come la Carta dei Servizi: un documento in cui raccontiamo chi siamo, cosa facciamo e come intendiamo dare agli utenti i nostri servizi, e cosa succede se non rispettiamo gli impegni presi.*

*Per questo la Carta dei servizi è da un lato un punto di arrivo, in virtù dell'esperienza acquisita fino ad adesso, ma dall'altro lato è anche un punto di partenza, in quanto stimolo per migliorarci sempre di più, anche con la vostra collaborazione.*

**IL DIRETTORE DELL'AREA**

**Dott.ssa Patrizia Saggini**

# I. introduzione



## I.1 L'impegno del Comune di Anzola per la Qualità

*"La Qualità, prima di essere un insieme di tecniche e strumenti, è un sistema di valori che incide fortemente sui comportamenti e sugli atteggiamenti mentali, in particolare di chi lavora. Le tecniche e gli strumenti operativi messi a punto con la Qualità rafforzano, modificano, plasmano, il modo di essere delle persone. Qualità è un modo di essere che migliora le relazioni tra gli "attori" (front-line - cittadini, capi - collaboratori, ufficio a monte - ufficio a valle, amministratori - dirigenti, Ente - fornitori ecc.) con benefici effetti nell'Ente e nella stessa comunità."<sup>1</sup> In poche parole, la Qualità è mettere questi "attori" al centro di qualsiasi processo, finalizzando tutto alla loro soddisfazione.*

*Già dal lontano 1994 il Comune di Anzola dell'Emilia si è impegnato sul fronte della Qualità, vincendo il premio del Ministero della Funzione Pubblica nell'ambito de "I Centoprogetti" proprio con un progetto sull'ascolto dei cittadini. L'ascolto, infatti, è il punto di partenza per definire quali sono le attese dei clienti/utenti rispetto ai servizi erogati, e come questi vengono percepiti; dall'analisi di questi diversi risultati si ricava quali sono gli aspetti problematici (tutte le volte che la percezione del servizio è inferiore rispetto alle aspettative) e quali sono invece i punti di forza (quando la percezione è pari o addirittura superiore alle attese). Dall'analisi degli aspetti problematici inizia quindi il percorso di miglioramento, che dovrebbe portare ad un aumento del livello di soddisfazione del cliente/utente; proprio a questo fine, il percorso viene successivamente monitorato attraverso un'indagine di soddisfazione (cosiddetta "customer satisfaction"), in cui si verificano di nuovo le attese e le percezioni sui servizi.*

*Quello descritto è un circolo "virtuoso", con cui - mediante passaggi successivi nel tempo - si controlla la propria organizzazione, il proprio modo di lavorare e i servizi prodotti in modo da mantenerli sempre in*

*costante miglioramento, cioè in modo da rispondere - anzi, superare - le aspettative di chi ne usufruisce. Inizialmente applicato solo alle aziende private, il metodo della "Qualità Totale" da qualche tempo viene utilizzato anche dagli enti pubblici, ed in particolare dai Comuni, perché sempre più le Amministrazioni hanno capito che non è sufficiente erogare servizi e costruire opere pubbliche "tout court", ma è necessario confrontarsi continuamente con le attese dei cittadini, in quanto "attori" principali e soggetti attivi della Pubblica Amministrazione, a cui contribuiscono attraverso varie forme di partecipazione attiva, con il pagamento delle tasse e su cui possono influire con il proprio voto. È proprio dal percorso di "Qualità" che deriva questo documento - la Carta dei servizi - che rappresenta un vero e proprio patto tra cittadini e Comune, in cui si stabiliscono delle regole certe sull'erogazione dei servizi, e addirittura la possibilità di richiedere un rimborso se alcuni degli standard previsti non vengono rispettati.*

<sup>1</sup> G. Negro - B. Susio "La qualità totale nella Pubblica Amministrazione" - Milano 1998, pag. 33.

## I.2 Cos'è la Carta dei Servizi e perché una Carta per l'URP

La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia che il Comune di Anzola dell'Emilia vuole offrire ai propri cittadini: essa informa in modo completo sulle attività che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge, illustra le modalità per usufruire dei servizi offerti e descrive gli impegni che l'Ufficio si è proposto di mantenere a favore dei propri utenti.

Per questo progetto, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, inerente la definizione dei "Principi a cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici".

In particolare, il desiderio dell'Amministrazione è di far conoscere le possibilità offerte ai cittadini da questo Servizio ed instaurare con la comunità locale un patto, basato sul rispetto degli impegni presi da parte del Comune. Tanto che, se il Comune non mantiene tale patto, il cittadino potrà essere risarcito. Abbiamo pensato di elaborare la Carta dei Servizi proprio per l'URP, perché, tenendo conto della sua ragione di esistere e di tutte le attività che svolge, è l'Ufficio che

più di ogni altro all'interno del Comune ha il compito di curare il rapporto con i cittadini, attraverso l'ascolto quotidiano e il monitoraggio di tutti i servizi erogati.

## I.3 I principi fondamentali della Carta

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico individua modalità e strumenti propri per realizzare i principi fondamentali per l'erogazione dei servizi.

### Eguaglianza e Imparzialità

L'URP offre i propri servizi a tutta la cittadinanza, senza discriminazioni e distinzioni di sesso, lingua, razza, religione e opinioni politiche.

L'introduzione del bigliettino "eliminacode" ha lo scopo di garantire equità di trattamento agli utenti.

Chiunque debba rivolgersi all'URP è servito con le stesse modalità, aspetta il suo turno, si rivolge all'operatore che si libera per primo senza privilegi di alcun genere.

**Partecipazione**

Il Servizio informa costantemente i cittadini delle novità del Comune attraverso il notiziario, il sito web, la newsletter comunale, lettere e volantini. Promuove occasioni di confronto con la comunità attraverso incontri tematici, indagini sulla soddisfazione degli utenti e sui miglioramenti da attuare nel Servizio stesso.

Inoltre, l'URP raccoglie e risponde a segnalazioni e suggerimenti dei cittadini considerando ciò un diritto degli stessi e facendo dell'ascolto un'occasione di miglioramento dell'organizzazione interna.

**Chiarezza e trasparenza**

L'URP garantisce l'accesso agli atti amministrativi, informa circa i nominativi dei responsabili dei procedimenti, i tempi di svolgimento delle procedure, le modalità di ricorso ecc. L'URP favorisce l'accesso ai servizi abbattendo barriere di tipo burocratico e linguistico. Lavora per la semplificazione delle procedure e del linguaggio, come base per rendere effettivo il diritto dei cittadini alla trasparenza.

**Efficacia ed efficienza**

L'URP mira ad un continuo miglioramento del servizio erogato e individua nella Carta dei Servizi lo strumento per tener fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi verso i propri utenti. Il costante aggiornamento del personale e l'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative è rivolto a garantire alti standard di qualità del servizio.

**Continuità e sicurezza del servizio**

I servizi vengono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni. L'orario di apertura al pubblico è il più esteso tra tutti i servizi comunali, prevedendo anche un'apertura continuata e pomeridiana una volta la settimana.

**I.4 Com'è strutturata la nostra Carta**

Dopo una breve introduzione sul tema della Qualità e sulle ragioni della Carta dei Servizi, la nostra Carta è costituita da una parte descrittiva dell'URP con alcuni dati di attività e dei servizi offerti. La parte centrale della Carta illustra invece gli standard di qualità che l'URP si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi, con l'obbligo di rimborsare i cittadini qualora sia dimostrato che tali standard non vengano rispettati. Seguono due capitoli a carattere informativo, sui servizi più richiesti e le domande più frequenti dei cittadini. Infine vi è un'appendice dove sono stati raccolti (in fac-simile) alcuni tra i moduli più usati dai cittadini, così che trascrivendoli in carta libera ognuno possa rendersi autonomo nell'inoltro di istanze all'URP ed alla pubblica amministrazione in generale. La nostra Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti legislativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle agli standard di qualità che tenderemo a migliorare sempre di più.

**II. l'URP si presenta****II.1 Cos'è l'URP**

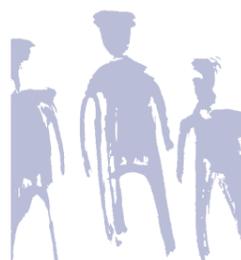
*L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il servizio nato per semplificare e agevolare i rapporti tra cittadini e Comune, permettendo un dialogo con l'Amministrazione comunale. Oltre a numerosi servizi, l'URP offre informazione ed orientamento sul funzionamento e la struttura dell'Ente, sui diritti e le opportunità per i cittadini, su come sbrigare alcune pratiche. Fornisce risposte concrete, chiare e semplici. L'URP garantisce la trasparenza dell'azione amministrativa ed è finalizzato anche alla conoscenza dei bisogni dei cittadini attraverso l'ascolto costante, la promozione di analisi e ricerche.*

*In questo periodo di forte innovazione, l'URP si fa anche promotore di nuove modalità di erogazione del servizio, nell'ottica della "multicanalità". Ciò significa fornire maggiori opportunità di contatto con l'Amministrazione implementando e diversificando i mezzi di comunicazione a disposizione dei cittadini: telefono, fax, web, e-mail insieme a strumenti tradizionali e di autoconsultazione, oltre al contatto di persona allo sportello.*

*Ad Anzola dell'Emilia l'URP è stato istituito alla fine del 2001 per offrire ai cittadini uno sportello unico dove rivolgersi per richiedere informazioni e servizi. E' di facile accesso, trovandosi nell'atrio del Palazzo Municipale, ed effettua un orario di apertura al pubblico comodo ed ampio.*

*Si tratta di uno sportello polifunzionale che cura la relazione e il contatto con il pubblico per conto di altri uffici del Comune (scuola, servizi sociali, attività produttive, edilizia privata, tributi, ambiente, affari generali).*

*Inoltre l'URP favorisce l'interconnessione con altri enti esterni, offrendo servizi diversi come il Catasto e pratiche relative all'ATC (Azienda Trasporti di Bologna).*



## II.2 I servizi che offriamo

L'URP è uno sportello polifunzionale che offre i servizi di:

- protocollo corrispondenza a mano
- consegna cartelle esattoriali e atti

- trasferimenti di residenza
- rilascio documenti d'identità
- certificazione anagrafica
- rilascio contrassegno invalidi
- denuncia di cessione fabbricato
- iscrizione Albi elettorali
- rilascio licenze di pesca e tesserino di caccia

- ritiro dichiarazioni ICI

- iscrizione asilo nido
- iscrizione trasporto scolastico
- iscrizione pre e post scuola
- richiesta determinazione rette
- iscrizione servizi estivi per l'infanzia
- richiesta contributi per famiglie numerose e assegno di maternità
- domande per contributo affitti
- rinnovo e rilascio tessera ATC

- consegna materiale per la raccolta rifiuti organici
- anagrafe canina
- segnalazione colonie feline
- autorizzazione macellazione suini a domicilio
- raccolta contributi per la lotta larvo-zanzaricida

- consegna atti edilizia privata e pubblica e relativa modulistica
- ricezione domande per occupazione suolo pubblico
- vidimazione cartelli pubblicitari
- consegna cartelli passi carrai
- ricezione domande alloggi residenziali pubblici.

Il mercoledì l'URP è Sportello decentrato del Catasto e rilascia:

- visure e certificati catastali per i Comuni di: Anzola dell'Emilia, Calderara, Sala Bolognese, Sant'Agata Bolognese, San Giovanni in Persiceto, Crevalcore.

Inoltre l'URP orienta e informa su:

- uffici e servizi comunali, responsabili dei procedimenti, documentazione occorrente, modalità di presentazione di istanze
- atti e procedimenti amministrativi
- eventi e iniziative promosse dall'Amministrazione od altri soggetti del territorio
- enti pubblici ed associazioni locali.

L'URP garantisce l'accesso a:

- documenti e atti del Comune
- normativa regionale e nazionale.

L'URP ascolta e risponde a:

- segnalazioni di disservizio
- reclami
- suggerimenti.

L'URP svolge il servizio di accoglienza telefonica e centralino.

Infine, l'URP contribuisce alla redazione di:

- Sito Internet del Comune, [www.comune.anzoladellemlia.bo.it](http://www.comune.anzoladellemlia.bo.it)
- Anzola on-line, la newsletter bimestrale del Comune
- Anzola Notizie, il notiziario mensile del Comune.

## II.3 Alcuni dati di attività

L'URP offre un servizio multicanale, anche se l'attività si svolge prevalentemente allo sportello, quindi è fatta di contatti diretti con i cittadini.

Il numero degli utenti serviti è passato dai 16.496 del 2002 ai 17.418 del 2003.

Le operazioni compiute agli sportelli dell'URP nei due anni sono rispettivamente 21.092 e 22.970; lo scarto tra operazioni effettuate ed utenti reali dimostra che chi si

rivolge allo sportello spesso effettua più di una operazione. Meno frequente è il contatto epistolare con l'URP, anche se si registra in grande crescita il contatto via posta elettronica, soprattutto da parte di aziende e professionisti. Molto intenso è invece il contatto telefonico, dove la funzione di accoglienza telefonica – che ha sostituito la semplice attività del centralino – ha fatto sì che i cittadini trovino già al primo contatto una risposta ai loro bisogni. La seguente tabella mostra alcuni dati significativi inerenti le attività dell'URP negli anni dal 2001 al 2003.



	Anno 2001*	Anno 2002(**)	Anno 2003
<b>Utenti</b>	3766	16496	17.418
<b>Operazioni effettuate</b>	4310	21092	22.970
<b>Suddivise per Servizio</b>			
Demografici	1805	7774	8.138
Affari Generali	774	4080	4.933
Tributi	394	1756	1.659
UFF. CASA	87	494	151
AMBIENTE	503	1.979	1.721
SOCIALI	74	744	879
SCUOLA	43	1.225	1.399
SUAP	421	1.916	2.718
P.M.	150	863	1.002
Richieste di accesso agli atti	17	161	226
Reclami e segnalazioni	90	457	519

[\*] I dati sono relativi al periodo 1/10/2001 – 31/12/2001  
 (\*\*) I dati sono relativi al periodo 1/02/2002 – 31/12/2002

## II.4 L'ascolto e la valutazione del servizio

Il Comune di Anzola dell'Emilia, e l'URP in particolare, considera fondamentale l'ascolto delle esigenze dei cittadini e la conoscenza del loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi comunali utilizzati.

A questo scopo l'URP desidera mantenere un canale di comunicazione e confronto costante con gli utenti del Comune, attraverso diverse modalità grazie alle quali i cittadini possono far pervenire le loro opinioni e giudizi.

Le possibili modalità sono:

1) Indagini periodiche sulla soddisfazione dell'utenza;

2) Incontri con alcuni gruppi di cittadini per confrontarsi sugli eventuali miglioramenti del servizio;

3) Analisi delle segnalazioni e dei reclami pervenuti all'URP;

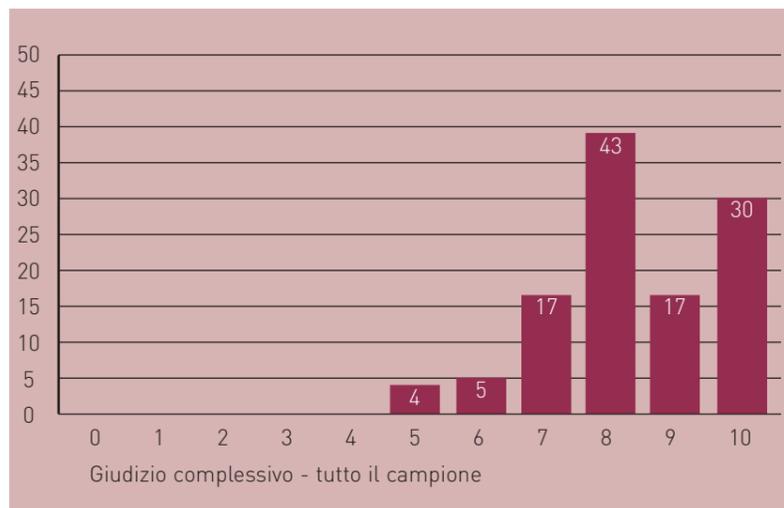
4) Analisi dei casi in cui non vengono rispettati gli standard prestabiliti dalla Carta dei Servizi.

I risultati di queste indagini ed analisi vengono resi noti alla cittadinanza attraverso il notiziario comunale, il sito web del Comune, e rappresentano importanti indicazioni per migliorare continuamente il servizio offerto.

Riportiamo alcuni dati che risultano dall'ultima indagine svolta nel luglio 2003 sulla soddisfazione dei cittadini in merito ai servizi erogati dall'URP.

### Promossi con 8+

Dovendo esprimere un giudizio complessivo sui servizi forniti dall'URP, in una scala che va da 10 (completamente soddisfatto) a 1 (per nulla soddisfatto), la valutazione degli intervistati è estremamente positiva con una media che si posiziona sull'8,3.



### Cortesia ed efficienza: i punti forti dell'URP

Per valutare la percezione dell'URP in tutti i suoi aspetti, il campione ha espresso la sua opinione in merito a 10 affermazioni, potendo sfumare il giudizio in una scala da 10 (completamente vero) a 1 (completamente falso).

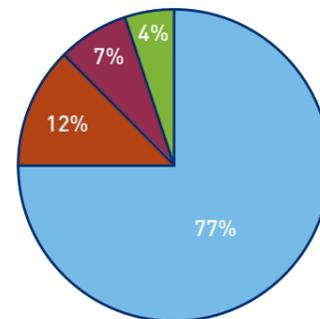
Dalla tabella si evince che gli elementi più apprezzati del servizio URP sono la disponibilità, la cortesia e l'efficienza.

Persino l'uso del bigliettino con il numero, inizialmente vissuto con scetticismo, ha trovato nel tempo un riscontro positivo.

Questa tabella riassume i giudizi, riportati in modo decrescente, di tutti gli intervistati:

Ha personale cortese ed educato, disponibile ad aiutare gli utenti	8.39
Ha personale che sa ascoltare le esigenze	8.3
Ha una gestione efficiente delle attese, anche grazie all'uso del "bigliettino"	8.1
Ha tempi di risposta rapidi	8.08
Dispone di una modulistica con istruzioni chiare e precise	7.99
Fornisce informazioni aggiornate e precise	7.93
Ha procedure trasparenti, snelle, veloci e poco burocratizzate	7.77
Ha orari di apertura comodi	7.62
Garantisce contatti ed informazioni telefoniche efficienti e rapide	7.43
Dispone di spazi gradevoli che garantiscono riservatezza	6.74

### Rispetto al passato, un servizio migliore per il 77% degli intervistati.



Rispetto ai servizi forniti in passato, l'URP offre un servizio che è valutato migliore dal 77% degli intervistati; per il 12% è rimasto praticamente invariato e per il 7% si è verificato un peggioramento. Il restante 4% non sa rispondere.

#### Percezione di miglioramento

- migliorato
- circa lo stesso
- peggiorato
- non so

### 11.5 Chi c'è all'URP

L'URP ha una dotazione di 5 addetti: quattro operatori ed un responsabile che si occupa del coordinamento e dell'organizzazione del servizio. Gli operatori sono dipendenti qualificati e formati appositamente per svolgere attività di comunicazione e servizio di relazione con il pubblico, secondo le disposizioni previste dalla Legge 150/2000.

Tutti gli operatori sono intercambiabili e svolgono diverse funzioni, compresa quella di centralino e accoglienza telefonica, secondo una turnazione fissa che prevede un alternarsi di presenza allo sportello e di attività di back-office.

Il back-office è l'attività d'ufficio che non prevede la presenza del cittadino ma che consente di svolgere attività di completamento procedure ed atti amministrativi, di predisposizione di modulistica e materiale informativo, di ricerca, di aggiornamento banche dati, infine di contatto e raccordo con altri uffici, spesso anche di Enti esterni (Provincia, Regione, Questura, Ausl...).

Non si impara a lavorare una volta per tutte: l'aggiornamento continuo e la formazione sono considerati condizione essenziale per svolgere un lavoro di qualità. Pertanto si frequentano, spesso con verifiche di apprendimento, corsi di aggiornamento in campo legislativo, organizzativo e sull'uso delle nuove tecnologie oltre ad interventi formativi sulla comunicazione.

Oltre all'attività di routine, vengono realizzati alcuni grandi progetti (generalmente di durata annuale) che impegnano il personale in attività straordinarie come la creazione di una banca dati dei procedimenti on-line, un'indagine di "customer satisfaction" e la più recente stesura della Carta dei Servizi. Ogni operatore lavora con autonomia ai progetti ed all'organizzazione del servizio, assumendosi un ambito proprio di responsabilità. La condivisione costante delle informazioni, il lavoro di gruppo e la verifica periodica del clima interno sono gli elementi costitutivi del nostro stile di lavoro basato sulla fiducia.

### 11.6 Come contattarci

L'URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova al piano terra del Palazzo comunale, in Via Grimandi, 1 ad Anzola dell'Emilia (BO).

#### Siamo aperti nei seguenti orari:

LUNEDI' 8,00 - 12,30  
 MARTEDI' 8,00 - 12,30  
 MERCOLEDI' 8,00 - 12,30  
 GIOVEDI' 8,00 - 18,30 (orario continuato)  
 VENERDI' 8,00 - 12,30  
 SABATO 8,00 - 12,30

Puoi telefonarci al numero: **051.6502111**;  
 inviarci un fax al numero: **051.731598**;  
 scriverci una mail all'indirizzo:  
**urp@anzola.provincia.bologna.it**

## III. i nostri impegni

### III.1 Cosa sono gli "standard" e come li abbiamo individuati

*Per dare la possibilità ai cittadini di conoscere bene i servizi offerti dall'URP e per creare un patto di collaborazione tra l'URP e i propri utenti, l'Ufficio ha individuato alcuni indicatori che misurano il livello di qualità garantito dall'URP nell'erogazione di una serie di servizi.*

*Questi indicatori prendono il nome di "standard": si tratta di valori che permettono ai cittadini di verificare personalmente il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto promesso dagli standard stessi e quanto effettivamente offerto.*

*Gli standard sono stati individuati sulla base dell'esperienza degli operatori e attraverso le semplificazioni effettuate sulle procedure.*

### III.2 Le garanzie del servizio: standard e valori

Nella tabella seguente riportiamo alcuni dei servizi offerti dall'URP ed i relativi standard di qualità garantiti nella misura dei valori proposti. La colonna "indennizzo" indica quali sono i servizi per cui è previsto il rimborso nel caso gli standard non vengano rispettati nel valore dichiarato.

La Qualità totale è un processo di continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti, e i relativi valori previsti, potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi, così come potranno essere inseriti ulteriori servizi.

Nella tabella a pagina 16 sono riportati i servizi e i relativi standard.

### III.3 I rimborsi

Nel caso in cui gli standard che l'URP si impegna a rispettare non vengano mantenuti, i cittadini hanno la possibilità di chiedere un risarcimento simbolico per il "disservizio" del Comune.

Tale risarcimento prende il nome di rimborso ed è una forma di indennizzo che lo stesso URP mette a disposizione degli utenti del servizio.

Infatti, nel caso di mancato rispetto di uno standard promesso, gli utenti possono presentare all'URP una segnalazione di disservizio.

La segnalazione deve essere presentata per iscritto, formulata in modo preciso, contenendo tutte le informazioni necessarie a documentare in modo oggettivo la richiesta ed a facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

In particolare, il rimborso può essere richiesto dagli utenti se, sul bigliettino "elimina code" che si ritira all'entrata dell'URP, una operatrice dello stesso Ufficio avrà apposto il timbro, la data e la firma di autorizzazione alla richiesta di rimborso.

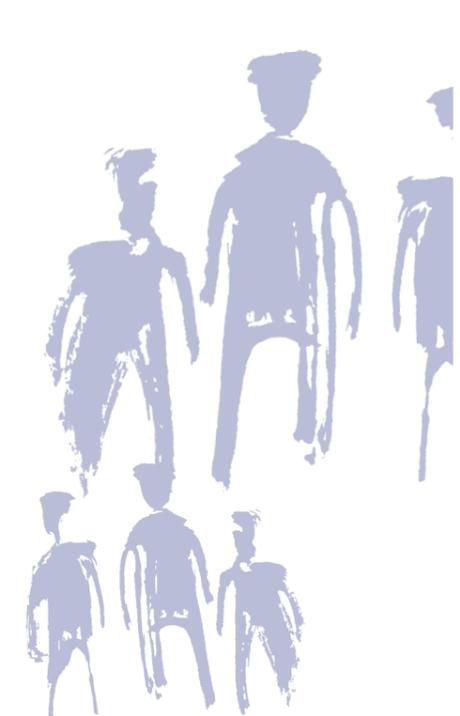
Tale bigliettino dovrà essere allegato alla domanda di rimborso.

La forma di rimborso prevista ha un valore simbolico di 5 euro e consiste in bigliet-

ti ATC per il servizio di trasporto pubblico linea extraurbana o servizio Prontobus.

### III.4 Come e dove reclamare per i disservizi dell'URP

Eventuali reclami sui disservizi dell'URP e la richiesta di rimborso devono essere inoltrati al Comune di Anzola dell'Emilia, all'attenzione del Direttore dell'Area Amministrativa Istituzionale, Via Grimandi, 1 - 40011 Anzola dell'Emilia (BO).



SERVIZI	STANDARD QUALITA'	VALORI	INDENNIZZO
Rilascio carta d'identità	Tempo necessario per il rilascio	Immediato	Si
Certificazione anagrafica (residenza, nascita, stato di famiglia, etc.)	Tempo necessario per il rilascio	Immediato	Si
Trasferimento di residenza	Numero di procedimenti accorpati in una sola volta	9 in una volta Questi sono tutti i procedimenti che vengono effettuati in occasione del cambio di residenza: iscrizione anagrafica, cambio di indirizzo patente e libretto di circolazione, informazioni per denuncia tariffa rifiuti e denuncia ICI, informazioni sulla denuncia di cessione fabbricato, materiale raccolto rifiuti, carpette di benvenuto, informazioni medico di famiglia, informazioni utenze (gas, luce, acqua, telefono), anagrafe canina	Si
Rilascio licenze di pesca e tesserino di caccia	Tempo necessario per il rilascio	Immediato	Si
Iscrizione asilo nido*	Completezza informazioni rapportata al numero di volte allo sportello	Tutto in una sola volta	No
Iscrizione trasporto scolastico*	Completezza informazioni rapportata al numero di volte allo sportello	Tutto in una sola volta	No
Iscrizione pre e post scuola*	Completezza informazioni rapportata al numero di volte allo sportello	Tutto in una sola volta	No
Iscrizione servizi estivi per l'infanzia*	Completezza informazioni rapportata al numero di volte allo sportello	Tutto in una sola volta	No
Richiesta contributi per famiglie numerose e assegno di maternità	Completezza informazioni rapportata al numero di volte allo sportello	Tutto in una sola volta	No
Domande per contributo affitti*	Completezza informazioni rapportata al numero di volte allo sportello	Tutto in una sola volta	No

SERVIZI	STANDARD QUALITA'	VALORI	INDENNIZZO
Abbonamenti ATC*	Completezza informazioni rapportata al numero di volte allo sportello	Tutto in una sola volta	No
Anagrafe canina	Tempo necessario per il rilascio di documentazione	Immediato	Si
Consegna atti edilizia privata e pubblica e relativa modulistica	Tempo necessario per il rilascio di documentazione	Immediato	Si
Ricezione domande per occupazione suolo pubblico	Tempo necessario per inoltro domanda	Immediato	Si
Consegna cartelli passi carrai	Tempo necessario per la consegna	Immediato	Si
<p><b>*Si tratta di servizi rilasciati solo nei periodi previsti dal Bando o da altre disposizioni comunali.</b></p> <p><b>Nota: I tempi indicati riguardano il servizio di sportello e non includono il tempo d'attesa. I tempi indicati valgono se l'utente è in possesso della documentazione necessaria, in forma completa (cfr. cap. 4)</b></p>			

#### Legenda della tabella

1° colonna: descrizione del servizio svolto

2° colonna: descrizione dello standard prescelto per valutare la modalità di esecuzione del servizio

3° colonna: descrizione del valore ideale di esecuzione del servizio previsto

4° colonna: indicazione se il superamento del valore nella 3° colonna prevede un indennizzo per l'utente.

## IV. cosa fare per...



### IV.1 Carta d'identità: cosa fare per il rilascio e il rinnovo

La Carta d'Identità è un documento di identità che riporta i dati anagrafici ed i connotati personali del cittadino. Viene rilasciata al compimento del 15° anno di età e vale 5 anni. La carta di identità può essere fatta non valida per l'espatrio o valida per l'espatrio. Con la seconda è possibile accedere ai seguenti paesi esteri: Austria, Belgio, Cipro, Croazia, Danimarca, Eire, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Norvegia, Olanda, Principato di Monaco, Portogallo, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria (Marocco, Tunisia e Turchia solo con viaggi organizzati).

#### Requisiti del richiedente:

- avere compiuto 15 anni
  - essere cittadini residenti ad Anzola dell'Emilia
- (In casi eccezionali e per motivate esigenze,

il documento può essere rinnovato anche ai cittadini italiani domiciliati ad Anzola dell'Emilia, previo nulla-osta al rilascio del Comune di residenza)

#### Modalità di richiesta:

Presentarsi personalmente allo sportello dell'URP.

Se il richiedente è minorenne deve essere accompagnato almeno da un genitore (munito di documento d'identità), ai fini dell'identificazione; se desidera ottenere un documento valido per l'espatrio è necessario l'assenso di entrambi i genitori (il genitore che non si presenta allo sportello può firmare l'assenso sull'apposito modulo allegando fotocopia di carta d'identità valida).

#### Modalità di erogazione:

Il rilascio della Carta d'Identità avviene in maniera immediata per i cittadini residenti.

#### Documentazione da presentare:

- Sia in caso di rilascio che di rinnovo:
- 3 fotografie uguali tra loro, recenti
- In caso di rinnovo:
- restituzione della carta d'identità scaduta o esibizione della denuncia di furto o smarrimento.

#### Costi e modalità di pagamento:

€ 5,42, o € 10,59 nel caso trattasi di un duplicato (se la carta precedente è ancora valida).

#### Scadenza o validità:

La Carta d'Identità ha validità di 5 anni dalla data del rilascio. È possibile il rinnovo già da 6 mesi prima della scadenza.

#### Notizie utili:

Le carte valide per l'espatrio non recano alcuna iscrizione, quelle NON valide recano apposita dicitura sul retro. In caso di smarrimento o di furto occorre presentare denuncia alla Polizia di Stato o ai Carabinieri prima di chiedere il rilascio di una nuova carta al Comune.

### IV.2 Cambio di residenza: cosa fare per ottenerlo

Per ottenere la residenza o fare un cambio di indirizzo all'interno del Comune occorre fare richiesta all'URP.

#### Documentazione da presentare:

- Carta d'identità del richiedente (in caso di una famiglia è sufficiente uno solo dei componenti il nucleo familiare purché maggiorenne). Per i cittadini stranieri, passaporto e permesso di soggiorno per ogni richiedente.
- Numero di codice fiscale di ognuno dei componenti il nucleo familiare
- Patente di guida di tutti i componenti il nucleo familiare (o fotocopia leggibile o dati completi)
- Numero di targa di qualsiasi automezzo intestato ad ognuno dei componenti il nucleo familiare (autoveicoli, autocarro della portata fino a 60 quintali, motoveicoli, rimorchi...)

#### Notizie utili:

- Entro 60 giorni dalla richiesta di cambio di residenza, occorre presentare la richiesta di iscrizione alla Tariffa Rifiuti allo Sportello Geovest (Piano terra Palazzo Comunale, Lunedì, Martedì, Sabato dalle 8.30 alle 12.30; giovedì 13.00-18.30; Tel.

051/6502141 - Fax 051/731598).

- Occorre richiedere la cancellazione della Tariffa Rifiuti nel Comune di precedente residenza, perché non avviene in modo automatico con l'acquisizione della nuova residenza.
- Occorre comunicare all'URP il possesso di eventuali passi carrai.
- Occorre comunicare all'URP il possesso di cani per l'iscrizione obbligatoria all'anagrafe canina.
- Gli intestatari di autocarri di portata superiore ai 60 Q., di patente nautica e i possessori di automezzi intestati ad aziende devono provvedere autonomamente a comunicare le variazioni di residenza alla Motorizzazione Civile.

### IV.3 Autocertificazione: cosa e come autocertificare

È una dichiarazione che l'interessato sottoscrive nel proprio interesse su stati, fatti e qualità personali.

Il cittadino quindi si sostituisce all'Amministrazione competente a rilasciare un certificato e lo dichiara con valore di legge, sotto la propria responsabilità. L'autocertificazione sostituisce i certificati e i documenti richiesti dalle Amministrazioni pubbliche e dai Gestori dei servizi pubblici che devono accettarla. Nel rapporto tra privati invece il riconoscimento della validità dell'autocertificazione resta a discrezione di chi richiede il certificato o documento.

L'Amministrazione pubblica inoltre non può in nessun caso sospendere o ritardare i tempi di inizio di un procedimento per la verifica d'ufficio di quanto dichiarato dal cittadino in una autocertificazione. Vi sono pochi casi, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, in cui devono essere esibiti i tradizionali certificati: pratiche per contrarre matrimonio, rapporti con l'autorità giudiziaria, atti da trasmettere all'estero. L'autocertificazione non è ammessa inoltre per certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità all'UE, marchi e brevetti.

**L'autocertificazione sostituisce i seguenti certificati:**

data e il luogo di nascita; residenza; cittadinanza; godimento dei diritti civili e politici; stato di celibe, coniugato, vedovo o stato libero; stato di famiglia; esistenza in vita; nascita del figlio, decesso del coniuge, dell'ascendente o discendente; iscrizione in albi, registri o elenchi tenuti da pubbliche amministrazioni; appartenenza a ordini professionali; titolo di studio, esami sostenuti; qualifica professionale posseduta, titolo di specializzazione, di abilitazione, di formazione, di aggiornamento e di qualificazione tecnica; situazione reddituale o economica anche ai fini della concessione dei benefici di qualsiasi tipo previsti da leggi speciali; assolvimento di specifici obblighi contributivi con l'indicazione dell'ammontare corrisposto; possesso e numero del codice fiscale, della partita IVA e di qualsiasi dato presente nell'archivio dell'anagrafe tributaria; stato di disoccupazione; qualità di pensionato e categoria di pensione; qualità di studente; qualità di legale rappresentante di persone fisiche o giuridiche, di tutore, di curatore e simili; iscrizione presso associazioni o formazioni sociali di qualsiasi tipo; tutte le situazioni relative all'adempimento degli obblighi militari, ivi comprese quelle attestate nel foglio matricolare dello stato di servizio; di non aver riportato condanne penali e di non essere destinatario di provvedimenti che riguardano l'applicazione di misure di prevenzione, di decisioni civili e di provvedimenti amministrativi iscritti nel casellario giudiziale ai sensi della vigente normativa; di non essere a conoscenza di essere sottoposto a procedimenti penali; qualità di vivente a carico; tutti i dati a diretta conoscenza dell'interessato contenuti nei registri dello stato civile; di non trovarsi in stato di liquidazione o di fallimento e di non aver presentato domanda di concordato.

**Requisiti del richiedente:**

Possono autocertificare tutti i cittadini maggiorenni italiani, appartenenti alla Unione Europea, non appartenenti all'Unione purchè regolarmente soggiornanti in Italia limitatamente a fatti, stati e

qualità personali certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici o privati italiani.

**Documentazione da presentare:**

L'autocertificazione può essere redatta in carta libera su un foglio dove l'interessato dichiara stati personali, ed appone la propria firma senza autentica né bollo. La normativa stabilisce inoltre che per i dati relativi al cognome, nome, luogo e data di nascita, cittadinanza, stato civile e residenza è sufficiente l'esibizione di un documento di riconoscimento valido, purchè contenente dati aggiornati.

È possibile inviare l'autocertificazione per posta, fax e via telematica e di farla consegnare agli sportelli delle amministrazioni pubbliche da altri.

L'autocertificazione inviata per via telematica è valida se sottoscritta mediante la firma digitale o quando il sottoscrittore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica.

Nell'autocertificazione deve infine essere indicata la conoscenza dell'uso dei dati personali da parte dell'Amministrazione Pubblica per i soli fini per cui l'autocertificazione è inoltrata come previsto dal D. Lgs. 196/2003 (Testo Unico sulla privacy).

**Notizie utili:**

L'Amministrazione pubblica può provvedere d'ufficio all'accertamento della veridicità di quanto dichiarato dal cittadino.

Il rilascio di dichiarazioni o l'esibizione di un documento contenente dati non corrispondenti a verità equivale ad uso di atto falso ed è punibile ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in atto falso [art. 76 del D.P.R. 445 del 2/12/2000].

Il rifiuto ad accogliere un'autocertificazione da parte di un'Amministrazione Pubblica costituisce violazione dei doveri d'ufficio.

**Modulistica:**

Nell'appendice a pag. 28 si trova il Fac-simile che è possibile utilizzare come base per l'autocertificazione che gli interessati possono trascrivere su un foglio in carta libera da inoltrare alla Pubblica Amministrazione; oppure è disponibile nella sezione modulistica on line del sito [www.comune.anzoladelleemilia.bo.it](http://www.comune.anzoladelleemilia.bo.it) o presso lo sportello dell'URP.

**IV.4 Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà: cosa fare per produrla**

*La dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, consiste in una libera dichiarazione, resa e firmata davanti a un pubblico ufficiale, riguardante stati, fatti e qualità personali di cui il dichiarante ha diretta conoscenza e che egli rende nel proprio interesse anche quando riguardano altri soggetti.*

*Tale dichiarazione può essere presentata: agli Uffici della Pubblica Amministrazione, ai gestori di Pubblici Servizi (ENEL, Telecom, ACI etc.) e ai privati che l'accettano (non avendo essi l'obbligo di accettare tali dichiarazioni). Le dichiarazioni possono essere fatte su carta libera o anche utilizzando moduli predisposti dai vari enti o uffici.*

*Le istanze e le dichiarazioni da produrre alla Pubblica Amministrazione (o a gestori o esercenti di pubblici servizi) sono sottoscritte in presenza del dipendente addetto. Se non è possibile consegnarle personalmente, si può trasmetterle via fax, per posta o per via telematica o farle consegnare da altri dopo averle firmate ed avere allegato la fotocopia del proprio documento di identità. Per le istanze e le dichiarazioni da produrre a Privati l'autenticazione è redatta di seguito alla sottoscrizione, e il pubblico ufficiale che fa l'autenticazione attesta che la sottoscrizione è stata apposta in sua presenza, previo accertamento dell'identità del dichiarante. Le dichiarazioni sostitutive possono essere rese anche da cittadini extracomunitari residenti in Italia secondo le disposizioni del vigente regolamento demografico, a condizione che dette situazioni siano attestabili da parte di soggetti pubblici o privati italiani.*

**Documentazione da presentare:**

Un documento di identità valido.

**Costi e modalità di pagamento:**

Per le dichiarazioni in carta libera: € 0,26 di diritti di segreteria da pagarsi

all'Ufficio.

Per le dichiarazioni in bollo: € 10,85 (€ 0,52 per i diritti di segreteria, € 10,33 per la Marca da Bollo).

**Notizie utili:**

Non si possono dichiarare impegni futuri (esempio intenzioni), ma solo situazioni che riguardano fatti già avvenuti e conosciuti dal dichiarante.

È possibile richiedere l'autentica in qualsiasi Comune: non è necessaria la residenza.

Le dichiarazioni sostitutive non sono ammesse per i certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità all'Unione Europea, marchi e brevetti.

**Modulistica:**

Nell'appendice, rispettivamente a pag. 29 e 30, si trovano il Fac-simile per le dichiarazioni da presentare a Pubbliche Amministrazioni e il Fac-simile per le dichiarazioni da presentare a soggetti privati oppure sono disponibili nella sezione modulistica on line del sito internet [www.comune.anzoladelleemilia.bo.it](http://www.comune.anzoladelleemilia.bo.it) o presso lo sportello dell'URP. Questi due modelli offrono la base per chiunque voglia utilizzarli nel presentare dichiarazioni sostitutive d'atto di notorietà.

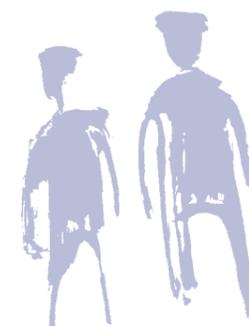
**IV.5 Passaporto: cosa fare per il rilascio e il rinnovo**

*Il passaporto è un documento valido per l'espatrio che viene rilasciato o rinnovato dalla Questura di Bologna. L'ufficio passaporti della Questura si trova in piazza Galilei, 7 a Bologna e risponde ai numeri telefonici 051/64.01.567-554-663-664. L'orario di apertura al pubblico è dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00.*

**Documentazione da presentare:**

PER IL RILASCIO OCCORRE:

- modulo di domanda compilato da firmare davanti all'addetto allo sportello
- N. 2 foto formato tessera
- marca di concessione governativa da € 30,99



- versamento di € 5,35 su bollettino di c/c postale n° 330407, intestato a: Questura di Bologna Ufficio Passaporti (oppure di € 6,53 se si desidera un passaporto di 48 pagine anziché 32).
- Eventuale passaporto scaduto o, in caso di smarrimento o furto, copia della relativa denuncia.

#### PER IL RINNOVO OCCORRE:

- modulo di domanda compilato da firmare davanti all'addetto allo sportello
- marca di concessione governativa da € 30,99

#### Validità del documento:

I passaporti rilasciati dopo il 04/02/2003 hanno validità 10 anni.

I passaporti rilasciati prima del 04/02/2003 devono essere rinnovati dopo i primi 5 anni.

#### Come e dove consegnare la domanda:

Direttamente alla Questura di Bologna (senza passare dall'ufficio URP per le autentiche), oppure presso la locale Caserma dei Carabinieri: in questo caso occorre effettuare preventivamente sulla domanda l'autentica di foto e firma presso l'URP del Comune.

#### Notizie utili:

Per il genitore richiedente con figli minori e' necessario l'assenso dell'altro genitore (che può firmare il modulo di domanda anche a casa allegando fotocopia del documento di identità). In mancanza dell'assenso occorre il nulla osta del giudice tutelare. Non occorre il nulla osta quando il richiedente e' titolare esclusivo della potestà.

In caso di richiedenti minori, vi deve essere l'assenso da parte di chi esercita la potestà. In caso di mancato assenso da parte di entrambi i genitori, è necessario richiedere il nulla osta al Giudice Tutelare.

#### Tempi di rilascio:

Una settimana se richiesto direttamente in Questura, circa un mese se richiesto alla locale Caserma dei Carabinieri.

#### Modulistica:

La modulistica per la richiesta di rila-

scio/rinnovo passaporto è disponibile sui siti : [www.questura.it](http://www.questura.it), [www.comune.anzoladellemlia.bo.it](http://www.comune.anzoladellemlia.bo.it) oppure allo sportello dell'URP.

#### IV.6

##### Accesso agli atti amministrativi

*L'accesso è il diritto dei cittadini di conoscere il contenuto dei documenti prodotti dalle Pubbliche Amministrazioni, sancito a partire dalla Legge 241/1990.*

#### Modalità di richiesta:

E' possibile visionare o chiedere una copia delle Delibere di Consiglio e di Giunta, come pure di un qualsiasi altro atto amministrativo prodotto dal Comune, facendone richiesta all'URP che è l'ufficio preposto a garantire ai cittadini il diritto d'accesso ai documenti amministrativi.

Le Delibere possono essere richieste in via informale, anche solo verbalmente, come avviene nel caso di tutti gli altri documenti per cui è prevista la pubblicazione all'Albo Pretorio (per esempio bandi di gara, concorsi, regolamenti comunali, ordinanze). Occorre però fornire gli estremi di quanto si ricerca, ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione (numero, data). Comunque, molti atti di questo genere, a partire dal 2003, sono ormai consultabili sul nostro sito Internet, all'indirizzo:

[www.comune.anzoladellemlia.bo.it](http://www.comune.anzoladellemlia.bo.it).

Invece, se si tratta di atti amministrativi diversi da quelli sopra elencati, occorre presentare all'URP una richiesta formale per iscritto dove oltre ai dati relativi all'atto, si devono fornire gli estremi del richiedente e di un suo documento di identificazione, nonché la motivazione della richiesta come previsto dall'art.25 della legge 241/1990.

#### Tempi di rilascio:

Se si tratta di documenti pubblicati all'Albo il rilascio è immediato o richiede pochissimi giorni, se occorre fotocopiare molto materiale. In caso di richieste formali d'accesso a documenti non affissi all'Albo, l'URP fornisce all'interessato

quanto richiesto entro 30 giorni, dopo aver verificato che sussistano le condizioni del diritto di accesso.

#### Costi e modalità di pagamento:

Nel caso in cui si chiedi copia dei documenti, e non la semplice visione, sono previsti i costi di fotocopie. Al momento della consegna del materiale vengono richiesti € 0,10 per fotocopie formato A4 e € 0,21 per fotocopie formato A3. Per l'accesso agli atti relativi ad incidenti stradali, il costo è di € 50 per copia semplice del rapporto completo e € 40 per copia semplice ad uso assicurativo e senza rilievi fotografici, come disposto dalla Delibera di Giunta Comunale 145/2002.

#### Modulistica:

La modulistica per fare una richiesta d'accesso agli atti formale è allegata a pag. 31 come Fac-simile, oppure è disponibile nella sezione modulistica on-line del sito internet:

[www.comune.anzoladellemlia.bo.it](http://www.comune.anzoladellemlia.bo.it) o presso lo sportello dell'URP.

#### IV.7

##### Segnalazioni e suggerimenti

*I cittadini hanno il diritto di inoltrare al Comune segnalazioni o reclami quando riscontrano un disservizio, un guasto, una fornitura di servizio insufficiente o del tutto assente. L'URP provvede ad inoltrare le segnalazioni agli uffici competenti per risolvere i problemi segnalati e garantisce che venga data una risposta ai cittadini, telefonicamente o per iscritto.*

*Se il Comune eroga il servizio in maniera inadeguata rispetto alle aspettative dei cittadini, sia in termini qualitativi che quantitativi, ciò può essere collegato a motivi di carattere contingente e straordinario (come gli eventi atmosferici, la mancanza di personale, problemi tecnici ad alcune attrezzature, ecc.) oppure può dipendere dal fatto che ci siano state carenze a livello organizzativo o di programmazione. Le segnalazioni da parte dei cittadini, oltre che essere una*

*legittima richiesta, sono molto preziose per il Comune perché servono a verificare il buon funzionamento dell'intera organizzazione. Anche i suggerimenti di miglioramento o di implementazione dei servizi, rappresentano per l'Amministrazione un'occasione per migliorare il servizio offerto. A tale scopo l'URP elabora periodicamente analisi delle segnalazioni e dei suggerimenti pervenuti, offrendo all'Amministrazione i dati per valutare i bisogni dei cittadini e quale sia la loro corrispondenza con i servizi erogati.*



#### Come e dove inoltrare segnalazioni e suggerimenti:

E' possibile inoltrare le segnalazioni e i suggerimenti all'URP rivolgendosi allo sportello verbalmente o per iscritto, via fax al numero 051.731598, per e-mail all'indirizzo: [urp@anzola.provincia.bologna.it](mailto:urp@anzola.provincia.bologna.it), per telefono al numero 051.6502111 oppure compilando l'apposito modulo sulla home page del sito internet:

[www.comune.anzoladellemlia.bologna.it](http://www.comune.anzoladellemlia.bologna.it)

#### Tempi di risposta:

I tempi di risposta variano in base alla complessità delle segnalazioni e degli uffici coinvolti nel risolvere le situazioni segnalate, l'URP comunque si impegna a fornire risposte, anche se negative, entro 30 giorni dall'inoltro della segnalazione.

#### Modulistica:

La modulistica per inoltrare una segnalazione o un suggerimento in forma scritta è allegata a pag. 32 come Fac-simile, o è disponibile allo sportello dell'URP.

#### IV.8

##### Smaltimento rifiuti ingombranti

*Il Comune di Anzola provvede allo smaltimento dei rifiuti, affidando il servizio a società esterne specializzate nel trattamento degli stessi; promuove e vigila che la raccolta differenziata dei rifiuti venga fatta in modo efficace e corretto da parte dei cittadini. Per quanto riguarda in particolare lo smaltimento dei*

rifiuti ingombranti è in atto una convenzione con la Coop Trasporti e scavi per il ritiro presso i cassonetti su segnalazione dei cittadini oppure si chiede ai cittadini di conferire direttamente alla S.E.A.C. (Stazione ecologica attrezzata comunale) i materiali.

#### Cosa, dove e come smaltire i rifiuti ingombranti:

Per i rifiuti ingombranti di origine domestica, quali ad esempio batterie auto, pneumatici usati, olii vegetali, olii minerali esausti, pietrisco, sanitari, mobili, poltrone, materassi, cartoni, legname, ferro, rifiuti tossici di origine domestica, carta e cartone in grandi quantità, cassette di plastica, elettrodomestici, cartucce per stampanti e fax, tubi e lampade al neon:

- tutti i mercoledì la Coop Trasporti e Scavi effettua il servizio di ritiro degli ingombranti presso i cassonetti; perciò bisogna lasciare il martedì sera gli ingombranti nei pressi dei cassonetti più vicini alla propria residenza concordando telefonicamente con la Coop Trasporti e Scavi il ritiro. Il numero telefonico è 051.733148, orario di servizio tutti i giorni 7.30 - 12.30 e 14.30 - 17.00.

oppure

- consegnare gli ingombranti direttamente presso S.E.A.C. (stazione ecologica attrezzata comunale) in Via Roccanovella n. 1/A; il mercoledì dalle 14.00 alle 17.00 e il sabato dalle 9.00 alle 12.00 Tel. 051.732133.

Potature e sfalci in modeste quantità devono essere smaltite nei cassonetti dell'organico. Per la raccolta di verde in grandi quantità:

- consegnarle direttamente presso S.E.A.C. (stazione ecologica attrezzata comunale) in Via Roccanovella n. 1/A; il mercoledì dalle 14.00 alle 17.00 e il sabato dalle 9.00 alle 12.00 Tel. 051.732133.

oppure

- contattare Geovest (società che gestisce la stazione ecologica attrezzata per conto del Comune) al numero 051.982799.

#### Notizie utili:

I rifiuti non domestici, prodotti da imprese ed aziende agricole, devono essere smaltiti esclusivamente attraverso ditte specializzate da contattare a cura dei diretti interessati. In particolare, la Provincia di Bologna ha attivato una convenzione con la Ditta Special Trasporti di Sala Bolognese, tel.051.6814737.

#### IV.9

##### Anagrafe canina e accalappiamento cani

*La legge regionale n°27/2000, stabilisce l'esistenza di un'anagrafe canina nel territorio comunale, prevedendo per i possessori di cani l'obbligo di iscrizione alla stessa tramite un sistema di identificazione a microchip sottocutaneo. Il sistema di microchip è particolarmente utile in casi di smarrimento, ritrovamento e furto dei cani così come serve a prevenire il randagismo e a scoraggiare l'abbandono.*

#### Come avviene l'iscrizione:

I proprietari residenti ad Anzola devono chiedere l'iscrizione dei propri cani all'Anagrafe Canina presentandosi allo sportello dell'URP. Ogni variazione dovuta a eventuale cessione, smarrimento e decesso dei cani deve essere comunicata all'URP. Insieme al certificato di iscrizione, ai proprietari viene consegnato un microchip identificativo che il veterinario provvederà ad applicare. Entro 30 giorni dalla data di iscrizione va riconsegnata all'URP l'avvenuta applicazione del microchip da parte del veterinario. Il costo del microchip è di € 5,16.

#### In caso di smarrimento o ritrovamento cani:

Per segnalare lo smarrimento o il ritrovamento di un cane, occorre contattare l'URP al numero 051.650211 oppure, negli orari di chiusura al pubblico, il Comando di Polizia Municipale 051.731203 o 329.6509601. Esiste un servizio di accalappiacani che viene attivato dall'URP o dall'Ufficio di Polizia Municipale, le cui spese sono a carico del proprietario del cane.

#### Notizie utili:

I sacchetti per le deiezioni canine si trovano nei punti di rifornimento presso le aree verdi pubbliche.

#### IV.10

##### Richiesta cartello passo carraio

#### Come e dove richiedere il cartello:

Ai possessori di passo carraio autorizzati dal Comune, l'URP consegna un cartello di passo carraio su richiesta dei diretti interessati, dietro presentazione di ricevuta di pagamento del canone annuale COSAP, alla società di riscossione per conto del Comune. Il costo del cartello è di € 18 da effettuarsi direttamente all'URP.

#### Come e dove richiedere il rilascio:

Occorre presentare richiesta di passo carraio su modulo di domanda in distribuzione presso l'URP. In caso la realizzazione di passo carraio comporti opere edilizie è necessario inoltrare una D.I.A.-denuncia di inizio attività, al Servizio Urbanistica e Attività Produttive del Comune. La domanda viene inviata ai servizi competenti per verificare sul territorio la possibilità di autorizzare il passo carraio. Il Suap autorizza e comunica alla ditta incaricata della riscossione il nominativo del nuovo contribuente, che annualmente riceverà presso il proprio domicilio il bollettino di pagamento COSAP.

#### IV.11

##### Tesserino licenza di pesca o di caccia

#### Tesserino di pesca:

Il richiedente deve essere residente nel Comune di Anzola, aver compiuto il 13° anno di età ed essere in possesso di un'autorizzazione dei genitori se minorenni. La documentazione da presentare all'URP consiste in

- 2 foto tessera uguali e recenti
- 1 marca da bollo da € 10,33 per la domanda
- 1 marca da bollo da € 10,33 per la licenza.

- ricevuta di versamento della tassa regionale di € 22,72, su c/c postale n. 116400 intestato a Regione E.R., Tasse e concessioni regionali, Via A. Moro, 52 - 40127 Bologna.

Il bollettino per il versamento è reperibile presso l'URP, il pagamento deve essere effettuato anticipatamente rispetto alla richiesta di rilascio della licenza. In caso di smarrimento o distruzione si deve fare una licenza nuova, in quanto non si rilasciano duplicati.

La licenza di pesca ha la validità di 6 anni, decorrenti dalla data del rilascio. Ogni anno va convalidata con il versamento della tassa regionale. Tuttavia, nell'arco dei 6 anni, il pescatore può sospendere il versamento della tassa, se non può o non vuole esercitare la pesca, ma quando ripristina l'esercizio della pesca, farà coincidere la data del versamento con quella del rilascio della licenza stessa.

#### Tesserino di caccia:

Per richiedere il tesserino di caccia, gli interessati devono possedere il porto d'armi in corso di validità, e devono aver effettuato il pagamento della tassa provinciale e il pagamento degli ambiti territoriali di caccia A.T.C. I richiedenti devono inoltrare all'URP richiesta scritta di rilascio tesserino di caccia sul modulo in distribuzione allo sportello. Dietro restituzione del tesserino dell'annata venatoria precedente, il rilascio del tesserino è immediato insieme alla consegna dei calendari venatori.

Non è prevista contribuzione per il rilascio del tesserino di caccia, la spesa per il cacciatore è rappresentata unicamente dal pagamento dei contributi provinciali su bollettini postali ritirabili anche presso gli esercizi che vendono articoli per la caccia. Il tesserino ha validità annuale.

## V. informazioni utili



### V.1

#### Servizi comunali: orari e recapiti da ricordare

**URP** 051.6502111 Via Grimandi, 1 – Piano Terra  
dal lunedì al sabato 8,00 - 12,30 giovedì orario continuato 8,00 - 18,30

**Segreteria del Sindaco** 051.6502107 Via Grimandi, 1 – Primo Piano  
dal lunedì al sabato 8,00 - 12,30

**Polizia Municipale** 051.731203 Via Goldoni, 3 – Primo Piano  
lunedì, martedì e sabato 8,00 - 12,30 giovedì orario continuato 8,00 - 18,30 mercoledì e venerdì chiuso

**Scuola e Servizi Sociali** Via Grimandi, 1 – Piano Terra  
lunedì, martedì, giovedì\* e sabato 8,00 - 12,30  
\*le Assistenti sociali ricevono su appuntamento anche il giovedì pomeriggio  
il CIOIP è aperto solo il martedì dalle 9,30 alle 12,30 e il giovedì dalle 15,30 alle 18,30

**Servizi Demografici** Via Grimandi, 1 – Piano Terra  
dal lunedì al sabato 8,00 - 12,30

**Urbanistica e Attività Produttive** Via Grimandi, 1 – Primo Piano  
**Personale amministrativo** lunedì, martedì, giovedì e sabato 8,00 - 12,30  
**Personale tecnico** giovedì e sabato dalle 8,00 alle 12,30 mercoledì e venerdì chiuso

**Ambiente, Lavori Pubblici, Uff.Casa** Via Grimandi, 1 – Primo Piano  
**Personale amministrativo** lunedì, martedì, giovedì e sabato 8,00 - 12,30  
**Personale tecnico** giovedì e sabato dalle 8,00 alle 12,30 mercoledì e venerdì chiuso

**Tributi** Via Grimandi, 1 – Primo Piano  
lun., mar., giov.\* e sab. 8,00 - 12,30 \*si riceve su appuntamento anche il giov. pomeriggio merc. e ven.chiuso

**Biblioteca** 051.6502222 Piazza Giovanni XXIII, 2  
Mattina: mar, mer, gio e sab 9,00-12,30 Pomeriggio: mar, mer, gio e ven 14,30-19,00 Sera: martedì 20,00 - 22,30

**Ludoteca** Piazza Giovanni XXIII, 2  
Martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 16,00 alle 18,30 Sabato dalle 9,30 alle 11,30

### V.2 Numeri utili

#### Sport e Tempo Libero

Polisportiva Via Lunga 8/A	051-734183
Palestra Comunale Via Lunga 8/A	051-731552
Bocciofila Comunale Via Lunga 8/A	051-731552
Acqua, Luce, Gas, Rifiuti	
Enel	800-900800
Hera (Acqua) Servizio Clienti	800-257777
Hera (Acqua) Segnalazione Guasti	800-250101
Aimag (Gas)	0535/28111
	051/735566
	335/7018942
Aimag (Gas) Guasti e Pronto Intervento	0535-28256
Co-gas Centralino	0533/387211
Numero Verde per autolettura contatore	800.333.464
Numero Verde	800.230.383
Geovest	051/982799
Coop Trasporti e Scavi	051/733148

#### Scuole del capoluogo

Asilo Nido Comunale "Tilde Bolzani" Via Gavina 12	051-734940
Istituto Comprensivo Didattico "E.De Amicis" Via Chiarini 5	051-733136
Scuola Materna Statale "Tilde Bolzani" Via Gavina 12	051-733547
Scuola Elementare Caduti per la Libertà Via Chiarini 5	051-732468
Scuola Media Statale "G.Pascoli" Via XXV Aprile 6	051-733233

#### Scuole di Lavino di Mezzo

Asilo Nido Via Ragazzi 2	3336458316
Scuola Materna Lavino Via Ragazzi 2	051-733426
Scuola Elementare Lavino Via Ragazzi 4	051-733005

#### Associazioni

Associazione Culturale Islamica ASSADAKAH Piazza Giovanni XXIII 1	051-732153
Sindacato Pensionati Cgil - Camera del Lavoro Via Goldoni 4	051-733123
Centro Sociale Ricreativo "Ca Rossa" Via XXV Aprile 25/A	051-731385
Centro Culturale Anzolese Via XXV Aprile 8 c/o Scuola Media Pascoli	051-732734



**Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà**

(Art. 21, 38 e 47 D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000)

DA PRESENTARE AI SOGGETTI PRIVATI

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76 D.P.R. 445/2000) sotto la propria responsabilità

**DICHIARA**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Il/la sottoscritto/a dichiara inoltre di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 10 della Legge 675/96 (privacy) che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa

Data

Firma leggibile del dichiarante

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Autentica della sottoscrizione

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ attesto che la su estesa dichiarazione è stata resa e sottoscritta oggi \_\_\_\_\_ in mia presenza, presso \_\_\_\_\_ dal/la dichiarante \_\_\_\_\_ da me identificato/a mediante \_\_\_\_\_

**Il Funzionario Incaricato**

\_\_\_\_\_

**MODULO PER LA RICHIESTA FORMALE DI ACCESSO AGLI ATTI**

Al Comune di Anzola dell'Emilia

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ in Via/Piazza \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Documento di identità: \_\_\_\_\_ rilasciato il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_

**RICHIEDE**

- Di prendere visione;
  - Di ricevere n. \_\_\_\_\_ copia/e<sup>1</sup>;
  - Per consultazione (in carta semplice);  copia conforme l'originale (in bollo salvo esenzioni);
- della seguente documentazione in giacenza presso codesta Amministrazione Comunale:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Così motivando la propria richiesta:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Dichiara, inoltre, di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 10 legge 675/96 che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento di cui alla presente istanza.

Anzola dell'Emilia, li \_\_\_\_\_

Firma del richiedente

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Gli elaborati grafici di dimensioni superiori ad un formato A3 verranno riprodotti presso la copisteria SB2 di Anzola dell'Emilia in Via Emilia 41/f - Tel: 051.734151. Le relative copie dovranno essere ritirate e pagate dal richiedente presso la suddetta copisteria, previa accordi con la stessa. Le copie di elaborati con dimensioni inferiori al formato A3 possono essere richiesti al Comune ed i costi di fotocopiazione sono di € 0,10 ogni foglio A4. Per l'estratto di copia conforme, la legislazione attuale prevede l'applicazione di n. 1 bollo da € 10,32 ogni 4 pagine di testo.

----- Spazio riservato all'Amministrazione -----

Il Servizio \_\_\_\_\_, ai sensi dell'art. 25 - comma 4° - della Legge 241/90,

autorizza l'URP a rispondere all'istanza d'accesso sopra avanzata entro il termine di 30 gg. dalla data della stessa e pertanto allega la documentazione richiesta

oppure

\_\_\_\_\_

p. l'Amm.ne Com.le

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_



**U.R.P. UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI**

Segnalazione  Reclamo  Suggerimento   
Modalità di presentazione: di persona  telefono  lettera  e-mail  fax

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
VIA/PIAZZA \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ CITTA \_\_\_\_\_  
TEL \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

