



**Procedimenti amministrativi di competenza del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Responsabile Dott.ssa Daniela Urtesi**

**Responsabile Procedimenti Amministrativi Istruttore Direttivo Nicoletta di Martino**

**Recapito telefonico: +39 06 93295224 – E-Mail urp@comune.albanolaziale.rm.it**

**Aggiornato al mese di Gennaio 2018.**

<b>Procedimento</b>	<b>Unità organizzativa competente</b>	<b>Norma di riferimento</b>	<b>Termine di conclusione del procedimento</b>	<b>Addetti alla lavorazione del procedimento</b>	<b>Responsabile del provvedimento</b>	<b>Note</b>
<p><b>Servizi On-line - Accesso alla community</b> Nel 2017 l'iscrizione ai servizi scolastici diventa tutta on-line. L'attività proseguirà nel 2018, saranno rese disponibili le pagine sul Sito per l'iscrizione al servizio di trasporto scolastico, l'iscrizione alla mensa scolastica, l'iscrizione agli esoneri libri, trasporto, tasse scolastiche, mensa. <b>Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente dalla centralinista.</b></p>	U.R.P. Ufficio Scuola	Capo IV (artt. 14-21) della L. 241/1990. semplificare l'azione amministrativa	Il procedimento è avviato direttamente dal Cittadino seguito poi da remoto dall'URP, alcune pratiche (per i cittadini più in difficoltà), vengono gestite direttamente dall'ufficio, tempi massimi di procedura 7 giorni.	Nicoletta di Martino Domenico Gavita	Nicoletta di Martino Gavita Domenico Amministratori di sistema.	
<p><b>Rilascio attestazioni ISEE.</b> ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è lo strumento di valutazione, attraverso criteri unificati, della situazione economica di coloro che richiedono prestazioni sociali agevolate. L'ISEE differisce sulla base della tipologia di prestazione richiesta: a) prestazioni agevolate di natura sociosanitaria; b) prestazioni agevolate rivolte a minorenni, in presenza di genitori non conviventi; c) prestazioni per il diritto allo studio universitario; d) ISEE corrente; <b>E' importante sapere che L'ISEE è valido dalla data di presentazione della DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) fino al 15 gennaio dell'anno successivo.</b></p>	U.R.P.	D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 e D.M. 7 novembre 2014	Massimo 30 giorni dalla data della distribuzione della modulistica al Cittadino, alla consegna della pratica completata. I tempi variano a seconda del periodo, la pratica viene lavorata insieme all'Agenzia delle Entrate e all'INPS, quindi è soggetta a tempi più lunghi di lavorazione confronto al vecchio ISEE, pertanto i tempi possono variare da 10 giorni a 30 giorni, se l'ISEE torna con la difformità, i tempi si allungano ulteriormente, in quanto la pratica deve essere nuovamente inserita, con i nuovi dati.	Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti	Responsabile presso l'INPS: Nicoletta di Martino	
<p><b>Sistema di Agevolazione per le tariffe delle utenze agevolate:</b> <b>Il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche (SGAte)</b> consente ai Comuni italiani di adempiere agli obblighi legislativi in tema di</p>	U.R.P.	D.lgv., 28/12/07 Richiesta Agevolazioni Deliberazione di Giunta Comunale n°01 del 12/01/2009	20 giorni dalla data della distribuzione della modulistica al Cittadino.	Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti	Amministratore di Sistema: Nicoletta di Martino	

<p>compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale dai clienti domestici disagiati.</p> <p><b>SGAte</b> gestisce l'intero iter necessario ad attivare il regime di compensazione a favore dei cittadini in possesso dei requisiti di ammissibilità.</p>						
<p><b>Appuntamenti carta d'identità elettronica sul sito</b>  <a href="https://agendacie.interno.gov.it/">https://agendacie.interno.gov.it/</a>  <b>Nuovo servizio offerto dall'URP</b>  <b>Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente dalla centralinista.</b></p>	<p>U.R.P.</p>	<p>DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82  DECRETO-LEGGE 31 gennaio 2005, n. 7  DECRETO-LEGGE 19 giugno 2015, n. 78  DECRETO 23 dicembre 2015.  DECRETO 25 maggio 2016.</p>	<p><b>Prestazione immediata</b> al cittadino al momento della richiesta, o aiuto a comprendere la modalità per accedere al sito di riferimento e procedere all'iscrizione.</p>	<p>Nicoletta di Martino  Erminia Di Pietro  Gabriella Corsetti  Domenico Gavita  Marisa Pittiglio</p>		
<p><b>Accesso agli atti Amministrativi:</b>  erogazione del modello (creato direttamente dall'URP) e spiegazione ai cittadini per le modalità di accesso.</p> <p>La trasparenza amministrativa consiste, nella sua accezione più ampia, nell'assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra questo ultimo ed il mondo esterno, gli Uffici Relazioni con il Pubblico nascono su volontà del legislatore appositamente per l'applicazione della Legge 241/90.</p> <p>E' evidente come questa legge apporti importanti modifiche nei rapporti tra le pubbliche amministrazioni e i diritti dei cittadini.</p> <p>Infatti non solo è previsto il diritto di prendere visione degli atti di un procedimento, ma anche che l'attività amministrativa deve ispirarsi al principio di trasparenza, inteso come accessibilità alla documentazione dell'amministrazione o ai riferimenti da quest'ultima utilizzati nell'assumere una determinata posizione.</p> <p>Ciò consente ai cittadini di veder garantiti i propri diritti nei confronti dell'amministrazione pubblica: hanno diritto ad una informazione qualificata, ad accedere ai documenti amministrativi e conoscere, nei limiti precisati</p>	<p>U.R.P.</p>	<p>Legge 241/90 e successive modifiche  Trasparenza Amministrativa</p>	<p>30 giorni dalla data di ingresso della domanda all'ufficio Protocollo.</p>	<p>Nicoletta di Martino</p>	<p>Nicoletta di Martino</p>	

dalla legge, lo stato dei procedimenti amministrativi che li riguardano, seguendo le fasi attraverso cui l'attività amministrativa si articola.						
<b>Accesso civico "semplice"</b> concernente dati, documenti e informazioni soggetti a pubblicazione obbligatoria	U.R.P.	Art. 5, c. 1,2 d.lgs. n. 33/2013 - Art. 2, c.9-bis, l.n. 241/90	30 giorni dalla data di ingresso della domanda all'ufficio Protocollo.	Nicoletta di Martino	Nicoletta di Martino	
<b>Accesso civico "generalizzato"</b> concernente dati e documenti ulteriori. Nomi Uffici competenti cui è presentata la richiesta di accesso civico, nonché modalità per l'esercizio di tale diritto, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale.	U.R.P.	- Art. 5, c.2, d.lgs. n. 33/2013	30 giorni dalla data di ingresso della domanda all'ufficio Protocollo.	Nicoletta di Martino	Nicoletta di Martino	
<b>Passaggi di proprietà:</b>  Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo n° 223 del 04/07/2006 anche gli uffici comunali hanno potuto procedere all'autenticazione della sottoscrizione degli atti e delle dichiarazioni aventi ad oggetto l'alienazione di beni mobili registrati e rimorchi o la costituzione di diritti di garanzia sui medesimi, su questi atti in precedenza solo il notaio poteva procedere all'autenticazione.  L'URP è stato individuato con deliberazione di Giunta Comunale n° 122 del 31/07/2006 come unico ufficio competente all'interno del Comune di Albano Laziale.	U.R.P.	Art. 7 - D.L. n.223/2006 deliberazione di Giunta Comunale n° 122 del 31/07/2006	Rilascio immediato dell'atto dopo l'autenticazione fatta al posto del notaio. Elaborazione di un repertorio successivo con archivio di tutti gli atti autenticati anno per anno.	Nicoletta di Martino Domenico Gavita	Nicoletta di Martino	
<b>Segnalazione disservizi:</b>  Il modulo per la <a href="#">Segnalazione di un disservizio</a> (creato direttamente dall'URP), è lo strumento a disposizione dei cittadini per comunicare agli uffici del Comune un disservizio, un disagio, un problema. Ogni segnalazione viene trasmessa agli uffici competenti tramite l'ufficio protocollo, successivamente l'URP si prende l'onere di capire se un eventuale intervento richiesto dai cittadini è andato a buon fine o è rimasto inevaso.	U.R.P.	Legge 241/90 e successive modifiche Trasparenza Amministrativa	30 giorni dalla data di ingresso della segnalazione all'ufficio Protocollo.	Tutti gli operatori U.R.P.	Nicoletta di Martino	

<p><b>Modulistica gestita in modo diretto dall'URP:</b></p> <p>Tutti i moduli standard relativi all'applicazione della Legge 445/2000 e successive integrazioni e modificazioni, sono stati rielaborati e modificati per renderli il più possibile accessibili ai cittadini, ad esempio aumentando le righe negli atti notori per una più semplice compilazione, personalizzando l'atto eredi per renderlo più comprensibile e così per ogni singolo modello erogato. Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (art. 21); Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà per assegni (art. 21); Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà eredi (art. 21); Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà invito stranieri (art. 21); Dichiarazione sostitutive di certificazioni (art. 46); Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (art. 47); Legalizzazione di fotografie (art. 34);</p>	<p>U.R.P.</p>	<p>D.P.R. 445 del 2000 Semplificazione Amministrativa</p>	<p>Rilascio immediato dopo la legalizzazione.</p>	<p>Nicoletta di Martino Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti Domenico Gavita</p>	<p>Nicoletta di Martino</p>	
<p><b>Gestione Sito Istituzionale</b> <a href="http://www.comune.albanolaziale.rm.it">www.comune.albanolaziale.rm.it</a></p> <p>Con l'uscita della <b>G.U. n.80 del 5 aprile 2013</b>, il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 di riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Il decreto legislativo, in vigore dal 20.4.2013, attua alcune disposizioni della legge 190 del 2012, (Legge anticorruzione), ed introduce alcuni elementi di novità quali il diritto di accesso civico, il principio della totale accessibilità delle informazioni, l'obbligo di pubblicità per alcuni atti, dati e situazioni patrimoniali, la creazione sui siti istituzionali di una apposita sezione "Amministrazione trasparente" e la relativa organizzazione.</p> <p>Obiettivo del provvedimento normativo è riordinare, in un unico corpo normativo, le numerose disposizioni legislative, in materia di obblighi di informazione, trasparenza e pubblicità da parte delle pubbliche amministrazioni, susseguite nel tempo e sparse in testi normativi non sempre coerenti con la materia in</p>	<p>U.R.P.</p>	<p>Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e successive modifiche e integrazioni.</p>	<p>Inserimenti continui dei dati curati direttamente dall'URP e dei dati forniti da parte di tutti gli altri uffici, a volte i tempi di inserimento possono arrivare a tre - quattro giorni dall'invio, se le modifiche da apportare sul Sito Internet sono numerose. In applicazione del decreto sulla trasparenza inserimenti immediati a seconda delle esigenze dei singoli settori</p>	<p>Nicoletta di Martino Domenico Gavita</p>	<p>Nicoletta di Martino</p>	

<p>argomento e, per tale motivo, non immediatamente fruibili. L'intervento di semplificazione normativa non si limita alla sola ricognizione e al coordinamento delle disposizioni vigenti ma modifica e integra l'attuale quadro normativo, in coerenza, peraltro, con la disciplina introdotta dalla <b>Legge n. 190 del 2012</b>.</p> <p>Una rilevante novità è rappresentata dalla previsione di un <b>sistema sanzionatorio</b> per il mancato, ritardato o inesatto adempimento degli obblighi di pubblicazione.</p>						
<p><b>Gestione completa degli orari dei mezzi pubblici sul territorio, con distribuzione di apposite schede costantemente aggiornate:</b></p> <p>Orari Ago Uno; Orari Cotral completi con tutte le corse che transitano sul territorio; Orari Cotral Genzano Albano (chiusura ponte Ariccia); Orari FS Albano Roma; Orari FS Velletri Roma;</p>	U.R.P.	DIRETTIVA 24 marzo 2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.	Rilascio immediato su richiesta, distribuzione della Guida ai trasporti locali 2018.	Domenico Gavita		
<p><b>Gestione procedure esterne:</b></p> <p>REI; Distribuzione modello 730; Distribuzione modello Unico;</p>	U.R.P.	DIRETTIVA 24 marzo 2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.	Rilascio immediato su richiesta.	Nicoletta di Martino Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti Domenico Gavita		
<p><b>Ufficio Turismo:</b></p> <p>Distribuzione guida della Città, (interamente realizzata dall'URP in doppia lingua Italiano/Inglese); Distribuzione piantina della Città, (fornita gratuitamente dalla Ditta Geoplan S.R.L. a seguito di adesione a sponsorizzazione); Distribuzione depliant informativo sulle strutture ricettive del territorio, (volantino realizzato con la collaborazione degli Sagisti); <b>Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente dalla centralinista.</b></p>	U.R.P.	DIRETTIVA 24 marzo 2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.	Rilascio immediato su richiesta.	Nicoletta di Martino Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti Domenico Gavita Marisa Pittiglio		
<b>Indicazioni su enti esterni e numeri utili:</b>	U.R.P.			Nicoletta di		

<p>Acea – Enel - Sportelli Bancari; - Comitati di Quartiere;  Associazioni; - Farmacie; - Centro Anziani; - Chiese e Cattedrali;  Scuole e Istituti; Carabinieri, Comando PS, Vigili del Fuoco, Protezione Civile;  e tantissime altre realtà presenti sul territorio, <b>i dati di tutte queste attività vengono costantemente aggiornati, con revisione semestrale.</b>  <b>Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente dalla centralinista.</b></p>		<p>DIRETTIVA 24 marzo 2004  Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.</p>	<p>Rilascio immediato su richiesta.</p>	<p>Martino  Erminia Di  Pietro  Gabriella  Corsetti  Domenico  Gavita  Marisa  Pittiglio</p>		
--	--	--	---	--	--	--