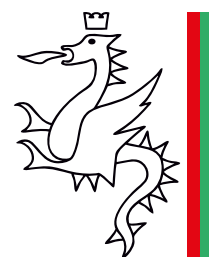


CARTA DEI SERVIZI

Comune di Terni



INDICE

PREMESSA

3

AREE TEMATICHE:

5

AMBIENTE

ANAGRAFE – STATO CIVILE – ELETTORALE – LEVA

CULTURA – TEMPO LIBERO – SPORT

ISTRUZIONE – FORMAZIONE

SERVIZI CIMITERIALI

SERVIZI DI POLIZIA LOCALE

SERVIZIO DI PROTOCOLLO

SOCIALE

SUAPE – EDILIZIA – COMMERCIO – URBANISTICA

TRIBUTI – CONTRAVVENZIONI – OGGETTI SMARRITI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

VIABILITÀ

RICHIEDERE ASSISTENZA – SEGNALARE UN DISSERVIZIO

308

PREMESSA

La Carta dei servizi è uno strumento che consente di informare, in modo trasparente, sull'offerta dei servizi al pubblico, le modalità di accesso, le procedure di erogazione, i livelli di qualità, con l'obiettivo di facilitarne la fruizione e nella prospettiva del miglioramento continuo del sistema nel suo complesso, consolidando quindi il percorso orientato alla qualità all'interno dell'Amministrazione.

Il documento è strutturato secondo un modello schematico omogeneo per tutti i settori, composto da una descrizione sintetica del servizio erogato accompagnato dai relativi standard di qualità individuati. Il modello elaborato intende, in tal modo, favorirne la leggibilità e consultazione, riprendendo, per quanto concerne la descrizione delle prestazioni al pubblico aventi carattere continuativo, l'articolazione indicata da Agid per la realizzazione del portale web istituzionale www.comune.terni.it, dove sono altresì pubblicate le singole schede servizio riportate nel documento per consentirne l'aggiornamento tempestivo da parte degli uffici competenti per materia.

L'informazione comprensibile, semplice, completa costituisce infatti il presupposto imprescindibile per la partecipazione piena e consapevole da parte dell'utenza al sistema dei servizi. La Carta dei Servizi deve intendersi, pertanto, quale strumento di trasparenza, conoscenza, orientamento e garanzia per il cittadino.

Nella Carta vengono indicati anche i livelli di standard di qualità previsti nell'erogazione di servizi che il Comune si impegna ad assicurare all'utenza e saranno pertanto monitorati nel corso del tempo e se occorre aggiornati, modificati, integrati anche a seguito di indagini specifiche sulla soddisfazione dei servizi da parte dei vari fruitori (*cd. customer satisfaction nell'ambito della valutazione della qualità percepita*).

Gli standard riferiti alle singole prestazioni erogate, censite nella Carta, sono rappresentati da molteplici dimensioni che fanno riferimento, in linea con le linee guida vigenti in materia, all'accessibilità, trasparenza, efficacia ed efficienza, con relativi indicatori (*cd. qualità effettiva*).

La Carta sarà monitorata ed adeguata nel caso in cui intervenissero variazioni significative rispetto a quanto riportato. L'elenco dei servizi indicati va infatti considerato come in evoluzione, in quanto, nel corso del tempo le prestazioni possono subire variazioni a seguito di modifiche legislative, organizzative o provvedimenti da parte degli Organi Istituzionali del Comune.

Il documento, ai sensi del D.Lgs n. 33/2013 e s.m.i, è pubblicato, nella sua interezza, sul sito del Comune di Terni www.comune.terni.it alla sezione Amministrazione Trasparente mentre le singole "schede servizio" nelle specifiche sezioni tematiche per essere più agevolmente e tempestivamente aggiornate, qualora la Direzione responsabile per materia ne rilevasse la necessità - utilità, e vanno quindi necessariamente concepite come strumento dinamico di consultazione.

Le informazioni generali relative agli uffici comunali sono altresì consultabili sul sito www.comune.terni.it alla sezione "Uffici".

Sarà inoltre messa a disposizione dei cittadini/fruitori dei servizi una funzionalità per consentire di esprimere una "valutazione" della Carta sempre nella logica del miglioramento continuo.

Principale Normativa di riferimento

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica che ha stabilito i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. La materia è stata successivamente disciplinata con:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- D. Lgs n. 286/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi", che nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalla PA;

- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Delibera CiVIT n. 1/2010 avente ad oggetto l’individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici;
- Delibera CiVIT n. 88/2010, “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- Delibera CiVIT n. 3/2012, “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- DL n. 1/2012, (c.d. decreto “Crescitalia”), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 che ha valorizzato ulteriormente, all’art. 8, l’efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante;
- D. Lgs n.33/2013 e ss. mm. ii., in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all’art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l’obbligo di pubblicare la carta dei servizi (vd. FAQ ANAC 28/02/2024 “*La carta dei servizi, anche in considerazione delle funzioni, delle dimensioni e dell’organizzazione del soggetto su cui grava l’obbligo di pubblicazione, può alternativamente consistere in un unico documento o essere articolata in più documenti, distinti per materia o per divisioni/articolazioni dell’ente*”) o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Sono altresì fondamentali:

- Legge n. 241/1990 e s.m.i che regola la trasparenza amministrativa e il diritto di accesso ai documenti, stabilendo i principi generali per la pubblica amministrazione e garantendo ai cittadini il diritto di conoscere modalità e criteri di gestione dei servizi pubblici;
- D. Lgs. n. 165/2001 che disciplina le norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, inclusi i principi di buon andamento e imparzialità nella gestione dei servizi pubblici;
- Legge n. 160/2019 che contiene disposizioni relative alla trasparenza e alla qualità dei servizi pubblici locali.

Si rimanda inoltre al Regolamento del Comune di Terni sul sistema dei controlli interni (DCC n. 333/2021).

Principi Fondamentali

I principi generali che ispirano e guidano la Carta dei Servizi riguardano:

Uguaglianza: garanzia di pari trattamento a tutti gli utenti senza distinzioni. L’erogazione dei servizi avviene in base a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Informazione - Accessibilità - Trasparenza: impegno per la semplificazione e la chiarezza delle procedure, assicurando informazioni generali sul funzionamento del servizio così da garantire all’utente la preventiva valutazione e conoscenza del servizio offerto.

Partecipazione: l’erogazione dei servizi è improntata all’inclusione sociale di tutti gli utenti e alla promozione della partecipazione dei cittadini al miglioramento della qualità dei servizi.

Cortesie e disponibilità: impegno per la gentilezza e il rispetto nei rapporti con gli utenti.

Continuità: impegno per garantire che l’erogazione avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni e a limitare il disagio in caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio.

Efficienza ed Efficacia: utilizzo delle migliori soluzioni tecnologiche e organizzative per l’erogazione del servizio.

Sicurezza e Riservatezza: conformità alle normative sulla sicurezza e tutela della privacy, con utilizzo dei dati personali esclusivamente per scopi istituzionali.

Legalità: l’erogazione dei servizi avviene nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa vigente con particolare attenzione a quanto previsto in riferimento ai procedimenti amministrativi (ad es. termine di conclusione).

Qualità: l’erogazione dei servizi è improntata al soddisfacimento della domanda dell’utenza e alla logica del miglioramento continuo.

AREE TEMATICHE

AMBIENTE

ANAGRAFE – STATO CIVILE – ELETTORALE – LEVA

CULTURA – TEMPO LIBERO – SPORT

ISTRUZIONE – FORMAZIONE

SERVIZI CIMITERIALI

SERVIZI DI POLIZIA LOCALE

SERVIZIO DI PROTOCOLLO

SOCIALE

SUAPE – EDILIZIA – COMMERCIO – URBANISTICA

TRIBUTI – CONTRAVVENZIONI – OGGETTI SMARRITI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

VIABILITÀ

Deroghe ai limiti di rumore per attività temporanee - Cantieri

DESCRIZIONE

Rilascio di autorizzazione per lo svolgimento in deroga ai limiti di rumore previsti dalla classificazione acustica di cantieri edili, stradali e assimilabili

A CHI È RIVOLTO

Imprese, committenti di cantieri edili, stradali e assimilabili

COME FARE

Inviare richiesta scritta secondo il modello predisposto dagli uffici

COSA SERVE

Dati anagrafici; indicazioni e planimetria dell'attività temporanea; n. 2 marche da bollo da euro 16,00; attestazione del pagamento di euro 50,00 per l'istruttoria

COSTI

Euro 50,00

MODULISTICA

Modulo richiesta deroga cantieri disponibile nel sito web dell'Ente

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n. 30 - Orario al pubblico: lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744 549 849

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Tutela dell'Atmosfera - Transizione Ambientale ed Energetica

STANDARD DI QUALITÀ

Deroghe ai limiti di rumore per attività temporanee - Cantieri

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n°personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. ore a settimana</i>	6
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	Entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° giorni</i>	Entro 15 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>n° di servizi di cui sono fornite informazioni/totale dei servizi erogati</i>	Informazioni su tutti i servizi erogati
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di spazi diversi adibiti al servizio</i>	2 m tra postazioni
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%

Deroghe ai limiti di rumore per attività temporanee per Manifestazioni e Spettacoli

DESCRIZIONE

Rilascio di autorizzazione per lo svolgimento in deroga ai limiti di rumore previsti dalla classificazione acustica di manifestazioni e spettacoli temporanei in luoghi aperti al pubblico

A CHI È RIVOLTO

Organizzatori di eventi temporanei quali spettacoli - manifestazioni

COME FARE

Inviare richiesta scritta secondo il modello predisposto dagli uffici

COSA SERVE

Dati anagrafici; indicazioni e planimetria dell'attività temporanea; n. 2 marche da bollo da euro 16,00; attestazione del pagamento di euro 50,00 per l'istruttoria

COSTI

Euro 50,00

MODULISTICA

Modulo richiesta deroga spettacoli disponibile nel sito web dell'Ente

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n. 30 - Orario al pubblico: lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744 549 849

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Tutela dell'Atmosfera - Transizione Ambientale ed Energetica

STANDARD DI QUALITÀ

Deroghe ai limiti di rumore per attività temporanee per Manifestazioni e Spettacoli

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n°personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. ore a settimana</i>	6
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	Entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° giorni</i>	Entro 15 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>n° di servizi di cui sono fornite informazioni/totale dei servizi erogati</i>	Informazioni su tutti i servizi erogati
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di spazi diversi adibiti al servizio</i>	2 m tra postazioni
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%

Esposti per inquinamento acustico

DESCRIZIONE

Attività per l'accertamento del rispetto dei limiti sull'inquinamento acustico in ambiente abitativo prodotto da sorgenti fisse o mobili riconducibili ad attività produttive, commerciali o professionali

A CHI È RIVOLTO

Tutti i cittadini

COME FARE

Inviare esposto scritto secondo il modello predisposto dagli uffici

COSA SERVE

Dati anagrafici, indicazioni su causa del presunto inquinamento acustico, responsabile, orari, consenso all'accesso all'abitazione

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Modello esposto rumore o Modello esposto rumore condominio disponibili nel sito web dell'Ente

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n. 30 - Orario al pubblico: lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744 549 849

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Tutela dell'Atmosfera - Transizione Ambientale ed Energetica

STANDARD DI QUALITÀ

Esposti per inquinamento acustico

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n°personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. ore a settimana</i>	6
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	<i>n° giorni</i>	60 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	Entro la giornata lavorativa
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>n° di servizi di cui sono fornite informazioni/totale dei servizi erogati</i>	Informazioni su tutti i servizi erogati
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di spazi diversi adibiti al servizio</i>	2 m tra postazioni
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%

Adozioni animali e gestione canili

DESCRIZIONE

Adozione del cane - Riconoscimento di "Gattara/o" di una colonia felina - Inserimento presso il canile di animali rinunciati

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini

COME FARE

Recarsi presso i canili municipali Colleluna e Monteargento e/o presso l'ufficio comunale del benessere animale Telefono: 0744549570
Visitare il sito web del Canile di Colleluna www.canilecolleluna.it

COSA SERVE

Moduli per adozione animali - per rinunce di proprietà - segnalazione colonie feline (censimento)

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica è reperibile nel sito web del comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Recarsi presso la sede degli uffici comunali, Corso del Popolo 30 lunedì: dalle ore 8.30 alle 10.30; martedì e giovedì: dalle ore 15.30 alle 17.30 previo appuntamento;
oppure presso il Canile-rifugio municipale di Colleluna, Strada di Lagarello, 26 lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 10.00 alle 12.30;
oppure presso Canile-rifugio municipale di Monte Argento, vocabolo di Monte Argento, 40 Estate: dalle ore 15.00 alle 17.00 - Inverno: dalle ore 18.00 alle 20.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549570
Canile-rifugio municipale di Colleluna 0744 241340
Canile-rifugio municipale di Monte Argento Cell. 334 9917740

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Governo della Protezione Civile, Benessere Animale, Gestione Canili Municipali e Rapporti con le Associazioni

STANDARD DI QUALITÀ

Adozioni animali e gestione canili

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	3 (telefono - sito - sportello al pubblico)
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore</i>	almeno 6 settimanali
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>giorni</i>	7
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>giorni</i>	1
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza</i>	annuale

Certificati Elettorali

DESCRIZIONE

Rilascio certificati elettorali (di godimento dei diritti politici - di iscrizione nelle liste elettorali)

A CHI È RIVOLTO

Cittadini iscritti nelle liste elettorali comunali - soggetti promotori di raccolta sottoscrizioni per proposte di legge/referendum/sottoscrizione liste candidati

COME FARE

Richiesta via PEC (comune.terni@postacert.umbria.it), o a mano all'Ufficio Elettorale - NB i cittadini possono scaricare i propri certificati, in esenzione di qualsiasi onere di marca da bollo, accedendo al sito ministeriale ANPR con le proprie credenziali (SPID o CIE)

COSA SERVE

Nel caso di certificati a proprio nome: richiesta e copia documento di riconoscimento in corso di validità; nel caso di certificati richiesti da soggetti promotori secondo le formalità di cui all'art. 38 bis, D.L. 77/2021 e relativa legge di conversione

COSTI

Non comporta costi nell'ambito dei procedimenti di carattere elettorale; marca da bollo da euro 16,00 per utilizzo privato

MODULISTICA

Modulo per la richiesta di certificati a proprio nome disponibile sul sito web comunale o presso l'ufficio elettorale

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo 30, secondo piano stanza 11. Gli orari di apertura al pubblico sono: martedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 17.15 e mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549.433-269 / 0744 549.290. Email: elettorale@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Certificati Elettorali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali	40%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	ore	24 ore per richiesta a proprio nome - 48 ore per richiesta ricevuta tramite pec da organizzatori referendum/proposte di legge
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	ore	Immediata presso l'ufficio - 24 ore per richiesta ricevuta tramite email
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	si/no	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori di Seggio

DESCRIZIONE

Procedura di iscrizione o di cancellazione dall'albo degli scrutatori di seggio elettorale

A CHI È RIVOLTO

Cittadini iscritti nelle liste elettorali comunali che abbiano assolto l'obbligo scolastico e che non svolgano una professione ostativa (artt. 38, T.U. 30 marzo 1957, n. 361 e 23, T.U. 16 maggio 1960, n. 570)

COME FARE

La domanda di iscrizione all'albo può essere presentata dal 1 Ottobre al 30 Novembre di ogni anno, con le seguenti modalità: consegnando il relativo modulo compilato unitamente a scansione del documento d'identità direttamente al Comune di Terni - Palazzo Spada - piano terra - Ufficio Protocollo oppure inviando la domanda per posta indirizzata al Comune di Terni - Ufficio Protocollo - Piazza M. Ridolfi 1 oppure via PEC al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: comune.terni@postacert.umbria.it. L'ufficio riceve le domande di iscrizione e cancellazione e ne cura la trasmissione alla Commissione Elettorale Comunale che detiene l'Albo.

COSA SERVE

Compilare ed inviare la domanda di iscrizione allegando il documento di riconoscimento in corso di validità. Per la cancellazione è sufficiente una comunicazione in carta semplice.

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Modulo richiesta di iscrizione reperibile sul sito web comunale o presso l'Ufficio Elettorale

ACCEDI AL SERVIZIO

Tramite il sito web comunale oppure presso l'Ufficio Elettorale sito in Corso del Popolo, 30 - secondo piano stanza 11. Gli orari di apertura al pubblico sono: martedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 17.15 - mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00.

CONTATTI

Telefono: 0744 549.433-269 / 0744 549.290; Email: elettorale@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori di Seggio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali	40%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	numero minuti	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	numero minuti	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	si/no	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% dei cittadini in possesso dei requisiti
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Rilascio Tessere Elettorali

DESCRIZIONE

Rilascio della tessera elettorale necessaria per l'espressione del diritto di voto

A CHI È RIVOLTO

Cittadini iscritti nelle liste comunali in caso di nuovo rilascio, trasferimento da altro comune, compimento dei 18 anni, fine spazi, smarrimento o deterioramento della precedente tessera

COME FARE

Presentarsi presso l'Ufficio Elettorale

COSA SERVE

Documento di riconoscimento in corso di validità dell'interessato e dell'eventuale soggetto formalmente delegato al ritiro. In caso di trasferimento di residenza da altro comune occorre produrre la tessera elettorale rilasciata dal Comune di provenienza; in caso di richiesta duplicato per fine spazi o deterioramento occorre esibire la precedente tessera elettorale; in caso di smarrimento l'interessato compilerà direttamente presso l'ufficio una conseguente autodichiarazione.

In caso di furto o smarrimento, al momento del ritiro, sarà necessario compilare una dichiarazione sostitutiva presso l'ufficio elettorale.

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo 30, secondo piano stanza 11. Gli orari di apertura al pubblico sono: martedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 17.15 e mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549.433-269 / 0744 549.290; Email: elettorale@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Rilascio Tessere Elettorali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali	40%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	minuti	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	giorni	3 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	frequenza	annuale

Iscrizione nelle liste aggiunte cittadini dell'Unione Europea residenti nel Comune per votazioni amministrative e per il Parlamento Europeo

DESCRIZIONE

I cittadini di un altro stato dell'U.E., residenti in Italia, possono esercitare nel Comune di residenza il diritto di voto per l'elezione del Sindaco e del Consiglio Comunale e/o del Parlamento Europeo iscrivendosi in apposite liste aggiunte

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini dell'Unione Europea residenti nel Comune

COME FARE

Presentare la domanda, contenente il relativo modulo compilato unitamente alla copia del documento d'identità, al Comune di Terni (ufficio protocollo di Palazzo Spada oppure invio a mezzo posta o PEC all'indirizzo comune.terni@postacert.umbria.it)

COSA SERVE

Domanda nei termini sopra illustrati

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Modulo sul sito web comunale oppure in formato cartaceo presso l'Ufficio Elettorale

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo 30, secondo piano stanza 11. Gli orari di apertura al pubblico sono: martedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 17.15 e mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549.433-269 / 0744 549.290; Email: elettorale@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione nelle liste aggiunte cittadini dell'Unione Europea residenti nel comune per votazioni amministrative e per il parlamento Europeo

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio	40%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	minuti	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	giorni	3
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	frequenza	annuale

Annotazione permanente sulla tessera elettorale del diritto di voto assistito (timbro AVD)

DESCRIZIONE

L'elettore affetto in modo permanente da un'infermità fisica che non gli consente di esercitare il diritto di voto senza l'aiuto di un altro elettore, può richiedere l'apposizione sulla propria tessera elettorale di un timbro (cosiddetto AVD)

A CHI È RIVOLTO

Non vedenti - amputati delle mani - affetti da paralisi o da altro impedimento di analoga gravità

COME FARE

Inserire nella domanda il modulo compilato, la copia del documento d'identità in corso di validità, la tessera elettorale e la certificazione medica, rilasciata soltanto dai funzionari medici designati dai competenti organi dell'unità sanitaria locale, attestante che l'infermità fisica impedisce all'elettore di esprimere il voto senza l'aiuto di un altro elettore. La domanda può essere consegnata a mano all'ufficio elettorale comunale - per altre modalità rivolgersi a tale ufficio.

COSA SERVE

Presentazione domanda di annotazione permanente sulla tessera elettorale del diritto al voto assistito con documentazione sopra riportata

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Modulo di domanda sul sito web comunale o presso l'Ufficio Elettorale

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo 30, secondo piano stanza 11. Gli orari di apertura al pubblico sono: martedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 17.15 e mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549.433-269 / 0744 549.290; Email: elettorale@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Annotazione permanente sulla tessera elettorale del diritto di voto assistito (timbro AVD)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio	40%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	giorni	3
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	giorni	1
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	frequenza	annuale

Iscrizione all'albo dei Presidenti di Seggio

DESCRIZIONE

Procedura di iscrizione o di cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio elettorale

A CHI È RIVOLTO

Cittadini iscritti nelle liste elettorali comunali, in possesso dei requisiti di legge (legge n. 53 del 21/03/1990; D.P.R 16/5/1960 n. 570; D.P.R. 30/03/1957 n. 361). L'ufficio Elettorale del Comune controlla tutte le domande pervenute, accerta i requisiti stabiliti per legge dei richiedenti e predisporre una conseguente proposta alla Corte d'Appello di Perugia.

COME FARE

Presentare domanda di iscrizione o cancellazione tra il 1 ottobre ed il 31 ottobre di ogni anno, con le seguenti modalità: consegnando il relativo modulo compilato unitamente a scansione del documento d'identità direttamente al Comune di Terni - Palazzo Spada - piano terra - Ufficio Protocollo oppure inviando la domanda per posta indirizzata al Comune di Terni - Ufficio Protocollo - Piazza M. Ridolfi 1 oppure via PEC al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: comune.terni@postacert.umbria.it.

COSA SERVE

Compilazione ed invio domanda di iscrizione allegando documento di riconoscimento in corso di validità. Per la cancellazione è sufficiente una comunicazione in carta semplice.

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Modulo richiesta di iscrizione sul sito web comunale o presso l'ufficio elettorale

ACCEDI AL SERVIZIO

Sito web comunale - ufficio elettorale sito in Corso del Popolo, 30

CONTATTI

Telefono: 0744 549.433-269/0744 549.290 Email: elettorale@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione all'albo dei Presidenti di Seggio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali	40%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	numero minuti	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	numero minuti	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	si/no	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% dei cittadini in possesso dei requisiti
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	1%

Iscrizione all'albo dei Giudici Popolari

DESCRIZIONE

Procedura di iscrizione all'albo dei Giudici Popolari

A CHI È RIVOLTO

Cittadini iscritti nelle liste elettorali, di età compresa tra i 30 ed i 65 anni, in possesso della licenza di scuola media inferiore (Assise) e di scuola media superiore (Appello), cittadinanza italiana e godimento dei diritti civili e politici. Sono esclusi i magistrati ed in generale i funzionari in attività di servizio appartenenti o addetti all'ordinamento giudiziario, gli appartenenti alle forze armate dello Stato e a qualsiasi organo di polizia (anche se non dipendente dallo Stato) in attività di servizio, i ministri di qualsiasi culto e i religiosi di ogni ordine e congregazione.

COME FARE

L'iscrizione agli elenchi dei Giudici Popolari avviene d'ufficio con cadenza biennale. Coloro che siano inattesi possono però presentare domanda di iscrizione tra il 1 aprile ed il 31 luglio di ogni anno

COSA SERVE

Compilazione ed invio domanda di iscrizione allegando documento di riconoscimento in corso di validità

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Modulo richiesta di iscrizione disponibile sul sito web comunale o presso l'ufficio elettorale

ACCEDI AL SERVIZIO

Sito web comunale - ufficio elettorale sito in Corso del Popolo, 30

CONTATTI

Telefono: 0744 549.433-269/0744 549.290 - Email: elettorale@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione all'albo dei Giudici Popolari

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio	40%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	numero minuti	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	numero minuti	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	si/no	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% dei cittadini in possesso dei requisiti
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	1%

Trascrizione Decreto Prefettizio di cambio nome e/o cognome

DESCRIZIONE

Trascrizione Decreto Prefettizio di cambio nome e/o cognome

A CHI È RIVOLTO

Qualsiasi cittadino italiano che intende cambiare o modificare il proprio nome e cognome

COME FARE

Le richieste devono rivestire carattere eccezionale e sono ammesse esclusivamente in presenza di situazioni oggettivamente rilevanti, supportate da adeguata documentazione e da significative motivazioni.

Le richieste vengono autorizzate con decreto del Prefetto secondo la procedura di legge.

Una volta ottenuto il decreto è necessario fissare un appuntamento al Comune di residenza per la trascrizione dell'atto.

COSA SERVE

Decreto del Prefetto e documento d'identità

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento, prenotabile telefonicamente, nei giorni:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30

Ufficio di stato civile - C.so del Popolo n.30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549263; E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Trascrizione Decreto Prefettizio di cambio nome e/o cognome

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	7 - 15 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	90%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	70%

Dichiarazioni di elezione della cittadinanza italiana da parte di cittadini stranieri nati in Italia e legalmente residenti fino alla maggiore età

DESCRIZIONE

Dichiarazioni di elezione della cittadinanza italiana da parte di cittadini stranieri nati in Italia e legalmente residenti fino alla maggiore età, rese ai sensi dell'art.4, comma 2, della Legge n. 91/92

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini stranieri residenti nel Comune, di età compresa tra i 18 e i 19 anni, nati in Italia ed ivi regolarmente e continuativamente soggiornanti

COME FARE

Contattare l'Ufficio Cittadinanza per informazioni e prenotazione appuntamento per rendere la prevista dichiarazione

COSA SERVE

Documentazione comprovante l'effettiva residenza legale in Italia dalla nascita fino al compimento della maggiore età: informative anagrafiche, certificazioni storiche, copie integrali di atti di nascita, documentazione integrativa quale certificati di vaccinazioni, frequenza scolastica o altra idonea a documentare la residenza effettiva in Italia.

COSTI

Versamento di euro 250,00 previsto dalla Legge n. 94/2009, da effettuare su c/c postale intestato a: Ministero dell'Interno - Divisione Cittadinanza

MODULISTICA

Bollettino per il pagamento da acquisire presso gli Uffici Postali

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento, prenotabile anche telefonicamente, nei giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30 - Ufficio di Stato Civile - Cittadinanza - Corso del Popolo n. 30 Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549259 - 0744/549276 Email: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Dichiarazioni di elezione della cittadinanza italiana da parte di cittadini stranieri nati in Italia e legalmente residenti fino alla maggiore età

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana, esclusi il sabato ed i festivi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	60 giorni dalla dichiarazione fatte salve specifiche esigenze istruttorie
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	80%

Richieste di riconoscimento del possesso ininterrotto dalla nascita della cittadinanza italiana

DESCRIZIONE

Ricezione richieste di riconoscimento del possesso ininterrotto dalla nascita della cittadinanza italiana (art. 1 L. 91/92 - circolare Ministero dell'Interno K.28.1 del 08.04.1991)

A CHI È RIVOLTO

Cittadini stranieri discendenti da capostipite nato in Italia che non ha mai rinunciato alla cittadinanza italiana

COME FARE

Il cittadino iscritto nell'Anagrafe della Popolazione Residente deve presentare istanza all'Ufficio di Stato Civile - Cittadinanza

COSA SERVE

Documentazione prevista dalla Circolare K.28.1, rilasciata dai competenti Uffici in Italia e all'estero

COSTI

N. 1 marca da bollo da euro 16,00

MODULISTICA

Il modello di richiesta è disponibile presso l'Ufficio Stato Civile - Cittadinanza

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento, prenotabile anche telefonicamente, nei giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30 - Ufficio di Stato Civile - Cittadinanza - Corso del Popolo n. 30 Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549259 - 0744/549276 Email: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Richieste di riconoscimento del possesso ininterrotto dalla nascita della cittadinanza italiana

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana, esclusi il sabato ed i festivi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	180 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	80%

Giuramento a seguito del Decreto di concessione della cittadinanza

DESCRIZIONE

Giuramento a seguito del Decreto di concessione della cittadinanza che può essere richiesto da un cittadino straniero che si trovi in una delle condizioni previste dalla Legge n. 91 del 5 febbraio 1992

A CHI È RIVOLTO

Persone straniere residenti nel Comune di Terni per le quali è stato emesso il Decreto di concessione della cittadinanza italiana per matrimonio, per residenza o per adozione

COME FARE

Notifica dei decreti di cittadinanza esclusivamente tramite la piattaforma SEND - Servizio Notifiche Digitali. Il cittadino riceve in via digitale o tramite raccomandata:

- l'avviso di avvenuta ricezione contenente l'informazione dell'avvenuta ricezione della notifica e l'avvenuto deposito sulla Piattaforma Notifiche del decreto;
- il link (anche sotto forma di QR-code) necessario per accedere alla Piattaforma e scaricare il decreto;
- l'indicazione dello IUN (Identificativo Univoco di Notificazione) generato dalla Piattaforma.

Una volta scaricato il Decreto, il cittadino straniero deve recarsi, su appuntamento, presso l'Ufficio cittadinanza del Comune di Terni per rendere il giuramento

COSA SERVE

L'interessato il giorno del giuramento dovrà presentare:

- il decreto di cittadinanza
- avviso di avvenuta ricezione (in quanto indicativo dello IUN - Identificativo Univoco di Notificazione)
- documento d'identità

COSTI

N. 1 marca da bollo da euro 16,00

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento, prenotabile telefonicamente, nei giorni:
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30
Ufficio di stato civile - C.so del Popolo n.30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549276 - 259 - 263
E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Giuramento a seguito del Decreto di concessione della cittadinanza

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	15 - 30 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	70%

D.A.T. - Disposizioni Anticipate di Trattamento

DESCRIZIONE

D.A.T. - Disposizioni Anticipate di Trattamento (altrimenti conosciute come Testamento Biologico) ai sensi della Legge n. 219 del 22 dicembre 2017

A CHI È RIVOLTO

Cittadini residenti nel Comune di Terni

COME FARE

Prenotazione appuntamento per deposito delle DAT e l'iscrizione nella Banca dati nazionale

COSA SERVE

Il documento originale contenente le D.A.T., sottoscritto dal disponente e dal fiduciario, e il documento d'identità

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento, prenotabile telefonicamente, nei giorni:
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30
Ufficio di stato civile - C.so del Popolo n.30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549276 - 259 - 263
E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

D.A.T. - Disposizioni Anticipate di Trattamento

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	1 - 7 giorni per fissare appuntamento
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	70%

Dichiarazione di Nascita

DESCRIZIONE

Dichiarazione di Nascita

A CHI È RIVOLTO

Genitori di neonati.

Può effettuare la denuncia:

- uno dei genitori, se legittimamente coniugati
- entrambi se non coniugati
- il solo genitore che riconosce il figlio

COME FARE

La dichiarazione di nascita può essere resa presso:

- l'ufficio di Stato Civile del Comune dove è avvenuta la nascita
- l'ospedale dove è avvenuto il parto
- nel Comune di residenza dei genitori

COSA SERVE

Attestazione rilasciata dall'ostetrico/a che ha assistito al parto

Dichiarazione sostitutiva di avvenuto parto per chi non ha ricevuto assistenza sanitaria

Documento di identità del o dei dichiaranti

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico previo appuntamento prenotabile telefonicamente nei giorni:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30

Ufficio di stato civile - C.so del Popolo n.30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549263

E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Dichiarazione di Nascita

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	entro 10 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	70%

Celebrazione di Matrimonio Civile

DESCRIZIONE

Celebrazione di matrimonio civile

A CHI È RIVOLTO

A coloro che hanno i requisiti previsti dalla legge per contrarre matrimonio e che hanno ultimato la procedura delle pubblicazioni

COME FARE

Per prenotazione di matrimonio contattare l'Ufficio Matrimoni personalmente, telefonicamente o via mail, dopo aver effettuato le previste pubblicazioni nel proprio Comune di residenza

COSA SERVE

Richiesta per celebrazione di matrimonio presso la Casa comunale o fuori dalla Casa Comunale (per casi particolari)

COSTI

Presso gli Uffici di Corso del Popolo N. 30, Piano 2, Stanza 5 (senza nessun costo); presso la Sala Consiliare di Palazzo Spada al costo di euro 350,00 (eventuale richiesta del parcheggio adiacente al costo di euro 100,00); presso la Cascata delle Marmore al costo di euro 800,00

MODULISTICA

L'elenco della modulistica necessaria per richiedere il servizio è reperibile sul sito web comunale o presso l'Ufficio Matrimoni

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico previo appuntamento prenotabile anche telefonicamente nei giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30 - Ufficio di Stato Civile - Matrimoni - Corso del Popolo N. 30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549259 - 0744/549276; E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Celebrazione di Matrimonio Civile

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana, esclusi il sabato ed i festivi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	da 30 a 180 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	90%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	80%

Ricezione Accordi da parte di Avvocati

DESCRIZIONE

Ricezione accordi da parte di Avvocati

A CHI È RIVOLTO

Agli Avvocati per conto dei loro assistiti, separandi o divorziandi, ovvero per conto dei coniugi che modificano precedenti condizioni di separazione o divorzio

COME FARE

Gli Avvocati delle parti che concludono l'Accordo devono inviare copia autentica dello stesso, munito del nulla osta ovvero dell'autorizzazione della Procura, entro 10 giorni dal ritiro dell'atto. L'invio al Comune dove è stato celebrato il matrimonio può avvenire anche a cura di uno degli Avvocati che ha assistito uno dei coniugi, con nota di trasmissione sottoscritta da entrambi; i legali potranno inviare copia conforme dell'atto suddetto all'indirizzo PEC del Comune di Terni oppure consegnare l'originale al Protocollo dell'Ente o, ancora, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

COSA SERVE

Accordo di separazione/divorzio/modifica delle condizioni

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento, prenotabile anche telefonicamente, nei giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Ufficio di Stato Civile - Matrimoni - Corso del Popolo N. 30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549259 - 0744/549276; E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Ricezione Accordi da parte di Avvocati

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana, esclusi il sabato ed i festivi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	30 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	90%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	80%

Pubblicazioni di Matrimonio

DESCRIZIONE

Richieste pubblicazioni di matrimonio

A CHI È RIVOLTO

A coloro che hanno i requisiti previsti dal codice civile per contrarre matrimonio con rito civile o religioso con effetti civili

COME FARE

Da presentare da entrambi i nubendi o dai procuratori dagli stessi designati, presso il Comune di residenza di almeno uno dei due, previo appuntamento o tramite procedura online

COSA SERVE

Per il matrimonio civile: al momento della richiesta, i nubendi dichiarano sotto la propria responsabilità il loro stato civile, l'assenza di impedimenti e sottoscrivono il verbale di pubblicazioni redatto ai sensi degli artt. 50 e 51 del DPR 396/2000. Successivamente l'Ufficiale dello Stato Civile acquisisce documentazione per la verifica di quanto dichiarato; per i cittadini stranieri occorre nulla osta ex art. 116 C.C. o certificato di capacità matrimoniale (Convenzione di Monaco, 1980). Per il matrimonio religioso: oltre ai precitati adempimenti occorre la richiesta di pubblicazioni civili rilasciata dal Ministro di Culto.

COSTI

Marca da bollo da euro 16,00 per ogni Comune di residenza dei nubendi (una ulteriore marca da bollo da euro 16,00 in caso di richiesta di celebrazione di matrimonio civile in altro Comune), da produrre solo nel Comune dove vengono effettuate le pubblicazioni, ai sensi della Circ. Min. Finanze n. 223 del 04.12.2000

MODULISTICA

Su sito web comunale o presso l'Ufficio Matrimoni

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento, prenotabile anche telefonicamente, nei giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30 - Ufficio di Stato Civile - Matrimoni - Corso del Popolo N. 30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Tel. 0744/549259 - 0744/549276; E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Pubblicazioni di Matrimonio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana, esclusi il sabato ed i festivi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	5 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	90%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	80%

Separazioni, divorzi, modifica delle condizioni e scioglimento unioni civili

DESCRIZIONE

Separazioni, divorzi, modifica delle condizioni e scioglimento unioni civili L. n. 162/2014 art. 12

A CHI È RIVOLTO

Cittadini coniugati/uniti civilmente nel Comune di Terni o residenti nel Comune di Terni

COME FARE

Prenotazione appuntamento per accordo di separazione, divorzio, scioglimento unione civile o modifica delle condizioni e conferma accordi

COSA SERVE

Documenti di identità e, nel caso di divorzio, copia della separazione disposta del Tribunale

COSTI

Euro 16,00 da effettuare tramite App PagoPA

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Sede Corso del Popolo n.30, II piano, stanza 5, nelle giornate di martedì e giovedì previo appuntamento

CONTATTI

Telefono: 0744/549275 - 0744/549258; Email: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Separazioni, divorzi, modifica delle condizioni e scioglimento unioni civili

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	2 giorni a settimana
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>giorni</i>	30 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	100%

Riconciliazione Coniugi Separati

DESCRIZIONE

Richieste di riconciliazione da parte di coniugi separati

A CHI È RIVOLTO

Ai coniugi separati legalmente che intendono riconciliarsi

COME FARE

La prenotazione per rendere la dichiarazione di riconciliazione può essere fatta contattando personalmente o telefonicamente l'Ufficio Matrimoni. I coniugi separati devono presentarsi personalmente e contestualmente per rendere la dichiarazione, il servizio sarà erogato dal Comune di Terni nei casi in cui il matrimonio sia stato celebrato a Terni o in altro Comune e successivamente trascritto nei registri di Stato Civile del Comune di Terni. Deve essere indicata la data di riconciliazione.

COSA SERVE

Documento di identità dei coniugi, copia della sentenza di separazione qualora non in possesso dell'ufficio

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico previo appuntamento prenotabile anche telefonicamente nei giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Ufficio di Stato Civile - Matrimoni - Corso del Popolo N. 30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549259 - 0744/549276; E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Riconciliazione Coniugi Separati

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana, esclusi il sabato ed i festivi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	10 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	90%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	80%

Riconoscimento di figlio nascituro

DESCRIZIONE

Riconoscimento di figlio nascituro

A CHI È RIVOLTO

Ai genitori non coniugati di nascituro

COME FARE

Il riconoscimento può essere fatto con la presenza entrambi i genitori presso l'ufficio di Stato Civile del Comune di residenza o in qualsiasi altro Comune italiano

COSA SERVE

Prenotazione dell'appuntamento contattando l'ufficio nati, presentando certificato sanitario rilasciato dal medico, indicante le generalità complete della gestante e le settimane di gestazione ed inoltre i documenti di identità dei dichiaranti. Nel caso di entrambi i genitori stranieri, vigono specifiche disposizioni di dettaglio.

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico previo appuntamento prenotabile telefonicamente, nei giorni:
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30
Ufficio di stato civile - C.so del Popolo n.30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549263; E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Riconoscimento di figlio nascituro

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° giorni</i>	7 - 15 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	70%

Riconoscimento dopo la denuncia di nascita

DESCRIZIONE

Riconoscimento del/la figlio/a dopo la denuncia di nascita

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini che:

- abbiano compiuto 16 anni di età. Il minore dei 16 anni di età può procedere al riconoscimento del/la figlio/a solo se sia stato autorizzato dal Tribunale
- non siano parenti in linea retta o collaterale sino al secondo grado ovvero non abbiano un vincolo di affinità in linea retta con il genitore che ha già riconosciuto il/la figlio/a

Per ulteriori dettagli vedere DPR 396/2000 e codice civile

COME FARE

Il genitore che desidera riconoscere il/la figlio/a nato/a fuori dal matrimonio in un momento successivo alla denuncia di nascita può procedere:

- tramite dichiarazione resa davanti all'Ufficiale di Stato Civile di un qualsiasi Comune italiano
- tramite dichiarazione resa davanti ad un pubblico ufficiale (notaio, rappresentanze consolari e diplomatiche) nella forma di atto pubblico
- tramite dichiarazione resa con testamento
- tramite domanda rivolta all'Autorità Giudiziaria per la dichiarazione della filiazione in via giudiziale

COSA SERVE

Documento di identità del richiedente e prenotazione dell'appuntamento contattando l'ufficio nati del Comune di Terni

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile telefonicamente, nei giorni:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30

Ufficio di stato civile - C.so del Popolo n.30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549263

E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Riconoscimento dopo la denuncia di nascita

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° giorni</i>	7 - 15 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	90%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>Frequenza corsi aggiornamento</i>	annuale

Costituzione Unioni Civili

DESCRIZIONE

Ricezione richieste di costituzione di Unioni Civili

A CHI È RIVOLTO

A coloro che hanno i requisiti previsti dalla legge per essere uniti civilmente e che hanno presentato richiesta di costituzione di Unione Civile

COME FARE

Contattare l'Ufficio Matrimoni - Unioni Civili personalmente, telefonicamente o via mail, dopo aver presentato la prevista richiesta nel Comune scelto dalle parti

COSA SERVE

Richiesta per celebrazione di Unione Civile presso la Casa comunale o fuori dalla Casa Comunale per i casi particolari

COSTI

N. 1 marca da bollo da euro 16,00 da produrre al momento della richiesta di costituzione. Le Unioni Civili possono essere celebrate: presso gli Uffici di Corso del Popolo n. 30, Piano 2, Stanza 5 (senza nessun costo aggiuntivo); presso la Sala Consiliare di Palazzo Spada al costo di euro 350,00 (eventuale richiesta del parcheggio adiacente al costo di euro 100,00); presso la Cascata delle Marmore al costo di euro 800,00.

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale o presso l'Ufficio Matrimoni - Unioni Civili

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico previo appuntamento prenotabile anche telefonicamente nei giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30; nei giorni di martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Ufficio di Stato Civile - Matrimoni - Unioni Civili - Corso del Popolo n. 30, Piano 2 stanza 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549259 - 0744/549276; E-mail: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Costituzione Unioni Civili

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana, esclusi il sabato ed i festivi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	1 - 2 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	da 30 a 180 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	90%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	80%

Ufficio Decessi

DESCRIZIONE

Dichiarazioni e atti di morte, autorizzazione al seppellimento, connesse annotazioni e trascrizioni, procedure di cremazione, affido ceneri, conseguenti adempimenti

A CHI È RIVOLTO

Cittadini, imprese di settore

COME FARE

Se il decesso è avvenuto in abitazione i familiari devono chiamare il medico curante per la verifica della causa del decesso. Se il decesso è avvenuto in condizioni di sospetto di reato, o in luogo pubblico, occorre avvertire i Carabinieri o la Polizia che provvederanno a chiamare il 118 per il trasporto della salma. Se il decesso è avvenuto in ospedale o casa di cura, alla denuncia di morte e alle relative certificazioni provvederà l'Amministrazione Ospedaliera. Possibilità di ricorrere ad imprese di settore per il disbrigo di ulteriori adempimenti quali l'attivazione del medico necroscopo per l'accertamento di morte e la consegna del relativo certificato all'Ufficiale di Stato Civile. Per le richieste di cremazione e di affido ceneri contattare l'impresa di Pompe Funebri prescelta.

COSA SERVE

Documentazione legale nei termini sopra riportati

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Richieste o comunicazioni senza necessità di seguire un format di modulistica specifico

ACCEDI AL SERVIZIO

C.so del Popolo, 30 - 05100 Terni

CONTATTI

Telefono: 0744 549.256 / 0744 549.251; Email: statocivile@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio Decessi

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100% - ufficio accessibile senza barriere architettoniche
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	numero	3: via pec/mail, telefono, sportello
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	giorni	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	giorni	massimo 3
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Frequenza aggiornamento delle informazioni sul sito web	tempo intercorrente tra un aggiornamento ed il successivo	6 mesi
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	frequenza corsi di aggiornamento	annuale

Autentiche di firma e rilascio di copie conformi all'originale

DESCRIZIONE

Autentica della firma nei casi di legge in calce a determinate dichiarazioni dell'interessato; copie conformi all'originale rilasciate a richiesta dell'interessato

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini che ne fanno richiesta, nei casi stabiliti dalla legge ed esclusivamente qualora non sia percorribile il ricorso ad autodichiarazioni sostitutive di certificazioni o di atto notorio

COME FARE

Per autentica della firma in calce a determinati atti: presso Uffici Anagrafici comunali muniti di valido documento di identità e dell'atto già predisposto ma non firmato (la firma deve essere apposta in presenza del funzionario incaricato). Per il rilascio della copia conforme: sempre presso gli Uffici Anagrafici esibendo il documento originale, la fotocopia dello stesso ed un documento di identità valido; viene rilasciata in bollo o in carta semplice secondo l'uso per cui viene richiesta ai sensi delle vigenti disposizioni di legge in materia.

COSA SERVE

Per autentica firma: atto predisposto ma non firmato e valido documento di riconoscimento. Per rilascio copia conforme: documento originale, fotocopia dello stesso e valido documento di riconoscimento. Inoltre, in entrambi i casi, marca da bollo fatte salve eccezioni di legge.

COSTI

Autentica di firma soggetta a imposta di bollo (marca da bollo da euro 16,00) e diritti di segreteria (euro 1,00) o in carta semplice a seconda dell'uso per le quali vengono richieste ai sensi delle vigenti disposizioni di legge sul bollo. Per copie conformi una marca da bollo da euro 16,00 ogni 4 pagine oltre ad euro 1,00 per diritti segreteria.

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale e allo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30 - Ufficio Territoriale Nord (Via del Mandorlo, 15) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì: dalle ore 15.00 alle 16.00 (altri orari pomeridiani solo per carte d'identità con appuntamento prenotato on line)

CONTATTI

Telefono: 0744/5491 - 0744/549253 - 0744/549742 - 0744/549261 - 0744/549268 - 0744/549252 - 0744/549248; Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Autentiche di firma e rilascio di copie conformi all'originale

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio</i>	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
	Frequenza di erogazione	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	presenza di pareti divisorie tra le postazioni

Autenticazione di firma e rilascio carta di identità - servizi domiciliari

DESCRIZIONE

Autenticazione di firma e rilascio carta di identità - servizi domiciliari

A CHI È RIVOLTO

Servizio rivolto alle persone che sono impossibilitate ad essere spostate dal proprio domicilio

COME FARE

Occorre che si presenti una persona maggiorenne per consegnare la documentazione necessaria

COSA SERVE

- certificato medico che attesti l'impossibilità a spostarsi dal domicilio
- fototessera (avente stesse caratteristiche di quelle utilizzate per passaporto e non anteriore a 6 mesi)
- codice fiscale/tessera sanitaria
- euro 22,50 da pagarsi il giorno della consegna della documentazione necessaria
- la carta scaduta o, in caso di furto o smarrimento, la denuncia
- un documento di riconoscimento

Sarà compito dell'incaricato successivamente recarsi al domicilio della persona impossibilitata per raccogliere la firma.

COSTI

Euro 22,50

MODULISTICA

Reperibile allo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744/549268-261; Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Autenticazione di firma e rilascio carta di identità - servizi domiciliari

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	n° giorni	circa 30/45 giorni per poter effettuare il servizio domiciliare (autentica e rilascio della carta di identità)
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	n° giorni	immediato per l'autentica di firma; circa 10 giorni per l'arrivo della carta di identità all'indirizzo di destinazione (tempi ministeriali)
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	si/no	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	1%

Autenticazione firma su passaggio di proprietà beni mobili registrati

DESCRIZIONE

Autenticazione di firma sul documento di vendita nel caso di cessione di un bene mobile registrato (auto-motocicli-rimorchi)

A CHI È RIVOLTO

Necessita autenticare la firma del venditore sul certificato di proprietà nel caso in cui lo stesso non possa recarsi al Pubblico Registro Automobilistico (PRA) per espletare l'intera pratica di passaggio di proprietà. E' bene ricordare che se il certificato di proprietà non viene registrato presso il PRA il veicolo rimane intestato al vecchio proprietario.

COME FARE

Il venditore deve presentarsi allo sportello munito di un certificato di proprietà, documento di identità o di riconoscimento ed una marca da bollo da euro 16.00

COSA SERVE

Certificato di proprietà, documento di identità o di riconoscimento ed una marca da bollo da euro 16.00

COSTI

Marca da bollo da euro 16.00 ed euro 1.00 per i diritti di segreteria

MODULISTICA

Reperibile presso lo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30 - Ufficio Territoriale Nord (Via del Mandorlo, 15) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì: dalle ore 15.00 alle 16.00 (altri orari pomeridiani solo per carte d'identità con appuntamento prenotato on line)

CONTATTI

Telefono: 0744/549261-252-742-253-268-248; Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Autenticazione firma su passaggio di proprietà beni mobili registrati

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio</i>	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	presenza di pareti divisorie tra le postazioni

Autenticazione foto

DESCRIZIONE

L'autenticazione o legalizzazione della foto consiste nell'attestazione della corrispondenza tra la fotografia ed i dati anagrafici di una determinata persona. E' utilizzata per il rilascio del porto d'armi, del passaporto e della patente di guida.

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini che ne fanno richiesta

COME FARE

Presentarsi allo sportello munito di una fotografia e documento di identità o di riconoscimento

COSA SERVE

Una fotografia e un documento di identità o di riconoscimento

COSTI

Euro 0,50

MODULISTICA

Reperibile presso lo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30 - Ufficio Territoriale Nord (Via del Mandorlo, 15) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì: dalle ore 15.00 alle 16.00 (altri orari pomeridiani solo per carte d'identità con appuntamento prenotato on line).

CONTATTI

Telefono: 0744/549261-252-742-253-268-248; Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Autenticazione foto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	$\frac{\% \text{ ore settimanali}}{\text{rispetto al totale ore di servizio}}$	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
	Frequenza di erogazione	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	presenza di pareti divisorie tra le postazioni

Cambio di Residenza

DESCRIZIONE

Per cambio di residenza si intende l'iscrizione anagrafica per provenienza da altro comune, l'iscrizione anagrafica dall'estero, il cambio di abitazione all'interno del comune, l'emigrazione all'estero

A CHI È RIVOLTO

Il cambio di residenza è rivolto a tutti i cittadini che provengono da altro comune, dall'estero, dall'interno dello stesso comune o che devono emigrare all'estero. L'operazione può essere eseguita da cittadini maggiorenni in grado di autodeterminarsi e in possesso di un documento d'identità in corso di validità. Per i minori o per i soggetti identificati dalla legge come "incapaci", invece, la domanda va redatta e presentata da un genitore o dal tutore legale.

COME FARE

Per effettuare il cambio di residenza è necessario inviare una comunicazione all'ufficio Anagrafe del Comune attraverso la procedura guidata del portale Anpr o del sito istituzionale oppure attraverso l'invio dell'apposito modulo tramite email o pec.

COSA SERVE

Occorre compilare il modulo ministeriale relativo, a cui vanno allegati i documenti (fronte/retro di documento di riconoscimento e codice fiscale) di tutte le persone che intendono trasferire la propria residenza nella nuova abitazione; vanno inoltre allegati il contratto di locazione o di comodato d'uso o di acquisto della nuova residenza; per i cittadini extracomunitari va allegato il titolo legittimante la permanenza sul territorio nazionale; per le altre informazioni da indicare si rinvia al predetto modulo ministeriale.

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale, allo sportello, sito ministeriale ANPR

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è online

CONTATTI

Telefono: 0744/549278 - 549264; Email: cambiresidenza@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Cambio di Residenza

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	numero	5: procedura guidata sito istituzionale, online sito ministeriale ANPR, mail, pec, raccomandata
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	n° giorni	massimo 2
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	n° giorni	massimo 2
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	Frequenza corsi aggiornamento	annuale

Carta d'Identità Cartacea

DESCRIZIONE

Documento di riconoscimento rilasciabile in luogo della carta elettronica SOLTANTO PER CASI URGENTI E DOCUMENTATI (Circ. 4/2017 Min. Interno): motivi di salute, viaggio, consultazione elettorale e partecipazione a concorsi o gare pubbliche

A CHI È RIVOLTO

La carta d'identità viene rilasciata a tutti i cittadini anche minorenni aventi residenza in un Comune del territorio italiano

COME FARE

Occorre presentarsi personalmente, possibilmente convenendo prima l'appuntamento via telefono o mail, presso lo sportello anagrafico del Comune

COSA SERVE

3 fototessere (aventi stesse caratteristiche di quelle utilizzate per passaporto e non anteriore a 6 mesi);

codice fiscale/tessera sanitaria;

euro 5,50 da portare in contanti (possibilmente la cifra esatta);

documentazione a riprova urgenza.

-IN CASO DI FURTO O SMARRIMENTO presentare anche la relativa denuncia e possibilmente copia del documento smarrito/sottratto.

-IN CASO DI SCADENZA del precedente documento è necessario esibirlo o riconsegnarlo a seconda dei casi.

-Per CITTADINI EXTRA-COMUNITARI: oltre ai documenti già indicati, occorrono anche il passaporto e il permesso di soggiorno valido oppure ricevuta della domanda di rinnovo presentata entro 60 gg dalla scadenza del permesso più copia del permesso scaduto.

-Per i CITTADINI COMUNITARI: oltre ai documenti già indicati, occorre anche il documento di riconoscimento del paese di origine.

-Per i MINORI: occorre sempre la presenza del minore e di entrambi i genitori muniti di documento di riconoscimento o la presenza di un solo genitore in possesso di una dichiarazione di assenso all'espatrio, firmata dal genitore non presente e copia del documento di identità di quest'ultimo, per ottenere la carta valida per l'espatrio; è sufficiente la presenza di un solo genitore o di un esercente la potestà (munito di documento di identità in corso di validità), per la carta di identità NON valida per l'espatrio. Per i minori comunitari o stranieri è necessaria la presenza del minore (munito di documento di riconoscimento del proprio paese di origine) e di un solo genitore munito di passaporto e/o documento di identità del paese di origine e permesso di soggiorno/attestazione di regolare soggiorno, considerato che il documento che verrà rilasciato non sarà valido per l'espatrio.

COSTI

Euro 5,50

MODULISTICA

Sito web comunale, allo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30 - Ufficio Territoriale Nord (Via del Mandorlo, 15) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle 16.00 (altri orari pomeridiani solo per carte d'identità con appuntamento prenotato on line).

CONTATTI

Telefono: 0744/549261 - 0744/549268 - 0744/549252 - 0744/549248; Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Carta d'Identità Cartacea

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio</i>	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° giorni</i>	immediato
	Frequenza di erogazione	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n° giorni</i>	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	presenza di pareti divisorie tra le postazioni

Carta d'Identità Elettronica

DESCRIZIONE

La carta d'identità è il documento di riconoscimento dei cittadini residenti che permette l'accertamento dell'identità del possessore e l'accesso ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni sia in Italia che nei Paesi dell'Unione Europea

A CHI È RIVOLTO

La carta d'identità viene rilasciata a tutti i cittadini anche minorenni aventi residenza in un comune del territorio italiano

COME FARE

Occorre presentarsi personalmente, dopo aver preso appuntamento attraverso il sito ministeriale, presso lo sportello anagrafico del Comune

COSA SERVE

Fototessera (avente stesse caratteristiche di quelle utilizzate per passaporto e non anteriore a 6 mesi);

codice fiscale/tessera sanitaria;

euro 22,50 da pagarsi preferibilmente tramite Bancomat o Carta di credito.

- IN CASO DI FURTO O SMARRIMENTO presentare anche relativa denuncia e possibilmente copia documento smarrito/sottratto.

- IN CASO DI SCADENZA del precedente documento è necessario esibirlo o riconsegnarlo a seconda dei casi.

- Per CITTADINI EXTRA-COMUNITARI: oltre ai documenti già indicati, occorrono anche il passaporto e il permesso di soggiorno valido oppure ricevuta della domanda di rinnovo presentata entro 60 gg dalla scadenza del permesso, più copia del permesso scaduto.

- Per i CITTADINI COMUNITARI: oltre ai documenti già indicati, occorre anche il documento di riconoscimento del paese di origine.

- Per i MINORI: occorre sempre la presenza del minore e di entrambi i genitori muniti di documento di riconoscimento o la presenza di un solo genitore in possesso di una dichiarazione di assenso all'espatrio firmata dal genitore non presente e copia del documento di identità di quest'ultimo per ottenere la carta valida per l'espatrio; è sufficiente la presenza di un solo genitore o di un esercente la potestà (munito di documento di identità in corso di validità), per la carta di identità NON valida per l'espatrio. Per i minori comunitari o stranieri è necessaria la presenza del minore (munito di documento di riconoscimento del proprio paese di origine) e di un solo genitore munito di passaporto e/o documento di identità del paese di origine e permesso di soggiorno/attestazione di regolare soggiorno, considerato che il documento che verrà rilasciato non sarà valido per l'espatrio.

COSTI

Euro 22,50

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale, allo sportello, nel sito ministeriale ANPR

ACCEDI AL SERVIZIO

Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30 - Ufficio Territoriale Nord (Via del Mandorlo, 15) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30; martedì e giovedì: dalle ore 15.00 alle 16.00 (altri orari pomeridiani solo per carte d'identità con appuntamento prenotato on line)

CONTATTI

Telefono: 0744/549261 - 0744/549268 - 0744/549252 - 0744/549248; Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Carta d'Identità Elettronica

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio</i>	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° giorni</i>	circa 50 giorni per prenotazione appuntamento tramite sito ministeriale - circa 12 giorni per rilascio carta
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n° giorni</i>	circa 10 giorni per rilascio carta
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	presenza di pareti divisorie tra le postazioni

Certificati Anagrafici

DESCRIZIONE

I certificati anagrafici sono attestazioni che riguardano i dati contenuti nei registri della popolazione residente (in particolare residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato libero, nascita, morte, matrimonio, godimento dei diritti politici)

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini

COME FARE

Si possono scaricare dal sito ministeriale ANPR oppure occorre recarsi agli sportelli degli uffici anagrafici

COSA SERVE

Identità digitale (per accedere al sito ANPR)

COSTI

Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni. I certificati richiesti online non sono soggetti a diritti di segreteria.

MODULISTICA

Sito web ANPR, allo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Online attraverso il portale dell'ANPR-Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente. Allo sportello: Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30 - Ufficio Territoriale Nord (Via del Mandorlo, 15) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì: dalle ore 15.00 alle 16.00 (altri orari pomeridiani solo per carte d'identità con appuntamento prenotato online)

CONTATTI

Telefono: 0744/549261 - 0744/549268 - 0744/549252 - 0744/549248 - 0744/549253 - 0744/549742

Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Certificati Anagrafici

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio</i>	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
	Frequenza di erogazione	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	presenza di pareti divisorie tra le postazioni

Convivenze di Fatto

DESCRIZIONE

La convivenza di fatto si istituisce tra due persone maggiorenni unite da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, non vincolate da rapporti di parentela, affinità o adozione, da matrimonio o da unione civile

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini italiani o stranieri maggiorenni, di sesso diverso o dello stesso sesso, di stato civile libero e che hanno lo stesso stato di famiglia

COME FARE

La convivenza di fatto, a differenza del matrimonio e dell'unione civile, si formalizza senza alcuna cerimonia; è necessaria unicamente una dichiarazione all'anagrafe del Comune di residenza, con la quale i conviventi dichiarano di dimorare nello stesso Comune e di coabitare nella stessa casa; per la convivenza di fatto con cittadino extracomunitario vigono specifiche disposizioni incluse quelle riguardo la regolare presenza sul territorio nazionale.

COSA SERVE

Gli interessati possono presentare un'apposita dichiarazione sottoscritta da entrambi, unitamente alla copia dei rispettivi documenti di identità o dall'ulteriore documentazione laddove una delle parti sia cittadino extracomunitario

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale e allo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è online

CONTATTI

Telefono: 0744/549278 - 549264; Email: cambiresidenza@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Convivenze di Fatto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	numero	4: procedura guidata sito istituzionale, mail, pec, raccomandata
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	n° giorni	massimo 2
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	n° giorni	massimo 2
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	Frequenza corsi aggiornamento	annuale

Certificati di stato civile

DESCRIZIONE

I certificati di stato civile riguardano la nascita, il matrimonio, la morte e la cittadinanza. Vengono rilasciati anche estratti e copie integrali, estratti plurilingue e attestazioni di esatte generalità.

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini

COME FARE

Si possono richiedere tramite email: statocivile@comune.terni.it o pec: comune.terni@postacert.umbria.it.

L'estratto dell'atto di nascita con paternità e maternità va richiesto appositamente dall'interessato. Il rilascio delle copie integrali è consentito solo ai soggetti cui l'atto si riferisce oppure su motivata istanza comprovante l'interesse personale e concreto del richiedente ai fini della tutela di una situazione giuridicamente rilevante.

COSA SERVE

La richiesta con allegata copia del documento di identità

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non richiede modulistica specifica

ACCEDI AL SERVIZIO

Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744/549258-273; Email: statocivile@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Certificati di stato civile

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	n° minuti	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	n° minuti	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	si/no	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	Frequenza corsi di aggiornamento	periodica

Certificati Storici

DESCRIZIONE

I certificati storici, nello specifico residenza e stato di famiglia, certificano la residenza e la situazione familiare del richiedente ad una determinata data

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini

COME FARE

Occorre recarsi agli sportelli degli uffici anagrafici o inviare il modello di richiesta via mail o via pec esplicitando il motivo della richiesta

COSA SERVE

Identità digitale (CIE o SPID) per effettuare il pagamento dei diritti di ricerca storici su PagoPA

COSTI

Imposta di bollo da euro 16,00 (non pagabile tramite PagoPA). Se il certificato storico è riferito agli anni fino al 31/12/2001 è previsto un diritto di ricerca: certificazioni fino al 31/12/1978 euro 30,00 - certificazioni dal 01/01/1979 al 31/1/2001 euro 20,00, da pagare all'atto della richiesta attraverso Pagopa. I diritti di ricerca non sono restituibili e non si possono pagare in contanti. Al momento del ritiro verrà pagato l'importo di euro 5,50 a nominativo per i certificati di stato di famiglia ed euro 5,50 a certificato nel caso di certificato di residenza storico.

MODULISTICA

Sito web ANPR, allo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Allo sportello: Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744/549252; Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Certificati Storici

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio</i>	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° minuti</i>	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	presenza di pareti divisorie tra le postazioni

Cancellazione di cittadino comunitario o extracomunitario dall'anagrafe dei residenti per emigrazione all'estero

DESCRIZIONE

Cancellazione solo di cittadini comunitari o extracomunitari dall'anagrafe della popolazione residente in quanto emigrati

A CHI È RIVOLTO

Solo ai cittadini comunitari ed extracomunitari che, a seguito del trasferimento all'estero, facciano richiesta di cancellazione per l'estero

COME FARE

E' necessario inviare una richiesta tramite l'apposito modello a firma del dichiarante e di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare allegando i rispettivi documenti di identità tramite email, pec o direttamente al protocollo

COSA SERVE

Occorre compilare il modulo scaricabile dal sito o da ritirare allo sportello, compilarlo e firmarlo da parte del dichiarante e di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare allegando i rispettivi documenti di identità

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale e allo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è online

CONTATTI

Telefono: 0744/549261 - 0744/549961; Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Cancellazione di cittadino comunitario o extracomunitario dall'anagrafe dei residenti per emigrazione all'estero

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	numero	4: mail, pec, protocollo e sportello
	Multicanalità	Disponibilità di canali per attivare il servizio (online, telefono, sportello)	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	n° giorni	massimo 2
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	n° giorni	massimo 2
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	Frequenza corsi aggiornamento	annuale

Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà

DESCRIZIONE

La dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà è una dichiarazione con la quale il cittadino può comprovare stati, fatti e qualità personali o fatti che siano a diretta conoscenza dello stesso

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini che ne fanno richiesta, nei casi stabiliti dalla legge

COME FARE

Compilare il modello scaricabile dal sito o da ritirare allo sportello. Può essere compilato autonomamente mentre la firma sul modello andrà apposta di fronte al funzionario incaricato dal sindaco che autenticherà la sottoscrizione dopo aver identificato il dichiarante.

COSA SERVE

Documento di riconoscimento in corso di validità

COSTI

Autentica di firma soggetta a imposta di bollo (marca da bollo da euro 16,00) e diritti di segreteria (euro 1,00)

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale e allo sportello

ACCEDI AL SERVIZIO

Anagrafe centrale (Corso del Popolo, 30) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30 - Ufficio Territoriale Nord (Via del Mandorlo, 15) dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì: dalle ore 15.00 alle 16.00 (altri orari pomeridiani solo per carte d'identità con appuntamento prenotato on line)

CONTATTI

Telefono: 0744 549.261 / 0744 549.268-252-253 -742 Email: anagrafe@comune.terni.it; comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio	non inferiore al 70%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	n° minuti	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	n° minuti	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	si/no	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	si/no	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	presenza di diversi locali adibiti al servizio	presenza di pareti divisorie tra le postazioni

Consultazione ruoli matricolari o liste di leva / rilascio copie

DESCRIZIONE

Consultazione ruoli matricolari o liste di leva / rilascio copie

A CHI È RIVOLTO

Cittadini iscritti nella lista di leva di competenza

COME FARE

Richiesta da effettuare presentandosi presso l'Ufficio leva in Corso del Popolo n. 30 negli orari di apertura al pubblico oppure tramite i canali telematici istituzionali

COSA SERVE

Documento di riconoscimento in corso di validità

COSTI

Non comporta costi fatti salvi quelli per eventuali diritti di ricerca o riproduzione

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo 30, secondo piano stanza 11. Gli orari di apertura al pubblico sono: martedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.15 e mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549.433-269/0744 549.262-290; Email: elettorale@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Servizi di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

STANDARD DI QUALITÀ

Consultazione ruoli matricolari o liste di leva / rilascio copie

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	% ore settimanali rispetto al totale ore di servizio	25%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	minuti	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	giorni	massimo 3 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	5%

Biblioteca - Consultazione e prestito libri/documenti

DESCRIZIONE

Il patrimonio documentario della biblioteca è a disposizione del pubblico per il prestito o per la consultazione in loco

A CHI È RIVOLTO

Agli iscritti alla biblioteca di tutte le età

COME FARE

Il servizio si esplica mediante richiesta verbale, scritta, in sede oppure online

COSA SERVE

Tessera della biblioteca

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Biblioteca comunale Piazza della Repubblica, 1 Terni - Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30 - Le richieste possono essere inoltrate anche online

CONTATTI

Telefono: 0744 549052 - Email: bctinfocataloghi@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

BCT - Gestione Documentale

STANDARD DI QUALITÀ

Biblioteca - Consultazione e prestito libri/documenti

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100% sale per utenti predisposte senza barriere architettoniche
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N°giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana, esclusi il sabato e festivi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° giorni</i>	in media 1 giorno allo sportello o 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta pervenuta tramite canale informatico
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>Numero informazioni fornite</i>	4: orari, ubicazione, servizi, contatti
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>Numero servizi di cui sono fornite informazioni/numero servizi erogati</i>	8 su 10
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>Mt - Presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	2 metri di distanza tra postazioni. Diverse sale in cui svolgere i servizi

Servizio assegnazione Sale Culturali

DESCRIZIONE

Il servizio consiste nella concessione delle sale di Palazzo Gazzoli per attività culturali, convegni, eventi formativi, etc.

A CHI È RIVOLTO

Associazioni, cooperative, imprese, Enti, privati cittadini

COME FARE

Verificare con l'ufficio la disponibilità della sala nella data di utilizzo desiderata e poi seguire la procedura indicata dall'ufficio

COSA SERVE

Domanda compilata e firmata e, in seguito, pagamento

COSTI

Tariffe d'uso stabilite annualmente con delibera di Giunta Comunale disponibile presso il servizio

MODULISTICA

Modulo domanda di concessione disponibile su richiesta

ACCEDI AL SERVIZIO

Palazzo Carrara, Vico sant'Agape 1 / lun - ven 9.00-13.00 / mar e gio 15.00-17.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549720 - 0744 549712

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Servizi Culturali

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio assegnazione Sale Culturali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	2
	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	<i>%</i>	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>giorni</i>	2
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>giorni</i>	15
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	<i>%</i>	0%

Concessione utilizzo Sala Consiliare

DESCRIZIONE

E' possibile richiedere l'utilizzo della Sala Consiliare di Palazzo Spada per celebrazione matrimoni civili / unioni civili e iniziative di vario genere

A CHI È RIVOLTO

Cittadini, associazioni, Enti

COME FARE

Compilare l'apposito modello indirizzato alla Direzione Affari Istituzionali - Generali - Gabinetto del Sindaco e trasmetterlo all'indirizzo PEC del Comune di Terni o consegnarlo all'Ufficio Protocollo sito presso Palazzo Spada. Entro la data definita per l'assegnazione della sala è necessario procedere al pagamento della tariffa stabilita mediante pagoPA e consegnare la ricevuta di pagamento al Gabinetto del Sindaco presso Palazzo Spada.

COSA SERVE

Unicamente il modulo di richiesta. Successivamente alla concessione della sala è richiesto il pagamento della tariffa stabilita.

COSTI

Il costo del servizio è a carico del beneficiario ed è stabilito in euro 200,00 per la giornata intera ed euro 100,00 per mezza giornata. Sono previste riduzioni del 50% e del 60% in determinate casistiche. Il costo della concessione d'uso per celebrazione matrimoni, nei giorni festivi e prefestivi, è di euro 350,00.

MODULISTICA

Il modulo di richiesta è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Gabinetto del Sindaco - Sede Palazzo Spada, Piazza Ridolfi 1

CONTATTI

Recapiti telefonici 0744/549540-541-514 - Recapito PEC: comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Gabinetto del Sindaco-Supporto giuridico amministrativo-Cooperazione Internazionale Segreteria del Sindaco e Cerimoniale

STANDARD DI QUALITÀ

Concessione utilizzo Sala Consiliare

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	numero	1: telefono
	Multicanalità	Disponibilità di canali per attivare il servizio (online, telefono, sportello)	numero	2: PEC, Ufficio Protocollo
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	n. giorni	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	n. giorni	2 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Richiesta patrocinio / autorizzazione all'uso del logo del Comune di Terni

DESCRIZIONE

Riconoscimento che il Comune concede a manifestazioni ed iniziative idonee alla promozione dell'immagine del territorio, ovvero aventi rilevanza culturale, scientifica, educativa, sportiva, economica, sociale, celebrativa e umanitaria

A CHI È RIVOLTO

Cittadini, associazioni, Enti

COME FARE

Compilare l'apposito modello indirizzato al Sindaco di Terni e inviarlo all'indirizzo PEC del Comune comune.terni@postacert.umbria.it o consegnarlo all'Ufficio Protocollo sito presso Palazzo Spada. La concessione del patrocinio / dell'uso del logo del Comune, a firma del Sindaco, è comunicata al richiedente tramite PEC o a mezzo posta.

COSA SERVE

Unicamente il modulo di richiesta

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Il modulo di richiesta è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Gabinetto del Sindaco - Sede Palazzo Spada, Piazza Ridolfi 1

CONTATTI

Telefono: 0744/549540-541-514 - PEC: comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Gabinetto del Sindaco-Supporto giuridico amministrativo-Cooperazione Internazionale Segreteria del Sindaco e Cerimoniale

STANDARD DI QUALITÀ

Richiesta patrocinio / autorizzazione all'uso del logo del Comune di Terni

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	numero	2: telefono, email
	Multicanalità	Disponibilità di canali per attivare il servizio (online, telefono, sportello)	numero	2: PEC, Ufficio Protocollo
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	n. giorni	6-8 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	n. giorni	immediato, la richiesta viene assegnata all'ufficio competente per il rilascio del nulla osta al momento della ricezione della domanda
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Informazioni Accoglienza Turistica (IAT)

DESCRIZIONE

L'ufficio fornisce un servizio di informazione, accoglienza e promozione del territorio rivolto ai visitatori

A CHI È RIVOLTO

A cittadini - visitatori - turisti

COME FARE

Recandosi direttamente in ufficio o contattando gli operatori tramite telefono, mail, sito istituzionale o social

COSA SERVE

La modulistica è presente in ufficio o nel sito istituzionale

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Materiale informativo cartaceo di contenuto turistico presente in ufficio e sul sito istituzionale

ACCEDI AL SERVIZIO

IAT (Informazioni Accoglienza Turistica) via Cassian Bon, 4 (vicino Piazza Tacito) - aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dal lunedì al giovedì anche pomeriggio 15.00 - 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744/423047 - Email: infoturistiche@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Turismo – Eventi Valentiniani – Grandi eventi

STANDARD DI QUALITÀ

Informazioni Accoglienza Turistica (IAT)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	4 (telefono, via mail, di persona, tramite sito istituzionale - social)
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>numero giorni</i>	5 giorni settimanali
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	immediato o entro orario lavorativo giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>numero giorni</i>	entro 2 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza</i>	annuale
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100%

Concessione uso Impianti Sportivi a gestione diretta

DESCRIZIONE

Impianti sportivi a gestione diretta - concessione uso spazi orari

A CHI È RIVOLTO

Società/associazioni sportive, enti sportivi, federazioni sportive, istituti scolastici

COME FARE

Partecipando ai bandi "stagionali" pubblicati dall'Amministrazione comunale

COSA SERVE

Statuto associazione, polizza assicurativa, iscrizione CONI, documento, autorizzazione uso defibrillatore, sottoscrizione disciplinare d'uso

COSTI

Come da Delibera Comunale Tariffe - variabili da impianto ad impianto

MODULISTICA

Allegata al bando, accessibile dal sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

In base al bando comunale

CONTATTI

Telefono: 0744.549717 - 0744.549718 Email: sport@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Sport

STANDARD DI QUALITÀ

Concessione uso Impianti Sportivi a gestione diretta

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore</i>	almeno 3 ore settimanali
	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Frequenza di erogazione	Frequenza di erogazione (solo se servizio ripetitivo)	<i>numero</i>	un bando annuale
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° giorni</i>	5 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	<i>si</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Indagini sulla soddisfazione dell'utenza	<i>frequenza</i>	una volta l'anno
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%

Iscrizione ai Nidi d'Infanzia comunali

DESCRIZIONE

Richiesta di inserimento nella graduatoria per l'iscrizione presso i nidi d'infanzia comunali

A CHI È RIVOLTO

Famiglie con minori di età compresa fra 3 mesi e 3 anni, residenti o meno nel Comune di Terni

COME FARE

Presentazione istanza di iscrizione attraverso procedura online con accesso tramite SPID e CIE

COSA SERVE

Eventuale ISEE e attestazione legge n. 104/92

COSTI

L'iscrizione non comporta costo, frequenza con tariffa unica o variabile in base all'ISEE

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è online

CONTATTI

Per telefono - 0744/549921 - 0744/549908 - In presenza, previo appuntamento, presso gli uffici della Direzione siti in Corso C. Tacito 146, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.00 - Via email all'indirizzo iscrizioni.sec@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale
Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici
Autorizzazioni servizi privati – acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione ai Nidi d'Infanzia comunali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 4 (n. 1 sportello online, n. 1 indirizzo email, n. 2 numeri telefono, accessi su appuntamento)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% dei posti disponibili
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Iscrizione al Centro per Bambine e Bambini LA CASA DI ALICE

DESCRIZIONE

Richiesta di inserimento nella graduatoria per l'iscrizione presso il centro per bambine e bambini comunale

A CHI È RIVOLTO

Famiglie con minori di età compresa fra i 18 e i 36 mesi, residenti o meno nel Comune di Terni

COME FARE

Presentazione istanza di iscrizione attraverso procedura online con accesso tramite SPID e CIE.

COSA SERVE

Eventuale ISEE e attestazione legge n. 104/92

COSTI

L'iscrizione non comporta costo, frequenza con tariffa unica

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio di iscrizione è online

CONTATTI

Per telefono - 0744/549921 - 0744/549908 - In presenza, previo appuntamento, presso gli uffici della Direzione siti in Corso C. Tacito 146, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.00 - Via email all'indirizzo iscrizioni.sec@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale
Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici
Autorizzazioni servizi privati – acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione al Centro per Bambine e Bambini LA CASA DI ALICE

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 3 (n. 1 sportello online, n. 1 indirizzo email, n. 2 numeri telefono, accessi su appuntamento)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% dei posti disponibili
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Iscrizione alle scuole Infanzia comunali

DESCRIZIONE

Richiesta di inserimento nella graduatoria per l'iscrizione presso le scuole dell'infanzia comunali

A CHI È RIVOLTO

Famiglie con minori di età compresa fra 3 e 6 anni, residenti o meno nel Comune di Terni

COME FARE

Presentazione istanza di iscrizione attraverso procedura online con accesso tramite SPID e CIE

COSA SERVE

ISEE, eventuale attestazione legge n. 104/92

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è online

CONTATTI

Per telefono - 0744/549921 - 0744/549908 - In presenza, previo appuntamento, presso gli uffici della Direzione siti in Corso C. Tacito 146, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 martedì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.00 - Via email all'indirizzo iscrizioni.sec@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale
Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici
Autorizzazioni servizi privati – acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione alle scuole Infanzia comunali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 3 (n. 1 indirizzo email, n. 2 numeri telefono, accessi su appuntamento)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% dei posti disponibili
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Iscrizione Laboratori Didattici extrascolastici Aula Verde Lab - LaborArt

DESCRIZIONE

Richiesta di iscrizione ai laboratori extrascolastici di Aula Verde Lab e LaborArt

A CHI È RIVOLTO

Laboratori pomeridiani extrascolastici: bambini dai 3 agli 11 anni, presenza dei genitori

COME FARE

Presentazione istanza di iscrizione attraverso procedura online con accesso tramite SPID e CIE

COSA SERVE

Eventuale dichiarazione intolleranza e allergie alimentari

COSTI

Costi come da indicazioni fornite online o nella documentazione specifica

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio di iscrizione è online

CONTATTI

Per telefono: 348/3005102 (Laboratorio di Educazione Ambientale Aula Verde Lab)

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale

Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici

Autorizzazioni servizi privati – acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione Laboratori Didattici extrascolastici Aula Verde Lab - LaborArt

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 2 (n. 3 indirizzi email, n. 1 numero telefono)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	sì
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Indagini sulla soddisfazione dell'utenza	<i>si/no</i>	sì
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% delle iscrizioni pervenute

Iscrizione ai laboratori didattici per le scuole di Aula Verde Lab - LaborArt

DESCRIZIONE

Richiesta di iscrizione ai laboratori didattici per le scuole di Aula Verde Lab e LaborArt

A CHI È RIVOLTO

Laboratori didattici mattutini per i nidi d'infanzia (bambini da 0 a 3 anni), per le scuole dell'infanzia (bambini da 3 a 6 anni), per le scuole primarie (bambinini da 6 a 10 anni) e le scuole secondarie di primo grado (ragazzi da 11 a 13 anni) del territorio comunale

COME FARE

Presentazione istanza di iscrizione attraverso procedura online con accesso tramite SPID e CIE del docente referente o di altro personale scolastico autorizzato

COSA SERVE

Eventuale dichiarazione intolleranza e allergie alimentari

COSTI

I laboratori per le scuole sono gratuiti

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio di iscrizione è online

CONTATTI

Telefono: 348/3005102 (Laboratorio di Educazione Ambientale Aula Verde Lab)

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale

Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici

Autorizzazioni servizi privati – acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione ai laboratori didattici per le scuole di Aula Verde Lab - LaborArt

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 2 (n. 3 indirizzi email, n. 1 numero telefono)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Indagini sulla soddisfazione dell'utenza	<i>si/no</i>	si
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% delle iscrizioni pervenute

Iscrizione Laboratori Didattici: Pomeriggi di Gioco a Casa di Alice

DESCRIZIONE

Richiesta di iscrizione ai pomeriggi di gioco

A CHI È RIVOLTO

Bambini dai 18 ai 36 mesi iscritti al Centro per bambini e bambine La casa di Alice e non iscritti e adulti accompagnatori

COME FARE

Presentazione istanza di iscrizione attraverso procedura online con accesso tramite SPID e CIE

COSA SERVE

Come da indicazioni sulla documentazione online

COSTI

Costi come da indicazioni fornite online o nella documentazione specifica

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è online

CONTATTI

Per telefono: 0744/402888 (Centro per bambini e bambine La Casa di Alice)

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale

Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici

Autorizzazioni servizi privati – acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Iscrizione Laboratori Didattici: Pomeriggi di Gioco a Casa di Alice

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 2 (n. 1 indirizzo email, n. 1 numero telefono)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	sì
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Indagini sulla soddisfazione dell'utenza	<i>si/no</i>	sì
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% delle iscrizioni pervenute

Richiesta Libri scolastici Scuola Primaria

DESCRIZIONE

Richiesta libri di testo per i bambini della scuola primaria residenti nel Comune di Terni

A CHI È RIVOLTO

Famiglie con bambini residenti nel Comune di Terni che frequentano la scuola primaria, statale o paritaria, nel Comune di Terni o fuori comune

COME FARE

Recarsi presso le librerie del territorio comunale aderenti alla piattaforma "Comune facile" con il codice fiscale dell'alunno. In caso di frequenza fuori Comune contattare la Direzione Istruzione - Sport - Politiche Giovanili - Ufficio Diritto allo Studio Sistema formativo e scolastico territoriale

COSA SERVE

Codice Fiscale dell'alunno iscritto alle classi della scuola primaria

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Tutte le informazioni per le famiglie, per le librerie e per le scuole del territorio comunale sono accessibili dal sito del Comune di Terni

CONTATTI

Telefono 0744/549919 - 0744/549911

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale

Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici

Autorizzazioni servizi privati – acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Richiesta Libri scolastici Scuola Primaria

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per attivare il servizio (online, telefono, sportello)	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 2 (n. 2 indirizzi email, n. 2 numeri di telefono)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% dei bambini residenti iscritti alla scuola primaria
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Buoni Libro

DESCRIZIONE

Contributi per l'acquisto di libri di testo per la scuola secondaria di primo e secondo grado

A CHI È RIVOLTO

Studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, residenti a Terni e con requisito ISEE specifico

COME FARE

Presentazione istanza di erogazione contributo attraverso procedura online con accesso tramite SPID e CIE

COSA SERVE

ISEE, documentazione di spesa

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è online

CONTATTI

Telefono 0744-549744 - 0744-549911

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale

Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici

Autorizzazioni servizi privati – acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Buoni Libro

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 3 (n. 2 indirizzi email, n. 3 numeri telefono, accessi su appuntamento)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% degli aventi diritto
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Borse di Studio

DESCRIZIONE

Erogazione di borse di studio a favore degli studenti iscritti alla scuola secondaria di secondo grado

A CHI È RIVOLTO

Studenti delle scuole secondarie di secondo grado, residenti a Terni e con requisito ISEE specifico

COME FARE

Presentazione istanza di erogazione borsa di studio attraverso procedura online con accesso tramite SPID e CIE

COSA SERVE

ISEE, codice fiscale del richiedente il contributo e dello studente

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è online

CONTATTI

Telefono 0744-549919-911

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale

Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici

Autorizzazioni servizi privati - acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Borse di Studio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 3 (n. 2 indirizzi email, n. 3 numeri telefono, accessi su appuntamento)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% degli aventi diritto
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Richiesta autorizzazione funzionamento Servizi Educativi prima infanzia

DESCRIZIONE

Richiesta autorizzazione servizi socio-educativi prima infanzia privati e rinnovi

A CHI È RIVOLTO

Soggetti privati che intendono aprire un servizio educativo, rilevarne uno già esistente o rinnovare l'autorizzazione

COME FARE

Presentazione istanza di rinnovo o istanza di prima autorizzazione alla Direzione Istruzione - Sport - Politiche Giovanili Area Servizi comunali prima infanzia
Autorizzazioni servizi privati

COSA SERVE

Documentazione richiesta in autocertificazione nell'apposita modulistica online

COSTI

Marca da bollo euro 16,00

MODULISTICA

Reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Invio di PEC o in presenza presso gli Uffici della Direzione siti in Corso C. Tacito, 146 (palazzina ex Foresteria), piano primo

CONTATTI

PEC comune.terni@postacert.umbria.it - telefono 0744/549906

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio diritto studio – sistema formativo integrato territoriale
Servizi comunali prima infanzia – ristorazione, trasporto e assistenza scolastici
Autorizzazioni servizi privati - acquisti – manutenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Richiesta autorizzazione funzionamento Servizi Educativi prima infanzia

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per attivare il servizio (online, telefono, sportello)	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. canali</i>	n. 3 (n. 2 indirizzi email, n. 2 numeri telefono, accessi su appuntamento)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	24
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100% dei richiedenti
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Tirocini Curricolari

DESCRIZIONE

Tirocini curricolari universitari

A CHI È RIVOLTO

Studenti universitari

COME FARE

Contattare l'ufficio tirocini universitari del Comune di Terni, come sotto indicato, anche tramite mail (con successivo accesso) e comunque, qualora l'ateneo si avvalga di piattaforme allo scopo dedicate, iscriversi/autocandidarsi mediante queste

COSA SERVE

Convenzione attiva con l'Ateneo presso il quale lo studente risulta frequentante ed eventuale modulistica fornita dall'università

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica è quella propria di ciascun ateneo

ACCEDI AL SERVIZIO

Il contatto può essere telefonico (orario d'ufficio) o via email

CONTATTI

Telefono 0744/549636

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Gestione del personale - Concorsi - Formazione - Relazioni sindacali - Contenzioso - Previdenza - Servizio sostitutivo mensa

STANDARD DI QUALITÀ

Tirocini Curriculari

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>N. canali disponibili</i>	4: posta elettronica, telefono, piattaforme on-line, informazioni all'URP
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. ore apertura sportello</i>	coincidenti con orario di lavoro (6/8 ore) ed anche su appuntamento
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	10/15 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. giorni</i>	2/3 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>N. punti di indicazione dei referenti e dei responsabili del servizio</i>	n. 1 interno (URP), piattaforme on-line e segreterie studenti presso i diversi atenei convenzionati
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>si/no</i>	si, nei siti dei diversi atenei o nelle piattaforme specializzate
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>Frequenza corsi di formazione del personale interno adibito al tutoraggio degli studenti</i>	Formazione costante dei funzionari

Servizi Cimiteriali - Stipula Contratti

DESCRIZIONE

Stipula contratti per la concessione di tombe, cappelle, loculi o fosse

A CHI È RIVOLTO

Cittadini

COME FARE

Recarsi presso gli uffici cimiteriali dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 11.30. Il cittadino viene convocato per la stipula della concessione richiesta.

COSA SERVE

Per la stipula di contratti di concessione per manufatti cimiteriali occorrono 2 marche da bollo da euro 16,00 e i documenti di identità del richiedente

COSTI

Due marche da bollo di euro 16,00 cadauna

MODULISTICA

La modulistica è fornita dall'ufficio a tutti i cittadini

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è prestato in presenza presso gli uffici cimiteriali siti presso il Cimitero Urbano, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 11.30

CONTATTI

Telefono: 0744 - 549735 - 734 - 732 - 737

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Governo dei cimiteri

STANDARD DI QUALITÀ

Servizi Cimiteriali - Stipula Contratti

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore al giorno</i>	3
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n° canali</i>	2 (telefono - sportello)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>giorni</i>	2 mesi dal giorno di effettuazione del pagamento
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	6 ore
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza allo sportello di documentazione informativa sui servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>distanza tra postazioni</i>	2 metri tra postazioni
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza</i>	1 volta l'anno

Servizio di luce votiva

DESCRIZIONE

Pagamento del servizio luce votiva, ripristini guasti impianti luce votiva, stipula nuovi allacci, disdette e volture

A CHI È RIVOLTO

Cittadini

COME FARE

Recarsi presso l'ufficio luce votiva sito presso il cimitero urbano o chiamare il numero 0744-549732 o inviare una email

COSA SERVE

Emissione di bollettizzazione luce votiva; stipula contratti di allaccio, rinunce, volture e segnalazioni di eventuali guasti alla linea indicata

COSTI

Canone annuo per la luce votiva euro 30,50 IVA inclusa oltre a euro 1,50 per stampa e spedizione + euro 30,00 per diritti di segreteria, DISDETTA gratuita, VOLTURA euro 30,00 per diritti di segreteria

MODULISTICA

La modulistica è fornita dall'ufficio a tutti i cittadini su richiesta

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è prestato in presenza presso l'ufficio situato al cimitero urbano, piazzale Caduti di Montelungo, 2 o per email

CONTATTI

Telefono: 0744-549732

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Governo dei Cimiteri

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio di luce votiva

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore al giorno</i>	3
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n° canali</i>	3 (telefono - email - sportello)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° giorni</i>	1
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	6 ore
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza allo sportello di documentazione informativa sui servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>si/no</i>	presenza di ufficio apposito
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza</i>	1 volta l'anno

Servizi Funerari

DESCRIZIONE

Servizi Funerari (richieste di inumazioni; esumazioni; tumulazioni; passaporti mortuari; estumulazioni; riduzioni; traslazioni salme; affidi urne cinerarie; dispersioni ceneri; autorizzazioni ai trasporti)

A CHI È RIVOLTO

Cittadini

COME FARE

Recarsi presso l'ufficio front office oppure presso le agenzie funebri o contattare il numero 0744-549735 o inviare una email

COSA SERVE

Istanze pratiche funerarie. Il cittadino dovrà compilare i moduli che gli verranno consegnati dal dipendente comunale e allegare i documenti personali.

COSTI

I costi sono numerosi, stabiliti da un tariffario inserito sul sito del Comune di Terni allegato alla D.G.C. N. 34 DEL 01/02/2023

MODULISTICA

La modulistica è fornita dall'ufficio a tutti i cittadini su richiesta

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è prestato in presenza presso l'ufficio situato al cimitero urbano, piazzale Caduti di Montelungo 2, o per pec con le agenzie funebri. Orario ufficio dalle ore 08.30 alle 11.30

CONTATTI

Telefono 0744-549735

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Governo dei Cimiteri

STANDARD DI QUALITÀ

Servizi Funerari

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore giornaliere</i>	3 ore
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n° canali</i>	3 (telefono - email - sportello)
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° giorni</i>	1
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	6 ore
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza allo sportello di documentazione informativa sui servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>si/no</i>	presenza di ufficio apposito
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza</i>	1 volta l'anno

Rilascio autorizzazioni per i trasporti di salme

DESCRIZIONE

Rilascio dell'autorizzazione al trasporto della salma previa trasmissione dei relativi documenti da parte delle agenzie funebri e dell'autorizzazione alla sepoltura dello Stato Civile - Ufficio Morti

A CHI È RIVOLTO

Agenzie funebri

COME FARE

Richiesta entro le ore 13.00 del giorno antecedente il funerale

COSA SERVE

Modello richiesta rilascio autorizzazione per il trasporto, certificato di morte, autorizzazione alla sepoltura, pagamento del servizio richiesto, dichiarazione pagamento bolli, modello Istat, certificato necroscopico e dichiarazione e certificato di accertamento di morte

COSTI

Per trasporti effettuati all'interno del Comune il costo ammonta ad euro 100,00 e per trasporti fuori Comune il costo è pari a euro 150,00

MODULISTICA

La modulistica è stata fornita dall'ufficio a tutte le agenzie funebri accreditate

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è via pec comune.terni@postacert.umbria.it

CONTATTI

Telefono: 0744-549734 - Orario ufficio dalle ore 08.30 alle 11.30

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Governo dei Cimiteri

STANDARD DI QUALITÀ

Rilascio autorizzazioni per i trasporti di salme

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore giornaliere</i>	3
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n° canali</i>	1 pec
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>tempo massimo</i>	Entro la partenza del carro funebre
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	6 ore
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza allo sportello di documentazione informativa sui servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>distanza tra postazioni</i>	2 metri tra postazioni
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza</i>	1 volta l'anno

Polizia Amministrativa: Autorizzazioni, Licenze, SCIA

DESCRIZIONE

Autorizzazioni, licenze, SCIA nei seguenti ambiti: Locali di pubblico spettacolo e impianti sportivi - Spettacoli e trattenimenti temporanei - Spettacoli viaggianti - Luna park - Ascensori - Piscine ad uso pubblico - Ludoteche - Agenzie affari - Istruttore di tiro - Noleggio senza conducente - Tombole, lotterie e pesca di beneficenza.

A CHI È RIVOLTO

Cittadini e imprese

COME FARE

Contattare il Comando di Polizia Locale per conoscere le modalità di presentazione dell'istanza relative all'ambito di interesse

COSA SERVE

Documenti in base alla tipologia di richiesta

COSTI

Costi differenti in base alla tipologia di richiesta

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Comando di Polizia Locale - C.so del Popolo 30/A

CONTATTI

Pec: comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Unità Operativa - Polizia Commerciale - Polizia Amministrativa

STANDARD DI QUALITÀ

Polizia Amministrativa: Autorizzazioni, Licenze, SCIA

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n.</i>	6 giorni settimanali
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	3
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n.</i>	Come previsto dalla legge 241/1990
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>tempo di risposta</i>	immediata al colloquio o alla mail ricevuta
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei tempi di erogazione del servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

Polizia Locale - Accesso agli Atti

DESCRIZIONE

Il diritto di accesso agli atti (L. 241/90) consiste nella possibilità, riconosciuta a tutti i cittadini, singoli o associati, di prendere visione e di ottenere copia di uno o più documenti amministrativi, detenuti dalla Pubblica Amministrazione. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni, decorsi i quali la richiesta si intende respinta.

A CHI È RIVOLTO

Il diritto è riconosciuto ai cittadini che dimostrino di avere un interesse qualificato, diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti

COME FARE

Le domande di accesso possono essere presentate all'ufficio Protocollo del Comune, inviate tramite posta tradizionale o tramite pec all'indirizzo: comune.terni@postacert.umbria.it

COSA SERVE

Copia documento di riconoscimento del richiedente

COSTI

La consultazione ed estrazione di copie di documenti amministrativi è soggetta ad un rimborso spese di fotocopie e diritti di conservazione/ricerca stabilito con provvedimento sindacale

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Comando di Polizia Locale - C.so del Popolo 30/A - tramite richiesta inviata a mezzo pec istituzionale e/o protocollo del Comune di Terni

CONTATTI

Pec: comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Affari Generali - Procedimenti Sanzionatori - Segreteria Comando

STANDARD DI QUALITÀ

Polizia Locale - Accesso agli Atti

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. giorni</i>	6 gg settimanali
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	3
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>tempi di lavorazione</i>	20 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>tempi di lavorazione</i>	30 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>n. moduli</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n.</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

Dissequestro Veicoli (per violazioni al Codice della Strada)

DESCRIZIONE

Dissequestro veicoli sequestrati per violazioni al Codice della Strada

A CHI È RIVOLTO

Agli aventi diritto alla restituzione di un veicolo posto sotto sequestro per violazioni al Codice della Strada

COME FARE

Per ottenere il dissequestro del veicolo sequestrato l'interessato dovrà presentarsi presso il Comando di Polizia Locale, Corso del Popolo 30/A

COSA SERVE

Polizza assicurativa completa (contratto, certificato) che attesti il pagamento del premio di assicurazione per almeno sei mesi e ricevuta del pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria effettuato ai sensi dell'art. 202 del Codice della Strada. Se non rientra nella mancanza di assicurazione presentare copia del decreto di restituzione della Prefettura e/o del Tribunale che dispone la restituzione.

COSTI

Oltre al preventivo pagamento della sanzione, nel caso in cui sia stato attivato il servizio per il ricovero del veicolo presso un deposito convenzionato con l'UTG - Prefettura di Terni, l'interessato dovrà provvedere al pagamento delle spese di prelievo, trasporto e custodia del veicolo sottoposto a sequestro

MODULISTICA

Non necessita di modulistica specifica

ACCEDI AL SERVIZIO

Comando di Polizia Locale - C.so del Popolo 30/A

CONTATTI

Pec: comune.terni@postacert.umbria.it

Telefono Ufficio Contravvenzioni - 0744-59605

Telefono Ufficio Sequestri e Fermi - 0744-549852

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Affari Generali - Procedimenti Sanzionatori - Servizi Contravvenzionali

STANDARD DI QUALITÀ

Dissequestro Veicoli (per violazioni al Codice della Strada)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>numero giorni</i>	6 giorni settimanali
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	2
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>numero giorni</i>	3 giorni lavorativi
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>tempo di risposta</i>	immediata al colloquio o alla mail ricevuta
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei tempi di erogazione del servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

Veicolo posto sotto sequestro: Restituzione documenti per fine fermo amministrativo

DESCRIZIONE

Restituzione documenti per fine fermo amministrativo

A CHI È RIVOLTO

Agli aventi diritto alla restituzione di un veicolo posto sotto fermo amministrativo per violazioni al Codice della Strada

COME FARE

Per ottenere la restituzione del documento di circolazione del veicolo posto sotto fermo amministrativo l'interessato dovrà presentarsi, dopo la scadenza del periodo di fermo, presso il Comando di Polizia Locale, C.so del Popolo 30/A, previo appuntamento

COSA SERVE

Documento di riconoscimento dell'avente diritto alla restituzione del documento di circolazione

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non è richiesta modulistica specifica

ACCEDI AL SERVIZIO

Comando di Polizia Locale - C.so del Popolo 30/A

CONTATTI

Pec: comune.terni@postacert.umbria.it

Telefono Ufficio Contravvenzioni 0744.59605

Telefono Ufficio Sequestri e Fermi 0744.548852

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Affari Generali - Procedimenti Sanzionatori - Servizi Contravvenzionali

STANDARD DI QUALITÀ

Veicolo posto sotto sequestro: Restituzione documenti per fine fermo amministrativo

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. giorni</i>	6 giorni settimanali
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	2
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	6 giorni settimanali
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	immediata al colloquio o alla mail ricevuta
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei tempi di erogazione del servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

Sanzioni amministrative: Restituzione somme non dovute

DESCRIZIONE

Nel caso di versamenti eccedenti la sanzione amministrativa dovuta, è possibile richiederne la restituzione compilando l'apposito modello

A CHI È RIVOLTO

Cittadini

COME FARE

Con il modello predisposto richiedere la somma da restituire

COSA SERVE

Dati ed informazioni riportate sul modello di richiesta rimborso

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Ufficio Procedimenti Sanzionatori Servizi Contravvenzionali CdS-Gestione Contenzioso - Orario di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 16.30 alle 18.30 / martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle 12.00

CONTATTI

Pec: comune.terni@postacert.umbria.it - Telefono: 0744 59605

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Affari Generali - Procedimenti Sanzionatori - Servizi Contravvenzionali

STANDARD DI QUALITÀ

Sanzioni amministrative: Restituzione somme non dovute

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. giorni</i>	6 giorni settimanali
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	3
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	60/90 giorni dipende dall'iter istruttorio con la Direzione Risorse Finanziarie
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>n. moduli online</i>	1 pagina
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

Violazioni al Codice della Strada: Ricorso al Prefetto

DESCRIZIONE

Il trasgressore o gli altri obbligati in solido possono proporre ricorso al Prefetto di Terni limitatamente alle violazioni del Codice della Strada

A CHI È RIVOLTO

Cittadini

COME FARE

Inoltare il ricorso al Prefetto della Provincia di Terni utilizzando il modello scaricabile nel sito web comunale. Inviare il ricorso all'ufficio contravvenzioni della Polizia Locale a mezzo pec al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: comune.terni@postacert.umbria.it oppure per posta inviando una raccomandata A/R all'indirizzo: Comune di Terni - Servizi Contravvenzionali - Piazza Ridolfi n. 1 - 05100 TERNI, oppure direttamente al Prefetto di Terni a mezzo PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata: protocollo.preftr@pec.interno.it o mediante lettera raccomandata A/R. In tale caso, per la necessaria istruttoria, il Prefetto trasmette all'ufficio o al comando cui appartiene l'organo accertatore, il ricorso, corredato dei documenti allegati dal ricorrente, nel termine di trenta giorni dalla sua ricezione.

COSA SERVE

Dati ed informazioni riportate sul modello di richiesta rimborso

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Reperibile nel sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Ufficio Procedimenti Sanzionatori Servizi Contravvenzionali CdS-Gestione Contenzioso - Via Porta Spoletina,15

CONTATTI

Pec: comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Affari Generali - Procedimenti Sanzionatori - Servizi Contravvenzionali

STANDARD DI QUALITÀ

Violazioni al Codice della Strada: Ricorso al Prefetto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. giorni</i>	6 giorni settimanali
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	3
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	nell'ambito della normativa vigente
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>ore</i>	immediato
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>n. moduli online</i>	1 pagina
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

Violazioni di leggi speciali, ordinanze e regolamenti comunali

DESCRIZIONE

Violazioni accertate alle norme dei regolamenti comunali, al dispositivo delle ordinanze comunali ed alle norme contenute in leggi speciali (leggi in materia di commercio su area privata e su area pubblica, di esercizi pubblici, leggi in materia ambientale, ecc.)

A CHI È RIVOLTO

Cittadini e imprese

COME FARE

Pagamento entro 60 giorni dalla contestazione immediata della violazione, normalmente avvenuta in sede di accertamento dell'illecito, mediante la consegna di copia del verbale o dalla notificazione degli estremi della violazione tramite raccomandata con avviso di ricevimento, nella misura corrispondente alla somma indicata nel verbale

COSA SERVE

Nello stesso verbale è indicato come devono essere effettuati i pagamenti e con quale modalità nonché l'autorità a cui presentare scritti difensivi. Entro 30 giorni dall'avvenuta contestazione o dalla notificazione degli estremi della violazione l'interessato può proporre scritti difensivi, in carta semplice, all'autorità amministrativa indicata espressamente nel verbale e può chiedere di essere sentito (richiesta di audizione) dalla medesima autorità.

COSTI

Nessun costo tranne quelli di notifica di verbali e/o ordinanze di cui alla delibera di giunta in vigore

MODULISTICA

Non è richiesta modulistica specifica

ACCEDI AL SERVIZIO

Comando di Polizia Locale - C.so del Popolo 30/A

CONTATTI

Pec: comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Affari Generali - Procedimenti Sanzionatori - Affari Generali

STANDARD DI QUALITÀ

Violazioni di leggi speciali, ordinanze e regolamenti comunali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. giorni</i>	6 giorni settimanali
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	3
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	30 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. giorni</i>	10 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei tempi di erogazione del servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

Gestione documentale - Protocollo

DESCRIZIONE

Il servizio di protocollo registra informaticamente ciascun documento che entra o esce dal Comune

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini

COME FARE

Il servizio si esplica mediante presentazione della documentazione in loco o tramite canale informatico

COSA SERVE

L'atto da protocollare

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica, se non quella prevista per specifici procedimenti

ACCEDI AL SERVIZIO

Palazzo Spada - Piazza Mario Ridolfi, 1 Terni. Orario dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00, martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle 17.00. Le richieste possono essere inoltrate alla pec del Comune di Terni comune.terni@postacert.umbria.it

CONTATTI

Telefono: 0744 549532

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

BCT - Gestione Documentale

STANDARD DI QUALITÀ

Gestione documentale - Protocollo

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>Numero</i>	3: telefono, canali on line, sportello fisico
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N° giorni a settimana</i>	5 giorni a settimana, esclusi il sabato e festivi
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° ore</i>	entro orario di lavoro giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° giorni</i>	in media 1 giorno allo sportello o 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta pervenuta tramite canale informatico
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>Numero cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza allo sportello di documentazione informativa sui servizi erogati	<i>Numero tipologie materiale informativo</i>	2: cartelli, depliant
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	95%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>Metri - Presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	2 metri di distanza tra postazioni. Diverse sedi in cui svolgere i servizi - Singoli utenti allo sportello

Assegno di maternità

DESCRIZIONE

L'assegno viene concesso con provvedimento del Comune ed è pagato dall'INPS. Il Comune di Terni è competente per i controlli o per i provvedimenti di revoca

A CHI È RIVOLTO

- cittadine italiane o comunitarie
- cittadine extracomunitarie in possesso del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo (ex carta di soggiorno)

COME FARE

La domanda deve essere presentata, utilizzando l'apposito modulo, all'Ufficio Protocollo del Comune di Terni entro il termine perentorio di sei mesi dalla nascita del figlio o dalla data di ingresso del minore nella famiglia anagrafica della donna che lo riceve in affidamento preadottivo o in adozione senza affidamento, nel caso che il minore non abbia superato i sei anni di età.

COSA SERVE

Dichiarazione sostitutiva unica con attestazione ISEE, copia del documento di identità in corso di validità, copia codice fiscale, eventuale copia del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo per sé e per il figlio, copia della ricevuta di avvenuta richiesta di rilascio, copia IBAN del titolare dell'istanza

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica è disponibile nel sito web del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Ufficio via Carrara, 6

CONTATTI

Email: direzionewelfare@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Welfare Amministrativo

STANDARD DI QUALITÀ

Assegno di maternità

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Tempi di attesa per richiedere il servizio/le informazioni	<i>media in minuti/ore/giorni</i>	presso gli uffici 20 minuti
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	2 online e telefono
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>numero giorni</i>	entro orario lavorativo giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>numero ore e numero giorni</i>	In base al canale utilizzato, in tempo reale o entro orario lavorativo giornaliero
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	presenza di pareti divisorie
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0% - (Intervento erogato alle persone in possesso dei requisiti. In caso di esclusione, vengono comunicate le motivazioni).

Servizio Affidamento Familiare

DESCRIZIONE

Accoglienza temporanea di un minore proveniente da una famiglia in difficoltà, mantenendo dei legami con la famiglia di origine

A CHI È RIVOLTO

Gli affidatari possono essere: coppie con o senza figli, sposate o conviventi, persone singole. La legge non stabilisce vincoli di età.

COME FARE

Tutti coloro che sono interessati ad approfondire il tema dell'accoglienza familiare e a seguire il percorso di informazione-formazione sull'affido, possono inviare una richiesta all'indirizzo email servizioaffido@comune.terni.it specificando nome, cognome e recapito telefonico

COSA SERVE

Requisiti: garantire uno spazio per accogliere un'altra persona, avere la disponibilità affettiva e la volontà di accompagnare per un tratto di strada un bambino/ragazzo, essere consapevoli della presenza e dell'importanza della famiglia di origine

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Modulistica disponibile nel sito web del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Via Carrara, 6 05100 Terni

CONTATTI

Telefono: 3384936776 - Email: servizioaffido@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Welfare territoriale familiare ed integrazione socio-sanitaria

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio Affidamento Familiare

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'ufficio	<i>numero segnali</i>	1 esterno e 2 interni
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	2: email e telefono
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. giorni</i>	5 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	30 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei tempi di erogazione del servizio	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	annuale
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100%

Servizio Interistituzionale Adozioni Nazionali ed Internazionali

DESCRIZIONE

E' un servizio pubblico gratuito che informa, accompagna, prepara, sostiene coloro che desiderano conoscere il percorso adottivo

A CHI È RIVOLTO

Coniugi uniti in matrimonio da almeno tre anni o che raggiungano tale periodo sommando la durata del matrimonio e il periodo di convivenza prematrimoniale della Zona Sociale 10. Tra i coniugi non deve sussistere separazione neppure di fatto. La coppia deve essere considerata idonea ad educare, istruire e mantenere i minori che intende adottare.

COME FARE

Si accede al Servizio fissando un appuntamento informativo tramite contatto telefonico al numero 3384936776 o tramite mail serviziointeristituzionale.adozioni@comune.terni.it

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica viene consegnata in sede di colloquio informativo

ACCEDI AL SERVIZIO

Via Carrara, 6 05100 Terni

CONTATTI

Telefono: 3384936776 - Email: serviziointeristituzionale.adozioni@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Welfare territoriale familiare ed integrazione socio-sanitaria

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio Interistituzionale Adozioni Nazionali ed Internazionali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'ufficio	<i>numero segnali</i>	N 1 esterno all'edificio e 2 interni
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	2: email, n. telefonico
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. giorni</i>	4 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. giorni</i>	8 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei tempi di erogazione del servizio	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	annuale

Assegnazione alloggi Edilizia Residenziale Sociale Pubblica

DESCRIZIONE

Assegnazione in locazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Sociale (ERS) Pubblica, vincolata alla partecipazione ad un bando di concorso pubblicato periodicamente

A CHI È RIVOLTO

Possono presentare domanda di partecipazione i cittadini in possesso dei requisiti specificati nel bando

COME FARE

La domanda di partecipazione al Bando E.R.S. deve essere presentata per via telematica inserendo i dati richiesti nell'apposita procedura di istanza online, disponibile sul sito istituzionale del Comune di Terni, sulla base del modello predisposto dalla Regione Umbria

COSA SERVE

Il richiedente deve dichiarare il possesso dei requisiti previsti ed avere tutta la documentazione necessaria per la compilazione della domanda. Per accedere alla procedura di presentazione istanza on line è necessario l'accreditamento mediante il Sistema di Identità Digitale denominato SPID, oppure la carta d'identità elettronica.

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Non necessita di modulistica. La compilazione della domanda avviene esclusivamente attraverso la procedura online.

ACCEDI AL SERVIZIO

Servizio online

CONTATTI

Email: direzionewelfare@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Welfare Amministrativo

STANDARD DI QUALITÀ

Assegnazione alloggi Edilizia Residenziale Sociale Pubblica

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Tempi di attesa per richiedere il servizio/le informazioni	minuti	Presso uffici massimo 20 minuti
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	numero minuti/ore	In tempo reale presso uffici o telefonicamente; entro orario di lavoro giornaliero se la richiesta viene inviata tramite email
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	numero ore	Entro orario di lavoro giornaliero
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Frequenza aggiornamento delle informazioni sul sito web	tempo intercorrente tra un aggiornamento e il successivo	Variabile in base alla pubblicazione del bando ERS
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	presenza di diversi locali adibiti al servizio	Presenza di pareti divisorie
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	frequenza aggiornamento	In corrispondenza dei tempi di uscita e pubblicazione del bando ERS

Welfare - Servizio di accoglienza

DESCRIZIONE

Sedi del Servizio Sociale dislocate sul territorio cittadino, dove è possibile rivolgersi, nei giorni e negli orari di apertura al pubblico, per informazioni, accesso ai Servizi e presa in carico personalizzata

A CHI È RIVOLTO

Il sistema dei Servizi Sociali si rivolge a tutti, con l'obiettivo di promuovere il benessere non solo attraverso interventi di riduzione del disagio e della povertà, ma anche attraverso il coinvolgimento, attivo e diretto, dei destinatari del sistema di assistenza nei loro percorsi di inclusione sociale ed economica. Le caratteristiche di tale Sistema sono la prossimità alle persone e alle comunità territoriali e la promozione della coesione sociale.

COME FARE

UFFICIO CENTRO

Piazza San Francesco, 14

Telefono: 0744/549365

ORARIO DI APERTURA

LUNEDI' E VENERDI'

dalle ore 9.00 alle ore 13.00

MARTEDI'

Dalle ore 15.00 alle ore 17.00

UFFICIO VIA PUGLIE

Via Puglie, 33

Telefono: 0744/549386/391/392/393

ORARIO DI APERTURA

MARTEDI'

dalle ore 9.00 alle ore 12.00

GIOVEDI'

Dalle ore 15.30 alle ore 17.00

UFFICIO VIA DEL MANDORLO

Via del Mandorlo, 15

TEL. 0744/469009

ORARIO DI APERTURA

MARTEDI'

dalle ore 9.00 alle ore 12.00

GIOVEDI'

dalle ore 15.30 alle ore 17.00

COSTI

Non comporta costi

CONTATTI

Email: direzionewelfare@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Welfare territoriale familiare ed integrazione socio-sanitaria

STANDARD DI QUALITÀ

Welfare - Servizio di accoglienza

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100% - ufficio disposto al piano terra senza barriere
	Orari e tempi di attesa	Tempi di attesa per richiedere il servizio/le informazioni	<i>media in minuti/ore/giorni</i>	20 minuti
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	<i>numero giorni</i>	massimo 3 giorni lavorativi
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>numero minuti</i>	Rilascio in tempo reale
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero servizi di cui sono fornite informazioni/totale dei servizi erogati</i>	Informazioni relative alle prestazioni/servizi di primo livello aventi carattere continuativo erogati al pubblico
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>numero informazioni fornite</i>	4: orario, ubicazione, telefono, email
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>metri - Presenza di diversi locali adibiti al servizio</i>	2 m tra postazioni, presenza di pareti divisorie
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Servizio iscrizione agli elenchi comunali del volontariato

DESCRIZIONE

Servizio rivolto ai singoli cittadini o nuclei familiari che gratuitamente vogliono prestare volontariato nell'ambito di attività svolte dai pubblici servizi

A CHI È RIVOLTO

Singoli o nuclei familiari

COME FARE

Presentazione della domanda di iscrizione all'Elenco comunale nell'ufficio Amministrativo dei Servizi Sociali indicando il prevalente settore di intervento

COSA SERVE

Polizze assicurative infortuni e malattie e per la responsabilità civile contro terzi

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica è reperibile nel sito web del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Il relativo modulo è scaricabile online nel sito web del Comune di Terni. L'ufficio tecnico amministrativo che segue l'istruttoria si trova in via Croce Santa, 3 (sede Ufficio Welfare Centro).

CONTATTI

Email: direzionewelfare@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Tecnico Amministrativo Welfare comunitario

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio iscrizione agli elenchi comunali del volontariato

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	2: online, ufficio
	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>numero di personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n.giorni</i>	5
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	<i>n. giorni</i>	5
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	50%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di servizi locali adibiti al servizio</i>	presenza di diversi uffici nella sede

Welfare - Partecipazione Territoriale e Beni Comuni

DESCRIZIONE

Ufficio deputato alla gestione, monitoraggio e co-progettazione delle attività definite nell'ambito dei patti di Collaborazione stipulati tra Amministrazione Comunale e cittadini singoli, o associati, che si occupano della cura e della rigenerazione dei beni comuni urbani. La cittadinanza è intesa come parte attiva del processo decisionale.

A CHI È RIVOLTO

Cittadini singoli o associati

COME FARE

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

È necessario richiedere la modulistica relativa alla proposta di patto di collaborazione con l'amministrazione comunale tramite e-mail all'indirizzo: benicomuni@comune.terni.it specificando nome, cognome, associazione/comitato, recapito telefonico

COSA SERVE

Documento di identità/Codice Fiscale; per Associazioni, Cooperative, Comitati: atto costitutivo e statuto

COSTI

Copertura assicurativa contro gli infortuni connessi allo svolgimento delle attività e per la responsabilità civile verso terzi

MODULISTICA

Da richiedere tramite email benicomuni@comune.terni.it

ACCEDI AL SERVIZIO

Via Croce Santa, 3 05100 - Terni

CONTATTI

Telefono: 0744/549343 - Email: benicomuni@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Tecnico Amministrativo Welfare comunitario

STANDARD DI QUALITÀ

Welfare - Partecipazione Territoriale e Beni Comuni

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	3: telefono, mail, ufficio
	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. giorni</i>	7 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	<i>n. giorni</i>	10 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Frequenza aggiornamento delle informazioni sul sito web	<i>tempo intercorrente tra un aggiornamento e il successivo</i>	6 mesi
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	50%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Indagini sulla soddisfazione dell'utenza	<i>frequenza</i>	una tantum
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Accesso agli atti - Archivi Edilizia

DESCRIZIONE

La richiesta di accesso agli atti degli archivi edilizia è finalizzata alle verifiche sullo stato legittimo dell'immobile ai sensi dell'art. 9 bis del D.P.R. 380/01 da parte dei soggetti interessati

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono verificare lo stato legittimo degli immobili

COME FARE

La richiesta di accesso è effettuata con modello disponibile sul sito ternigeo.it, correttamente compilato in ogni campo, da inviare con pec

COSA SERVE

Compilazione completa dei dati richiesti nel modello

COSTI

Diritti di Istruttoria euro 50,00 - Diritti pari a euro 30,30 per ogni singolo titolo rintracciato per documentazione restituita in formato digitale - eventuali copie in formato cartaceo: formato A4 euro 1,00 per foglio; formato A3 euro 2,00 per foglio; formati maggiori euro 10,00 per foglio

MODULISTICA

La modulistica è disponibile sul sito ternigeo.it

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549323

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Accesso agli atti - Archivi Edilizia

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	20
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia residenziale e controlli edilizi - Accertamento di Compatibilità Paesaggistica

DESCRIZIONE

L'accertamento di compatibilità paesaggistica, disciplinato all'art. 167 del D.Lgs. n. 42/04, è un provvedimento che consente di legittimare sotto il profilo paesaggistico le opere abusive sul territorio sottoposto a vincolo di tutela

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono legittimare opere realizzate in assenza di autorizzazione paesaggistica ad uso residenziale in aree sottoposte a tutela

COME FARE

L'istanza di rilascio di autorizzazione paesaggistica è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa, relazione paesaggistica

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00 - 2 valori bollati da euro 16,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia residenziale e controlli edilizi - Accertamento di Compatibilità Paesaggistica

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	120
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	180
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Autorizzazione Paesaggistica Ordinaria

DESCRIZIONE

L'autorizzazione paesaggistica è un provvedimento, autonomo e presupposto al titolo edilizio, che consente di effettuare trasformazioni edilizie su territorio sottoposto a vincolo paesaggistico, disciplinata all'art. 146 del D.Lgs. 42/04

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso residenziale in aree sottoposte a tutela paesaggistica

COME FARE

L'istanza di rilascio di autorizzazione paesaggistica è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa, relazione paesaggistica

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00 - 2 valori bollati da euro 16,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549316

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Autorizzazione Paesaggistica Ordinaria

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	80
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	105
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Autorizzazione paesaggistica Semplificata

DESCRIZIONE

L'autorizzazione paesaggistica è un provvedimento, autonomo e presupposto al titolo edilizio, che consente di effettuare trasformazioni edilizie di lieve entità di cui al DPR 31/2017, su territorio sottoposto a vincolo paesaggistico

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso residenziale di lieve entità in aree sottoposte a tutela paesaggistica

COME FARE

L'istanza di rilascio di autorizzazione paesaggistica è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa, relazione paesaggistica

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00 - 2 valori bollati da euro 16,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - Telefono: 0744/549316

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Autorizzazione paesaggistica Semplificata

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	50
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	50
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - CILA

DESCRIZIONE

La CILA (Comunicazione Inizio Lavori Asseverata) è una comunicazione obbligatoria per eseguire le opere di cui all'art. 118 c. 2 della L.R. 1/2015

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso residenziale subordinati a CILA ai sensi dell'art. 118 c.2 della L.R. 1/2015

COME FARE

La CILA è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549338

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - CILA

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - CILA in sanatoria

DESCRIZIONE

La CILA (Comunicazione Inizio Lavori Asseverata) è una comunicazione obbligatoria per eseguire le opere di cui all'art. 118 c. 2 della L.R. 1/2015, se i lavori sono stati eseguiti in assenza di CILA è possibile regolarizzarli con pagamento di sanzione

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono regolarizzare interventi edilizi ad uso residenziale subordinati a CILA ai sensi dell'art. 118 c.2 della L.R. 1/2015

COME FARE

La CILA è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00 - Sanzione pari a euro 1.000,00 nel caso di lavori realizzati - Sanzione pari a euro 333,00 per lavori in corso d'esecuzione

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549338

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - CILA in sanatoria

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - CILAS

DESCRIZIONE

La CILAS (Comunicazione Inizio Lavori Asseverata per interventi con SUPERBONUS) è una comunicazione obbligatoria per eseguire gli interventi edilizi di cui all'art. 119 del DL 34/2020

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso residenziale subordinati a CILAS ai sensi dell'art. 119 del DL 34/2020

COME FARE

La CILAS è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549338

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - CILAS

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Agibilità Residenziale

DESCRIZIONE

L'agibilità (art. 137 L.R. 1/2015) attesta la conformità al progetto assentito, la sussistenza delle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, di risparmio energetico e di sicurezza degli impianti installati, secondo la normativa vigente

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono ottenere l'attestazione di agibilità degli edifici per interventi di nuova costruzione, ristrutturazione edilizia e urbanistica, modifica destinazione d'uso

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Agibilità è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni. Deve essere presentata entro 90 giorni dall'ultimazione dei lavori.

COSA SERVE

Documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa (art. 138 L.R. 1/2015)

COSTI

Residenziale - Diritti di istruttoria per S.C. A. euro 50,00 per Unità Immobiliare ad uso residenziale; euro 30,00 per altre U.I. di pertinenza (autorimesse, magazzini, ecc.)

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549313

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Agibilità Residenziale

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	7
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	15
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Dichiarazione Sostitutiva Agibilità Residenziale (opere minori)

DESCRIZIONE

La Dichiarazione Sostitutiva Agibilità (art. 137 c. 3 L.R. 1/2015) attesta la conformità al progetto assentito, la sussistenza delle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, di risparmio energetico, sicurezza degli impianti, per opere minori

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono ottenere l'attestazione di agibilità degli edifici per interventi edilizi minori di cui all'art. 137 c. 3 della L.R. 1/2015

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Agibilità è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni, deve essere presentata entro 90 giorni dall'ultimazione dei lavori

COSA SERVE

Documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa (art. 138 L.R. 1/2015)

COSTI

Residenziale - Diritti di istruttoria per S.C.A. € 50,00 per Unità Immobiliare ad uso residenziale; € 30,00 per altre U.I. di pertinenza (autorimesse, magazzini, ecc.)

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549313

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Dichiarazione Sostitutiva Agibilità Residenziale (opere minori)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	N° Giorni	7
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	N° Giorni	15
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Erogazione Contributi per opere di superamento barriere architettoniche

DESCRIZIONE

Erogazione di contributi, da fondo regionale, per la realizzazione da parte di privati cittadini (con disabilità) di opere finalizzate al superamento delle barriere architettoniche - L. 13/1989 art. 9, 10 e 11

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini con disabilità o coloro che hanno a carico i suddetti soggetti, che intendono realizzare opere finalizzate all'abbattimento delle barriere architettoniche in edifici privati

COME FARE

Presentazione istanza ai sensi art. 11 L. 13/1989, con indicazione delle opere da realizzare e della spesa preventiva entro il 01/03 di ciascun anno

COSA SERVE

Istanza ai sensi art. 11 L.13/1989, certificato medico in carta libera attestante la disabilità, dichiarazione sostitutiva atto notorio dalla quale risulti l'ubicazione della propria abitazione, nonché le difficoltà di accesso da presentare entro il 01/03 di ogni anno. Nei successivi 30 giorni viene stilata la graduatoria e il relativo fabbisogno economico che viene richiesto alla Regione. Ad erogazione del fondo regionale richiesto, si procede alla comunicazione ai soggetti in graduatoria della disponibilità finanziaria e si fa richiesta della documentazione attestante la corretta esecuzione delle opere (fatture, data inizio e fine lavori ed eventuali titoli, n. codice fiscale ed IBAN per l'accredito).

COSTI

Valore bollato da euro 16,00 per l'istanza

MODULISTICA

La modulistica redatta dall'Ufficio è presente sul sito web istituzionale

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549333

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Erogazione Contributi per opere di superamento barriere architettoniche

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	7
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Parere Preventivo

DESCRIZIONE

Il parere preventivo può essere richiesto per progetti di particolare complessità che necessitano di un esame preliminare sulla conformità urbanistico-edilizia

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso residenziale subordinati a titolo abilitativo ai sensi dell'art. 119 L.R. 1/2015

COME FARE

L'istanza di parere preventivo di permesso di costruire è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 150,00 - 1 valore bollato da euro 16,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549340

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Parere Preventivo

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	45
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	60
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - SCIA

DESCRIZIONE

La Segnalazione certificata di inizio attività (Scia) consente al titolare di eseguire le opere di trasformazione edilizia previste dagli artt. 124 – 125 della L.R. 1/2015

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso residenziale subordinati a SCIA ai sensi degli artt. 124 e 125 della L.R. 1/2015

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Inizio Attività è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 100,00 - Contributo di Costruzione (variabile), salvo i casi di esenzione

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - Telefono: 0744/549338

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - SCIA

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - SCIA condizionata

DESCRIZIONE

La Scia Condizionata all'acquisizione di atti di assenso consente al titolare di eseguire le opere di trasformazione edilizia previste dagli artt. 124 – 125 della L.R. 1/2015. L'inizio dei lavori è condizionato all'acquisizione degli atti di assenso.

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso residenziale subordinati a SCIA ai sensi degli artt. 124 e 125 della L.R. 1/2015

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Inizio Attività condizionata è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni. L'interessato presenta, contestualmente alla Scia, le istanze relative all'acquisizione degli atti di assenso.

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa, istanze e relative documentazioni per l'acquisizione degli atti di assenso

COSTI

Diritti di Segreteria euro 150,00 - Contributo di Costruzione (variabile), salvo i casi di esenzione

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549338

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - SCIA condizionata

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	3
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - SCIA in sanatoria

DESCRIZIONE

La Segnalazione certificata di inizio attività (Scia) consente al titolare di legittimare le opere di trasformazione edilizia previste dagli artt. 124 – 125 della L.R. 1/2015 eseguite abusivamente

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono legittimare interventi edilizi abusivi ad uso residenziale subordinati a SCIA ai sensi degli artt. 124 e 125 della L.R. 1/2015

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Inizio Attività è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 100,00 - Sanzioni (variabili)

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549338

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - SCIA in sanatoria

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Permesso di Costruire

DESCRIZIONE

Il permesso di costruire è un titolo abilitativo che consente di realizzare gli interventi edilizi, come indicati all'art. 119 della L.R. 1/2015, che comportino trasformazione urbanistico edilizia del territorio

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso residenziale subordinati a titolo abilitativo ai sensi dell'art. 119 L.R. 1/2015

COME FARE

L'istanza di rilascio di permesso di costruire è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria variabili da euro 150,00 a euro 600,00 in base alla volumetria - 2 valori bollati da euro 16,00 - Contributo di Costruzione (variabile), salvo i casi di esenzione

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549340

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Permesso di Costruire

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	60
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	75
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Permesso di Costruire in sanatoria

DESCRIZIONE

Il permesso di costruire in sanatoria è un titolo abilitativo che consente di legittimare gli interventi edilizi eseguiti abusivamente, come indicati all'art. 119 della L.R. 1/2015, che comportino trasformazione urbanistico edilizia del territorio

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso residenziale subordinati a titolo abilitativo ai sensi dell'art. 119 L.R. 1/2015

COME FARE

L'istanza di rilascio di permesso di costruire è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria variabili da euro 150,00 a euro 600,00 in base alla volumetria - 2 valori bollati da euro 16,00 - Sanzioni (variabile)

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549340

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Permesso di Costruire in sanatoria

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	60
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	75
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Voltura del Permesso di Costruire

DESCRIZIONE

La voltura o cointestazione del Permesso di costruire viene richiesta quando, nel periodo di validità e di efficacia dello stesso, venga trasferita la proprietà del bene oggetto dell'intervento edilizio

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono subentrare nella titolarità del permesso di costruire a seguito di trasferimento del bene oggetto di titolo edilizio

COME FARE

L'istanza di voltura del permesso di costruire deve essere inviata per pec, allegando gli estremi del titolo da volturare, i dati dei soggetti coinvolti, copia dell'atto di trasferimento, dichiarazione del tecnico sull'esistenza di eventuali variazioni catastali

COSA SERVE

I documenti indicati all'art. 17 dell'Allegato 1 al Regolamento Edilizio Comunale

COSTI

Diritti di Segreteria pari a euro 30,00 - 2 valori bollati da euro 16,00

MODULISTICA

Non è necessaria una specifica modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549330 - 0744/549340

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi

STANDARD DI QUALITÀ

Ufficio edilizia residenziale e controlli edilizi - Voltura del Permesso di Costruire

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	60
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	75
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Accesso agli atti - Archivi Edilizia

DESCRIZIONE

La richiesta di accesso agli atti degli archivi edilizia è finalizzata alle verifiche sullo stato legittimo dell'immobile ai sensi dell'art. 9 bis del D.P.R. 380/01 da parte dei soggetti interessati

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono verificare lo stato legittimo degli immobili

COME FARE

La richiesta di accesso è effettuata con modello disponibile sul sito ternigeo.it, correttamente compilato in ogni campo, da inviare con pec

COSA SERVE

Compilazione completa dei dati richiesti nel modello

COSTI

Diritti di Istruttoria euro 50,00 - Diritti pari a euro 30,00 per ogni singolo titolo rintracciato per documentazione restituita in formato digitale - Eventuali copie in formato cartaceo: formato A4 euro 1,00 per foglio; formato A3 euro 2,00 per foglio; formati maggiori euro 10,00 per foglio

MODULISTICA

La modulistica è disponibile sul sito ternigeo.it

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549323

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Accesso agli atti - Archivi Edilizia

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	20
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Endoprocedimento Accertamento di Compatibilità Paesaggistica

DESCRIZIONE

L'accertamento di compatibilità paesaggistica è un provvedimento che consente di legittimare sotto il profilo paesaggistico le opere abusive sul territorio sottoposto a vincolo di tutela, disciplinato all'art. 167 del D.Lgs. n. 42/2004

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono legittimare opere realizzate in assenza di autorizzazione paesaggistica ad uso produttivo direzionale, commerciale, turistico ricettivo, rurale in aree sottoposte a tutela

COME FARE

L'istanza di rilascio di autorizzazione paesaggistica è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa, relazione paesaggistica

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549328 - 0744/549305

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Endoprocedimento Accertamento di Compatibilità Paesaggistica

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	120
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	120
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva – Endoprocedimento di Autorizzazione Paesaggistica Ordinaria

DESCRIZIONE

E' un endoprocedimento del Procedimento Unico Art.7 del DPR 160/2010 che consente di effettuare trasformazioni edilizie su territorio sottoposto a vincolo paesaggistico, disciplinato all'art. 146 del D.Lgs. 42/2004

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso produttivo direzionale, commerciale, turistico ricettivo, rurale in aree sottoposte a tutela paesaggistica

COME FARE

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE, nel Procedimento Unico art. 7 del DPR 160/2010.

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa, relazione paesaggistica

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00 - 1 valore bollato da euro 16,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria dell'endoprocedimento è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE, nel Procedimento Unico art. 7 del DPR 160/2010

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549305 - 0744/549328

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva – Endoprocedimento di Autorizzazione Paesaggistica Ordinaria

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	45
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	45
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva – Endoprocedimento di Autorizzazione paesaggistica Semplificata

DESCRIZIONE

E' un endoprocedimento da attivare nel Procedimento Unico Art.7 del DPR 160/2010 che consente di effettuare trasformazioni edilizie di lieve entità di cui al DPR 31/2017 su territorio sottoposto a vincolo paesaggistico

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso produttivo direzionale, commerciale, turistico ricettivo, rurale di lieve entità in aree sottoposte a tutela paesaggistica

COME FARE

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato come endoprocedimento all'interno del portale SUAPE nel Procedimento Unico art. 7 del DPR 160/2010. È comunque disponibile sul sito web comunale.

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa, relazione paesaggistica

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00 - 1 valore bollato da euro 16,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato come endoprocedimento all'interno del portale SUAPE nel Procedimento Unico art. 7 del DPR 160/2010

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549305 - 0744/549328

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva – Endoprocedimento di Autorizzazione paesaggistica Semplificata

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	45
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	45
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Agibilità Produttiva direzionale, Commerciale, Turistico Ricettivo, Rurale

DESCRIZIONE

L'agibilità (art. 137 L.R. 1/2015) attesta la conformità al progetto assentito, la sussistenza delle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, di risparmio energetico e di sicurezza degli impianti installati, secondo la normativa vigente

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono ottenere l'attestazione di agibilità degli edifici per interventi di nuova costruzione, ristrutturazione edilizia e urbanistica, modifica destinazione d'uso

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Agibilità è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni. Deve essere presentata entro 90 giorni dall'ultimazione dei lavori.

COSA SERVE

Documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa (art. 138 L.R. 1/2015)

COSTI

Attività di servizi:

euro 50,00 per U.I. con superficie netta fino a mq 50

euro 100,00 per U.I. con superficie netta > mq 50 fino a mq 100

euro 200,00 per U.I. con superficie netta > mq 100 fino a mq 200

euro 300,00 per U.I. con superficie netta > mq 200 fino a mq 300

euro 400,00 per U.I. con superficie netta > mq 300 fino a mq 500

euro 500,00 per U.I. con superficie netta oltre i mq 500

Attività a carattere socio-sanitario, direzionale, pubbliche o private atte a supportare i processi insediativi e produttivi, comprese le attività commerciali, di somministrazione di cibi e bevande, turistico-produttive, ricreative, sportive e culturali, Industriale / Artigianale produttivo:

euro 0,50/mq di superficie netta fino a mq 1.000

euro 0,25/mq di superficie netta in più oltre i mq 1.000 e fino a mq 2.000

euro 0,10/mq di superficie netta in più oltre i mq 2.000 e fino a mq 3.000

euro 0,05/mq di superficie netta in più oltre i mq 3.000

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549313

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Agibilità Produttiva direzionale, Commerciale, Turistico Ricettivo, Rurale

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	7
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	15
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Voltura dell'Autorizzazione Unica

DESCRIZIONE

La voltura o cointestazione dell'Autorizzazione Unica viene richiesta quando, nel periodo di validità e di efficacia dello stesso, venga trasferita la proprietà del bene oggetto dell'intervento edilizio o dell'insediamento o all'esercizio

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono subentrare nella titolarità dell'Autorizzazione Unica che tiene luogo delle Autorizzazioni di cui agli endoprocedimenti attivati e rilasciati nel titolo autorizzativo(art.7 DPR 160/2010)

COME FARE

L'istanza di voltura dell'Autorizzazione Unica deve essere inviata per pec, allegando gli estremi del titolo da volturare, i dati dei soggetti coinvolti, copia dell'atto di trasferimento, dichiarazione del tecnico sull'esistenza di eventuali variazioni catastali e compilazione della modulistica dedicata degli endoprocedimenti oggetto di voltura

COSA SERVE

I documenti indicati all'art. 17 dell'Allegato 1 al Regolamento Edilizio Comunale

COSTI

Diritti di Segreteria pari a euro 30,00 - 2 valori bollati da euro 16,00

MODULISTICA

Non è necessaria una specifica modulistica

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549345 - 0744/549334

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Voltura dell'Autorizzazione Unica

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	20
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Dichiarazione Sostitutiva Agibilità Produttiva e Servizi (opere minori)

DESCRIZIONE

La Dichiarazione Sostitutiva Agibilità (art. 137 c. 3 L.R. 1/2015) attesta la conformità al progetto assentito, la sussistenza delle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, risparmio energetico, sicurezza degli impianti, per opere minori

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono ottenere l'attestazione di agibilità degli edifici per interventi edilizi minori di cui all'art. 137 c. 3 della L.R. 1/2015

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Agibilità è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni, deve essere presentata entro 90 giorni dall'ultimazione dei lavori

COSA SERVE

Documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa (art. 138 L.R. 1/2015)

COSTI

Euro 50,00 a D.A.G.

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549313

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Dichiarazione Sostitutiva Agibilità Produttiva e Servizi (opere minori)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	7
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	15
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - CILA

DESCRIZIONE

La CILA (Comunicazione Inizio Lavori Asseverata) è una comunicazione obbligatoria per eseguire le opere di cui all'art. 118 c. 2 della L.R. 1/2015

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso produttivo direzionale, commerciale, turistico ricettivo, rurale subordinati a CILA ai sensi dell'art. 118 c.2 della L.R. 1/2015

COME FARE

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE SEZIONE II - EDILIZIA - A - Comunicazione di inizio lavori asseverata (CILA) - Produttiva e Direzionale/Commerciale/Produttiva Agricola/Turistico Ricettiva. È comunque disponibile sul sito web.

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549955

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - CILA

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - CILA in sanatoria

DESCRIZIONE

La CILA (Comunicazione Inizio Lavori Asseverata) è una comunicazione obbligatoria per eseguire le opere di cui all'art. 118 c. 2 della L.R. 1/2015. Se i lavori sono stati eseguiti in assenza di CILA è possibile regolarizzarli con pagamento di sanzione.

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono regolarizzare interventi edilizi ad uso produttivo direzionale, commerciale, turistico ricettivo, rurale subordinati a CILA ai sensi dell'art. 118 c.2 della L.R. 1/2015

COME FARE

La CILA è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00 - Sanzione pari a euro 1.000,00 nel caso di lavori realizzati - Sanzione pari a euro 333,00 per lavori in corso d'esecuzione attraverso PagoPA all'interno del procedimento

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/5493955

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - CILA in sanatoria

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - CILAS

DESCRIZIONE

La CILAS (Comunicazione Inizio Lavori Asseverata per interventi con SUPERBONUS) è una comunicazione obbligatoria per eseguire gli interventi edilizi di cui all'art. 119 del DL 34/2020

A CHI È RIVOLTO

Gli interventi edilizi su edifici dove operano gli Enti privati costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale onlus, le organizzazioni di volontariato (OdV) e le associazioni di promozione sociale (APS) del Terzo Settore sono subordinati a CILAS ai sensi dell'art. 119 del DL 34/2020

COME FARE

La CILAS è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 50,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549955

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - CILAS

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - SCIA

DESCRIZIONE

La Segnalazione certificata di inizio attività (Scia) consente al titolare di eseguire le opere di trasformazione edilizia previste dagli artt. 124 – 125 della L.R.1/2015

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso Produttivo direzionale - commerciale - turistico ricettivo - rurale produttivo subordinati a SCIA ai sensi degli artt. 124 e 125 della L.R. 1/2015

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Inizio Attività è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 100,00 - Contributo di Costruzione (variabile), salvo i casi di esenzione

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE - Modulistica UNIFICATA - SEZIONE II - EDILIZIA - B - SCIA - Produttiva e Direzionale/Commerciale/Produttiva Agricola/Turistico Ricettiva - Scia

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549305 - 0744/549975

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - SCIA

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	15
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - SCIA in sanatoria

DESCRIZIONE

La Segnalazione certificata di inizio attività (Scia) consente al titolare di legittimare le opere di trasformazione edilizia previste dagli artt. 124 – 125 della L.R.1/2015 eseguite abusivamente

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono legittimare interventi edilizi abusivi ad uso Produttivo direzionale - commerciale - turistico ricettivo - rurale produttivo subordinati a SCIA ai sensi degli artt. 124 e 125 della L.R. 1/2015

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Inizio Attività è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 100,00 - Sanzioni (variabili)

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE - Modulistica UNIFICATA - SEZIONE II - EDILIZIA - B - SCIA - Produttiva e Direzionale/Commerciale/Produttiva Agricola/Turistico Ricettiva - Scia in sanatoria

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549305

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - SCIA in sanatoria

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	20
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0

Edilizia Produttiva - SCIA condizionata

DESCRIZIONE

La Scia Condizionata all'acquisizione di atti di assenso consente al titolare di eseguire le opere di trasformazione edilizia previste dagli artt. 124 – 125 della L.R.1/2015. L'inizio dei lavori è condizionato all'acquisizione degli atti di assenso.

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso Produttivo direzionale - commerciale - turistico ricettivo - rurale produttivo subordinati a SCIA ai sensi degli artt. 124 e 125 della L.R. 1/2015

COME FARE

La Segnalazione Certificata di Inizio Attività condizionata è redatta da professionista abilitato, che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni. L'interessato presenterà contestualmente alla Scia le istanze relative all'acquisizione degli atti di assenso.

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa, istanze e relative documentazioni per l'acquisizione degli atti di assenso

COSTI

Diritti di Segreteria euro 150,00 - Contributo di Costruzione (variabile), salvo i casi di esenzione

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE - Modulistica UNIFICATA - SEZIONE II - EDILIZIA - B - SCIA - Produttiva e Direzionale/Commerciale/Produttiva Agricola/Turistico Ricettiva - Scia condizionata

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Ufficio Edilizia Produttiva del SUAPE - Telefono: 0744/549306 - 0744/549305

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - SCIA condizionata

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	20
	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N° Giorni</i>	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Parere Preventivo / Chiarimenti Tecnici ai sensi dell'art. 9 del DPR 160/2010

DESCRIZIONE

Il parere preventivo/chiarimenti tecnici è un atto amministrativo che chiarisce l'applicazione della normativa tecnica in relazione alla proposta preliminare il rispetto delle normativa tecnica e la localizzazione dell'impianto

A CHI È RIVOLTO

Gli imprenditori che intendono eseguire interventi edilizi e i progettisti incaricati per la redazione del progetto

COME FARE

La richiesta al SUAP di Parere Preventivo / Chiarimenti Tecnici ai sensi dell'art. 9 del DPR 160/2010 è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente così come stabilito dall'Allegato 1 al REC

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 150,00

MODULISTICA

La modulistica necessaria è compilabile dal richiedente/professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 - 17,30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549305 - 0744/549328

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Parere Preventivo / Chiarimenti Tecnici ai sensi dell'art. 9 del DPR 160/2010

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	30
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva – Endoprocedimento: Permesso di Costruire

DESCRIZIONE

Il permesso di costruire è un titolo abilitativo che consente di realizzare gli interventi edilizi, come indicati all'art. 119 della L.R. 1/2015, che comportino trasformazione urbanistico edilizia del territorio

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso produttivo direzionale, commerciale, turistico ricettivo, rurale subordinati all'Autorizzazione Unica che tiene luogo del titolo abilitativo ai sensi dell'art. 119 L.R.

COME FARE

L'endoprocedimento di permesso di costruire, con la modulistica regionale necessaria, è compilabile dal professionista abilitato all'interno del portale SUAPE - Modulistica UNIFICATA - Procedimento UNICO - art.7 D.P.R. 160/2010 (disponibile anche sul sito web)

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa (Allegato 1 al REC)

COSTI

Diritti di Segreteria variabili da euro 150,00 a 600,00 in base alla volumetria - 1 valori bollati da euro 16,00 - Contributo di Costruzione (variabile), salvo i casi di esenzione

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista abilitato all'interno del portale SUAPE come endoprocedimento nel Procedimento Unico art. 7 del DPR 160/2010 allegando i documenti richiesti dalla normativa vigente

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva – Endoprocedimento: Permesso di Costruire

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	45
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	60
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva – Endoprocedimento: Permesso di Costruire in sanatoria

DESCRIZIONE

Il permesso di costruire in sanatoria è un titolo abilitativo che consente di legittimare gli interventi edilizi eseguiti abusivamente, come indicati all'art. 119 della L.R. 1/2015, che comportino trasformazione urbanistico edilizia del territorio

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono realizzare interventi edilizi ad uso produttivo direzionale, commerciale, turistico ricettivo, rurale subordinati a Autorizzazione Unica (art. 7 DPR 160/2010) che tiene luogo del titolo abilitativo in sanatoria ai sensi dell'art. 119 e 154 L.R. 1/2015

COME FARE

La modulistica regionale necessaria, disponibile anche sul sito web comunale, dovrà essere compilata, dal professionista abilitato e incaricato, come endoprocedimento all'interno del portale SUAPE nel Procedimento Unico, art. 7 del DPR 160/2010 allegando i documenti richiesti dalla normativa vigente

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria variabili da euro 150,00 a euro 600,00 in base alla volumetria - 1 valore bollato da euro 16,00 - Sanzioni (variabile)

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549328 - 0744/549305

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva – Endoprocedimento: Permesso di Costruire in sanatoria

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	45
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	60
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Comunicazione Inizio Lavori

DESCRIZIONE

Comunicazione di inizio dei lavori oggetto di permesso di costruire o di segnalazione certificata inizio attività da conservare presso il cantiere e, ove richiesto, esibita agli organi di vigilanza

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che hanno ottenuto un titolo abilitativo ad uso produttivo direzionale, commerciale, turistico ricettivo, rurale

COME FARE

E' fatto obbligo al titolare del permesso a costruire o segnalazione certificata di inizio dell'attività di comunicare al Comune la data dell'effettivo inizio dei lavori almeno tre giorni prima di essa, mediante invio, presso lo Sportello unico in modalità telematica per il tramite del portale SUAPE, della comunicazione, sugli appositi modelli, allegando ad essi la documentazione richiesta dalla legge e, in particolare, i documenti prescritti dall'art. 90 del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., nonché quelli previsti nell'art. 116 della L.R. n. 1/2015 e s.m.i. Le successive variazioni dei dati, elementi o nominativi sono comunicate al Comune con le medesime modalità.

COSA SERVE

I documenti e dichiarazioni da allegare come prescritti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dalla L.R. n. 1/2015 e s.m.i

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE, Sezione Locale Edilizia \ Urbanistica - Comunicazione Inizio Lavori - PDC - SCIA - Produttiva e Direzionale/Commerciale/Produttiva Agricola/Turistico Ricettiva

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549336

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Comunicazione Inizio Lavori

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	3
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	7
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Collaudo ai sensi dell'art. 10 del DPR 160/2010 e artt. 53 e 54 Allegato 1 al Regolamento Edilizio Comunale

DESCRIZIONE

Ultimate le opere di urbanizzazione ed ogni altro adempimento costruttivo, i Soggetti Attuatori presentano al SUAP entro 90 giorni dall'ultimazione di lavori, il Certificato di Regolare Esecuzione/Collaudo delle Opere

A CHI È RIVOLTO

A soggetti privati titolari di attività produttive direzionali - commerciali - turistico ricettive e rurali produttive per l'apertura delle attività proposte

COME FARE

La trasmissione al SUAP del Certificato di Regolare Esecuzione/Collaudo di cui all'art. 10 del DPR 160/2010, con allegata la documentazione con le modalità e i contenuti minimi stabiliti dagli artt. 53 e 54 dell'Allegato 1 al REC, consente l'immediato esercizio dell'attività. Il collaudo dei lavori delle opere di urbanizzazione per importi minori o uguali a euro 1.000.000, ai sensi dell'art. 116 co. 7 del D.lgs. 36/2023, è sostituito dal Certificato di Regolare Esecuzione emesso dal Direttore dei Lavori; per importi maggiori a euro 1.000.000 è effettuato da un collaudatore e/o da una commissione tecnica, composta da tre membri nominati dall'Amministrazione Comunale e desunti da un apposito elenco predisposto dall'Ente, con procedure di evidenza pubblica (artt. 53 e 54 dell'allegato 1 al REC).

COSA SERVE

La trasmissione al SUAP della documentazione di cui alle lettere a) e b) dell'art. 10 del DPR 160/2010 e art. 54 dell'allegato 1 al REC consente l'immediato esercizio dell'attività

COSTI

Diritti di Segreteria euro 300,00

MODULISTICA

La documentazione necessaria deve essere compilata dal professionista incaricato ai sensi dell'art. 54 dell'Allegato 1 al REC

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549955 - 0744/549305

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Collaudo ai sensi dell'art. 10 del DPR 160/2010 e art. 53 e 54 Allegato 1 al Regolamento Edilizio Comunale

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	5
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	5
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Comunicazione Fine Lavori

DESCRIZIONE

I lavori oggetto di permesso di costruire o di segnalazione certificata inizio attività, ferma restando la normativa in materia di sicurezza dei cantieri, si intendono ultimati con il completamento delle finiture dell'intervento

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che hanno ottenuto un titolo abilitativo ad uso produttivo direzionale, commerciale, turistico ricettivo, rurale

COME FARE

La Comunicazione di ultimazione dei lavori di titoli abilitativi di attività Produttiva e Direzionale/Commerciale/Produttiva Agricola/Turistico Ricettiva deve essere presentata presso lo Sportello unico in modalità telematica per il tramite del portale SUAPE - Sezione Locale. Deve essere presentata entro i termini di validità del titolo abilitativo edilizio e ad essa vanno allegati i documenti prescritti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dalla L.R. n. 1/2015 e s.m.i.

COSA SERVE

I documenti e dichiarazioni da allegare come prescritti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dalla L.R. n. 1/2015 e s.m.i.

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE, Sezione Locale SUAPE - Edilizia \ Urbanistica - Comunicazione Fine Lavori - Produttiva e Direzionale/Commerciale/Produttiva Agricola/Turistico Ricettiva - Comunicazione Fine Lavori.

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549336

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Comunicazione Fine Lavori

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	3
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	7
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Procedura Abilitativa Semplificata (PAS) impianti energia da fonti rinnovabili

DESCRIZIONE

Procedura Abilitativa Semplificata di cui all'art. 6 del D.lgs. 28/2011 e s.m.i. per la realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili aventi una potenza superiore a 1 MW e fino a 12 MW

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono installare impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili aventi una potenza compresa tra 1 MW e 12 MW

COME FARE

Il proprietario dell'immobile o chi abbia la disponibilità sugli immobili interessati dall'impianto e dalle opere connesse presenta al Comune, in via telematica, almeno trenta giorni prima dell'effettivo inizio dei lavori, una dichiarazione accompagnata da una dettagliata relazione a firma di un progettista abilitato e dagli opportuni elaborati progettuali, che attestino la compatibilità del progetto con gli strumenti urbanistici approvati e i regolamenti edilizi vigenti e la non contrarietà agli strumenti urbanistici adottati, nonché il rispetto delle norme di sicurezza e di quelle igienico-sanitarie. L'istanza di PAS è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente.

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è scaricabile dal professionista incaricato al seguente link

https://www.regione.umbria.it/documents/18/610298/ModPV_PAS.pdf/cd67b1cc-1c35-4729-9538-58541f4b9588

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549328 - 0744/549305

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Procedura Abilitativa Semplificata (PAS) impianti energia da fonti rinnovabili

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	30
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Dichiarazione Inizio Lavori Asseverata (DILA) impianti energia da fonti rinnovabili

DESCRIZIONE

Dichiarazione Inizio Lavori Asseverata (DILA) di cui all'art. 6 bis del D.lgs. 28/2011 e s.m.i. per la realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili aventi una potenza superiore a 200 Kw e inferiore a 1 MW

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono installare impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili aventi una potenza superiore a 200 Kw e inferiore a 1 MW

COME FARE

Il proprietario dell'immobile o chi abbia la disponibilità sugli immobili interessati dall'impianto e dalle opere connesse presenta al Comune, in via telematica, una dichiarazione accompagnata da una relazione sottoscritta da un progettista abilitato e dagli opportuni elaborati progettuali, che attestino il rispetto delle norme di sicurezza, antisismiche e igienico-sanitarie.

La Dichiarazione è redatta e asseverata da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente.

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è scaricabile dal professionista incaricato dal sito della Regione

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549328 - 0744/549305

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Dichiarazione Inizio Lavori Asseverata (DILA) impianti energia da fonti rinnovabili

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	30
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Procedimento UNICO - art.7 D.P.R. 160/2010

DESCRIZIONE

Titolo unico per la realizzazione, l'insediamento, l'esercizio, la modifica, la cessazione, il trasferimento dell'attività produttiva e di servizi e rurale produttiva per lo svolgimento delle attività richieste

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono insediare, modificare, cessare, trasferire, esercitare l'attività richiesta avente destinazione produttiva direzionale commerciale turistico ricettiva e rurale produttiva

COME FARE

L'istanza di Procedimento Unico ai sensi dell'art. 7 del D.P.R. 160/2010 è redatta dal professionista abilitato, che dovrà attivare tutti gli endoprocedimenti necessari per l'insediamento, l'esercizio, la modifica, la cessazione, il trasferimento dell'attività produttiva e di servizi e rurale produttiva. Ad ogni endoprocedimento attivato sono allegati i documenti richiesti dalla normativa vigente così come stabilito dall'Allegato 1 al REC necessari per l'insediamento, l'esercizio, la modifica, la cessazione, il trasferimento dell'attività produttiva e di servizi.

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti, dichiarazioni e asseverazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 100,00

MODULISTICA

La modulistica necessaria è compilabile dal professionista incaricato nella piattaforma SEZIONE Modulistica UNIFICATA del SUAPE - Procedimento UNICO - art.7 D.P.R. 160/2010, attivando gli endoprocedimenti necessari per l'insediamento, l'esercizio, la modifica, la cessazione, il trasferimento dell'attività produttiva, di servizi e rurale produttiva. Dovranno essere prodotti anche i relativi allegati previsti dalla normativa di settore.

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549305 - 0744/549328 - 0744/549345 - 0744/549334

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Procedimento UNICO - art.7 D.P.R. 160/2010

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	N° Giorni	45
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	N° Giorni	60
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Comunicazione Impianti produzione Energia Elettrica inferiore a 200Kw

DESCRIZIONE

Comunicazione di cui all'art. 7 bis comma 5 del D.lgs 28/2011 e s.m.i. per la realizzazione di Impianti produzione Energia Elettrica inferiore a 200Kw

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini e alle imprese che intendono installare impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili aventi una potenza inferiore a 200 Kw

COME FARE

La Comunicazione è redatta e asseverata da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente. L'intervento inferiore ai 200 kW ai sensi dell'art. 7bis comma 5 d.lgs. 28/2011 si configura quale manutenzione ordinaria, per la quale l'adempimento amministrativo, disciplinato dal primo comma, ibidem, è costituito dalla trasmissione del Modello unico per la realizzazione, la connessione e l'esercizio di impianti fotovoltaici su edifici o su strutture e manufatti fuori terra diversi dagli edifici, così come disciplinato dal decreto del Ministro dello sviluppo economico 16 marzo 2017 che continua ad applicarsi fino alla data di adozione dei provvedimenti dell'ARERA di cui all'articolo 4, comma 3 (D.M. 02/08/2022 n.297). Il soggetto richiedente compila il modello unico previsto e lo trasmette al gestore di rete competente. Sarà poi il gestore di rete, entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della parte I del modello unico, ad effettuare le relative verifiche e, in caso di esito positivo, provvederà tra l'altro ad inviare copia del modello unico e degli allegati al Comune, tramite PEC. Terminati i lavori di realizzazione dell'impianto, il soggetto richiedente trasmette al gestore di rete la parte II pertinente al modello unico prescelto, e a seguito del ricevimento di tale documento il gestore di rete provvede tra l'altro a inviarne copia al Comune, tramite PEC.

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è scaricabile dal professionista incaricato dal sito della Regione

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 -0744/549328 - 0744/549305

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Comunicazione Impianti produzione Energia Elettrica inferiore a 200Kw

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	30
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

Edilizia Produttiva - Variante Urbanistica/ Raccordi Procedimentali con strumenti Urbanistici ai sensi dell'art. 8 del DPR 160/2010

DESCRIZIONE

La variante urbanistica richiesta al SUAP è necessaria quando l'intervento edilizio proposto relativo ad insediamenti produttivi comporti la contestuale modifica dello strumento urbanistico

A CHI È RIVOLTO

Gli interventi edilizi proposti da soggetti privati titolari di attività produttive in zone in cui sono individuate insufficienti aree produttive, che comportano variazioni allo strumento urbanistico.

COME FARE

La variante urbanistica richiesta al SUAP è redatta da professionista abilitato che dovrà allegare i documenti richiesti dalla normativa vigente e le relative asseverazioni

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documenti e dichiarazioni come indicati dalla vigente normativa

COSTI

Diritti di Segreteria euro 300,00

MODULISTICA

La modulistica regionale necessaria è compilabile dal professionista incaricato all'interno del portale SUAPE - Nuova Sezione locale - Edilizia \ Urbanistica - Variante Urbanistica/ Raccordi Procedimentali con strumenti Urbanistici ai sensi dell'art. 8 del DPR 160/2010

ACCEDI AL SERVIZIO

Gli Uffici ricevono il pubblico, previo appuntamento prenotabile dal sito ternigeo.it, nei giorni di Lunedì dalle ore 11.00 alle 13.00; Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30; Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744/549306 - 0744/549305 - 0744/549328 - 0744/540334

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Edilizia Produttiva

STANDARD DI QUALITÀ

Edilizia Produttiva - Variante Urbanistica/ Raccordi Procedimentali con strumenti Urbanistici ai sensi dell'art. 8 del DPR 160/2010

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	45
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N° Giorni</i>	45
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	0%

SCIA Attività di Acconciatori - Estetista - Piercing - Tatuatori

DESCRIZIONE

Inizio attività per l'esercizio della professione di Acconciatore/Estetista/Piercing/Tatuatore mediante presentazione di SCIA

A CHI È RIVOLTO

Soggetti in possesso del titolo professionale per l'esercizio della professione di acconciatore, estetista, piercing/tatuatore

COME FARE

Compilare il modello predisposto e allegare la documentazione richiesta

COSA SERVE

Documento di identità, copia del titolo professionale, relazione di un tecnico abilitato sullo stato dei luoghi e planimetria dei locali

COSTI

Diritti di istruttoria euro 30,00

MODULISTICA

Nella piattaforma digitale SUAP per estetiste e acconciatori, sul sito web del Comune per piercing/tatuatori

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549776

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

SCIA Attività di Acconciatori - Estetista - Piercing - Tatuatori

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

SCIA Attività Artigianali

DESCRIZIONE

Inizio attività per l'esercizio di Attività Artigianali mediante presentazione di SCIA

A CHI È RIVOLTO

Soggetti che intendono avviare l'attività di Panificazione, Tintolavanderie, Autorimesse

COME FARE

Presentazione di SCIA mediante piattaforma SUAP

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, estremi autorizzazione ARPA abilitante alle emissioni in atmosfera, gli estremi dei titoli abilitativi edilizi e del certificato di agibilità dei locali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere la SCIA

COSTI

Versamento di euro 20,00 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549776

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

SCIA Attività Artigianali

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione di SCIA per l'esercizio di attività di somministrazione di cibi e bevande

DESCRIZIONE

Ricomprende le formalità amministrative per l'attivazione di un pubblico esercizio, incluse le forme particolari di somministrazione (ad esempio il catering o le mense)

A CHI È RIVOLTO

Soggetti che intendono avviare l'attività di somministrazione di alimenti e bevande

COME FARE

Presentazione di SCIA mediante piattaforma SUAP

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, titoli professionali, planimetrie dei locali, gli estremi dei titoli abilitativi edilizi e del certificato di agibilità dei locali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere la SCIA

COSTI

Versamento diritti di istruttoria e versamento di euro 20,00 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Nella piattaforma digitale SUAP Regione Umbria

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549772

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per l'esercizio di attività di somministrazione di cibi e bevande

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione di SCIA per attività di somministrazione nei Circoli Privati

DESCRIZIONE

Presentazione di SCIA per avviare l'attività di somministrazione in circoli privati

A CHI È RIVOLTO

Soggetti che intendono avviare l'attività di somministrazione in circoli privati

COME FARE

Presentazione di SCIA mediante piattaforma SUAP

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, gli estremi dei titoli abilitativi edilizi e del certificato di agibilità dei locali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione di precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere la SCIA

COSTI

Versamento diritti di istruttoria euro 30.00 - versamento di euro 20,00 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549776

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per attività di somministrazione nei Circoli Privati

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione di SCIA per l'esercizio del commercio ambulante e itinerante

DESCRIZIONE

Riguarda le attività connesse al cosiddetto “commercio ambulante” e principalmente gli adempimenti per la vendita in forma itinerante, per la partecipazione a particolari eventi o alle fiere o analoghi

A CHI È RIVOLTO

Soggetti che intendono avviare l'attività di commercio su area pubblica

COME FARE

Presentazione di SCIA mediante pec comune.terni@postacert.umbria.it

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, DURC regolare, titoli professionali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere la SCIA

COSTI

Versamento diritti di segreteria euro 30.00 e, ove si tratti di attività alimentare, possesso del titolo professionale e versamento di euro 20,00 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549775

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per l'esercizio del commercio ambulante e itinerante

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione di SCIA per l'esercizio dell'attività commerciale di vicinato e media struttura di vendita M1

DESCRIZIONE

Ricomprende le formalità amministrative per l'attivazione di un negozio – la procedura si distingue a seconda della superficie destinata alla vendita e, di conseguenza, in base alla tipologia dell'esercizio – sono comprese anche le forme particolari di vendita (dal commercio elettronico sino a quello presso il domicilio del consumatore) e le comunicazioni in presenza di particolari attività (vendite di liquidazione, sottocosto, ecc.)

A CHI È RIVOLTO

Soggetti che intendono avviare l'attività di vicinato e media struttura di vendita M1

COME FARE

Presentazione di SCIA mediante piattaforma SUAP

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, planimetria, titoli professionali, gli estremi dei titoli abilitativi edilizi e del certificato di agibilità dei locali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere la SCIA

COSTI

Versamento diritti di istruttoria tramite piattaforma SUAP e per il settore alimentare versamento di euro 20,00 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549774

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per l'esercizio dell'attività commerciale di vicinato e media struttura di vendita M1

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione di SCIA per commercio all'ingrosso

DESCRIZIONE

Inizio attività per l'esercizio di Attività di commercio all'ingrosso mediante presentazione di SCIA

A CHI È RIVOLTO

Soggetti che intendono avviare l'attività di commercio all'ingrosso

COME FARE

Presentazione di SCIA mediante piattaforma SUAP

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, planimetrie, titoli professionali, gli estremi dei titoli abilitativi edilizi e del certificato di agibilità dei locali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere la SCIA

COSTI

Se trattasi di commercio del settore alimentare versamento di euro 20,00 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Nella piattaforma SUAP

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549774

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per commercio all'ingrosso

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione di SCIA per collaudo di sicurezza

DESCRIZIONE

Il servizio è dedicato all'attività dei distributori di carburanti per autotrazione, sia aperti al pubblico sia privati destinati all'approvvigionamento di veicoli aziendali che devono effettuare il collaudo di sicurezza iniziale o quindicennale

A CHI È RIVOLTO

Soggetti titolari o gestori di impianti di distribuzione di carburanti sia pubblici che privati

COME FARE

Presentazione di SCIA mediante piattaforma SUAP

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, estremi autorizzazione ARPA abilitante agli scarichi in fogna, gli estremi dei titoli abilitativi edilizi e del certificato di agibilità dei locali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva, il quale deve sottoscrivere la SCIA. Ulteriore documentazione prevista dalla normativa vigente in materia.

COSTI

Versamento diritti di istruttoria euro 200,00 e versamento di euro 206,60 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Piattaforma digitale SUAP

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549758

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per collaudo di sicurezza

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione di SCIA per evento straordinario locale

DESCRIZIONE

Ricomprende le formalità amministrative per l'attivazione di un evento temporaneo meglio definito come evento straordinario locale ove tra le altre iniziative si svolge un'attività di somministrazione

A CHI È RIVOLTO

Associazioni, Proloco e altri soggetti giuridici che intendono organizzare un evento

COME FARE

Presentazione di SCIA nella piattaforma SUAP

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere l'istanza

COSTI

Versamento diritti di istruttoria euro 30,00 e versamento di euro 20,00 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549776

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per evento straordinario locale

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Domanda di iscrizione nel calendario regionale delle feste popolari e delle sagre

DESCRIZIONE

Inscrizione nell'elenco regionale delle feste popolari e delle sagre mediante presentazione di istanza di parte

A CHI È RIVOLTO

Soggetti di cui alla legge regionale n.2/2015

COME FARE

Presentazione di domanda 60 giorni prima della data dell'evento a mezzo pec comune.terni@postacert.umbria.it

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere l'istanza

COSTI

Versamento di euro 20,00 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549776

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Domanda di iscrizione nel calendario regionale delle feste popolari e delle sagre

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione di SCIA per apparecchi automatici o semiautomatici da trattenimento e svago

DESCRIZIONE

Riguarda le formalità amministrative connesse agli apparecchi automatici o semiautomatici da trattenimento e svago (diversi da quelli rientranti nelle competenze della Questura), mediante presentazione di SCIA

A CHI È RIVOLTO

Soggetti che ai sensi di legge possono installare congegni e apparecchi automatici per trattenimento e svago

COME FARE

Presentazione di SCIA mediante pec: comune.terni@postacert.umbria.it

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, gli estremi dei titoli abilitativi edilizi e del certificato di agibilità dei locali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere la SCIA

COSTI

Diritti di segreteria

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549758

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per apparecchi automatici o semiautomatici da trattenimento e svago

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione SCIA per inizio attività di vendita stampa e quotidiani

DESCRIZIONE

Riguarda gli adempimenti per l'apertura di un punto vendita dei prodotti di stampa (punti vendita esclusivi o non esclusivi a seconda dei casi)

A CHI È RIVOLTO

Soggetti che intendono avviare l'attività di vendita stampa e quotidiani

COME FARE

Presentazione di SCIA a mezzo pec

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL (se si vendono anche pastigliaggi), gli estremi dei titoli abilitativi edilizi e del certificato di agibilità dei locali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere la SCIA

COSTI

Esente da diritti di segreteria

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549774

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione SCIA per inizio attività di vendita stampa e quotidiani

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Presentazione di SCIA per l'esercizio di attività alberghiera ed extralberghiera

DESCRIZIONE

Ricomprende le formalità amministrative necessarie per l'apertura di attività ricettive

A CHI È RIVOLTO

Soggetti che intendono avviare le attività alberghiere o extralberghiere

COME FARE

Presentazione di SCIA mediante piattaforma SUAP

COSA SERVE

Dati anagrafici e fiscali, permesso di soggiorno (per i cittadini extracomunitari), ubicazione dei locali di esercizio, compilazione scheda ASL, gli estremi dei titoli abilitativi edilizi e del certificato di agibilità dei locali, autodichiarazione sostitutiva antimafia con contestuale indicazione dei precedenti penali, indicazione del responsabile dell'attività produttiva il quale deve sottoscrivere la SCIA

COSTI

Diritti di istruttoria e versamento di euro 20,00 ad Az. USL UMBRIA2

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549758

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Presentazione di SCIA per l'esercizio di attività alberghiera ed extralberghiera

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Stampa della Tabella dei Giochi Proibiti

DESCRIZIONE

Nel sito web comunale è scaricabile la copia della tabella dei giochi proibiti firmata digitalmente dal Dirigente competente. Il documento originale è custodito presso i competenti uffici comunali.

A CHI È RIVOLTO

L'articolo 110 comma 1 del TULPS prevede che in tutte le sale da biliardo o da gioco e negli altri esercizi, compresi i pubblici esercizi, circoli privati o altre attività autorizzate alla pratica del gioco o all'installazione di apparecchi da gioco, sia esposta una tabella con l'elenco dei giochi proibiti, predisposta ed approvata dal questore e vidimata dalle autorità competenti al rilascio della licenza

COME FARE

Al fine di adempiere alle previsioni di cui al suddetto art. 110 co. 1 del TULPS, è scaricabile nel sito web comunale la copia vidimata dal Comune, in firma digitale dal Dirigente competente, il cui originale è custodito presso i competenti uffici comunali. Gli interessati potranno adempiere all'obbligo di cui sopra stampando il documento ed affiggendolo presso il locale, senza necessità di applicarvi alcuna marca da bollo.

Si ricorda che la mancata esposizione della tabella in luogo visibile è sanzionata penalmente dall'art.17 dello stesso testo unico.

COSA SERVE

La tabella è scaricabile direttamente dal sito del comune

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Sul sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n.30 - orari di apertura al pubblico lunedì - martedì - giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

CONTATTI

Telefono: 0744 549772

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Attività Produttive - Commercio Strutture mercatali

STANDARD DI QUALITÀ

Stampa della Tabella dei Giochi Proibiti

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n° personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Presenza e chiarezza della segnaletica per individuare l'Ufficio	<i>numero segnali</i>	n. 2 lungo il percorso esterno e n. 2 all'interno dell'edificio
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n° ore</i>	entro la giornata lavorativa
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n° gg</i>	60 giorni di legge
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n° cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>numero di servizi di cui sono fornite info/totale dei servizi erogati</i>	informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>frequenza corsi di aggiornamento</i>	semestrale

Autorizzazioni trasferimento Farmacie

DESCRIZIONE

Il procedimento prevede l'istruttoria finalizzata al rilascio dell'autorizzazione al trasferimento delle sedi delle farmacie e dei dispensari farmaceutici esistenti sul territorio

A CHI È RIVOLTO

Ai titolari delle farmacie

COME FARE

Il procedimento prevede due fasi operative: il rilascio del nulla osta al trasferimento ed il rilascio dell'autorizzazione definitiva al trasferimento. Per ottenere il nulla osta al trasferimento, il titolare deve presentare istanza fornendo i dati della sede in cui intende trasferire la farmacia/il dispensario, proponendo il layout dei nuovi locali. Ottenuto il parere del Servizio Farmaceutico della ASL Umbria2 competente, viene rilasciato il nulla osta al trasferimento dell'attività. Successivamente, terminati i lavori e l'allestimento, il titolare deve presentare istanza definitiva di trasferimento e richiesta di sopralluogo della Commissione ASL. A seguito di esito positivo del sopralluogo viene rilasciata l'autorizzazione definitiva dell'attività.

COSA SERVE

Per il nulla osta: titolo per la disponibilità dei nuovi locali; progetto/layout dei nuovi locali; copia documento identità in corso di validità. Per l'autorizzazione definitiva: riferimenti alle pratiche edilizie (PC/SCIA/CILA/AG/DAG); parere Commissione ASL; copia documento identità in corso di validità.

COSTI

Sono a carico dell'utente i costi relativi ai bolli vigenti

MODULISTICA

Non è prevista modulistica specifica

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo n. 30 - terzo piano. Orario di ricevimento: lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e martedì dalle 15.30 alle 17.30 (su appuntamento)

CONTATTI

Telefono: 0744 549.863 - 0744 549.803

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Governo della salute e dell'igiene pubblica

STANDARD DI QUALITÀ

Autorizzazioni trasferimento Farmacie

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>n. personale addetto</i>	n. 2 addetti
	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>n. personale all'ingresso</i>	n. 1 addetto
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. ore</i>	Entro la giornata
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	Entro 30 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	<i>n. cartelli informativi</i>	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>n. servizi di cui sono fornite informazioni/totale dei servizi erogati</i>	Informazioni su tutti i servizi erogati
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>presenza di spazi diversi adibiti a servizio</i>	Distanza tra le postazioni di almeno 2 m
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%

Copie Digitali Concessioni Edilizie

DESCRIZIONE

Copie atti e progetti depositati in Comune

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini

COME FARE

La richiesta di copia degli atti può essere inviata tramite pec (comune.terni@postacert.umbria.it) o presentata a mano presso il protocollo. Una volta ricevuta la domanda le concessioni vengono scansionate e inviate al richiedente tramite pec, previo il pagamento dei diritti di segreteria (variabili in base alle concessioni trovate).

COSA SERVE

Modello scaricabile dal sito internet del Comune

COSTI

Secondo le unità immobiliari trovate, ogni singolo file costa euro 30,00

MODULISTICA

Reperibile nel sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Recarsi presso l'Ufficio Accesso Atti sito in Corso del Popolo 30, piano 7 stanza 1, negli orari di apertura al pubblico lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00 e martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744549315

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Copie Digitali Concessioni Edilizie

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore settimanali di apertura al pubblico</i>	almeno 6 settimanali
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>gg</i>	30
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	<i>gg</i>	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>numero di utenti a cui è consentito l'ingresso</i>	1 utente alla volta

Attribuzione Numerazione Civica

DESCRIZIONE

Attribuzione numerazione civica, cartografie richieste, immissione degli interni, collaborazione con l'ufficio residenza

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini

COME FARE

La richiesta del numero civico può essere presentata a mano al protocollo o tramite pec (comune.terni@postacert.umbria.it). Una volta ricevuta la domanda viene fatto il sopralluogo e successivamente viene attribuita e apposta la numerazione civica richiesta (la mattonella viene installata dalla ditta incaricata dal Comune entro i 3 mesi).

COSA SERVE

Modello scaricabile dal sito internet del Comune

COSTI

Tariffe per la numerazione civica come da D.G.C. n. 175 del 27/11/2023:

- per attribuzione/fornitura e posa in opera del civico, riferito al singolo edificio per singola unità di alloggio, euro 55,00 (tipologia a schiera euro 55,00 per ogni accesso esterno);
- per attribuzione/fornitura e posa in opera del civico, riferito al singolo edificio con più unità di alloggio interne, la spesa sarà suddivisa secondo il seguente schema:
 - da 2 a 5 unità di alloggio interne euro 150,00;
 - da 6 a 10 unità di alloggio interne euro 250,00;
 - oltre a 10 unità di alloggio interne euro 400,00;
- per attribuzione/fornitura e posa in opera del civico, riferito ad attività produttive, per ogni accesso esterno-vetrina euro 60,00;
- euro 20,00 diritti di segreteria.

MODULISTICA

Reperibile nel sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Recarsi presso l'Ufficio Sit Toponomastica sito in Corso del Popolo 30, piano 6 stanza 5, negli orari di apertura al pubblico lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00 e martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744549315

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Sit Toponomastica

STANDARD DI QUALITÀ

Attribuzione Numerazione Civica

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore settimanali di apertura al pubblico</i>	almeno 6 settimanali
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>gg</i>	30
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	<i>gg</i>	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>numero di utenti a cui è consentito l'ingresso</i>	1 utente alla volta

POA - Rivalutazione immobili

DESCRIZIONE

Rivalutazione immobili nell'ambito del P.O.A. (Programma Operativo Annuale)

A CHI È RIVOLTO

Tutti i proprietari di immobili ricadenti nel P.O.A.

COME FARE

Presentare tramite pec la richiesta di rivalutazione immobili nell'ambito del P.O.A.

COSA SERVE

Domanda e pagamento dei diritti di segreteria

COSTI

Euro 35,00 di diritti di segreteria e una marca da bollo di euro 16,00 per la domanda di rilascio del certificato di rivalutazione

MODULISTICA

Modulo di richiesta da scaricare nel sito istituzionale del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio si richiede tramite indirizzo pec del Comune di Terni comune.terni@postacert.umbria.it

CONTATTI

Telefono: 0744549962

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

PUP - Programma Urbano Parcheggi

DESCRIZIONE

Rivalutazione e svincolo dei box/posti auto interrati privati pertinenziali in diritto di superficie

A CHI È RIVOLTO

Tutti i proprietari di box/posti auto interrati privati pertinenziali in diritto di superficie

COME FARE

Presentare tramite pec la richiesta di rivalutazione e/o svincolo della pertinenzialità dei box/posti auto interrati privati pertinenziali in diritto di superficie

COSA SERVE

Domanda, atto di acquisto e pagamento dei diritti di segreteria

COSTI

Euro 35,00 di diritti di segreteria e una marca da bollo di euro 16,00 per la domanda del certificato di rivalutazione e/o svincolo della pertinenzialità dei box/posti auto interrati privati pertinenziali in diritto di superficie

MODULISTICA

Modulo di richiesta da scaricare nel sito istituzionale del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Presentare richiesta del servizio tramite indirizzo pec del Comune di Terni comune.terni@postacert.umbria.it

CONTATTI

Telefono: 0744549962

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

Autorizzazione alla vendita/locazione (PAIP)

DESCRIZIONE

La richiesta di autorizzazione alla locazione/cessione di immobili realizzati in aree PAIP è prevista nelle singole convenzioni ed è necessaria ai fini della stipula dei relativi atti di locazione/compravendita

A CHI È RIVOLTO

Cittadini e professionisti

COME FARE

Presentare l'istanza tramite apposita modulistica disponibile nel sito web del Comune di Terni. L'istanza può essere presentata preferibilmente in modalità telematica.

COSA SERVE

Modello domanda; copia documento di identità del richiedente; copia ricevuta di pagamento pagoPA dei diritti di segreteria; copia atto/i di acquisto delle unità immobiliari (atto di convenzione, dichiarazione di successione, ecc.); calcolo rivalutazione dell'area; perizia tecnica a firma di un tecnico abilitato; copia del certificato di agibilità/presentazione della dichiarazione per l'agibilità; frazionamento catastale delle aree oggetto della richiesta di autorizzazione di vendita/locazione (nel caso di vendita parziale).

COSTI

Diritti di segreteria euro 70,00

MODULISTICA

Modulistica reperibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Sede: Corso del Popolo, 30. Orario di ricevimento (previo appuntamento tramite portale Ternigeo): lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00; martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744.549962 - 074.549 437

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Autorizzazione alla vendita/locazione (PAIP)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	60
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	45
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	100%

Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e di affrancazione dai vincoli di convenzione (PAIP)

DESCRIZIONE

I soggetti titolari del diritto di superficie di un'area compresa nel PAIP possono richiedere la cessione in proprietà con contestuale rimozione dei vincoli previsti in convenzione, divenendo pieni proprietari

A CHI È RIVOLTO

Cittadini e professionisti

COME FARE

Presentare l'istanza tramite apposita modulistica disponibile nel sito web del Comune di Terni. L'istanza può essere presentata preferibilmente in modalità telematica (in alternativa, in forma cartacea all'Ufficio Protocollo).

COSA SERVE

Modello domanda; documento di identità del richiedente; ricevuta di pagamento dei diritti di segreteria tramite pagoPA; atto/i di acquisto delle unità immobiliari (atto di convenzione, dichiarazione di successione, ecc.)

COSTI

Diritti di segreteria euro 100,00; corrispettivo da calcolare per ogni singola istanza

MODULISTICA

Modulo per la determinazione del corrispettivo; modulo di adesione; modulo per la dilazione del corrispettivo (eventuale). La modulistica è reperibile nel sito web comunale.

ACCEDI AL SERVIZIO

Sede: Corso del Popolo, 30. Orario di ricevimento (previo appuntamento tramite portale Ternigeo): lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00; martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744-549 962 - 0744-549 437

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e di affrancazione dai vincoli di convenzione (PAIP)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	75
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	30
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	100%

Certificato di rivalutazione del prezzo massimo di locazione/cessione (PEEP)

DESCRIZIONE

La rivalutazione del prezzo massimo di locazione/cessione di immobili realizzati in aree PEEP è prevista nelle singole convenzioni ed è necessaria ai fini della stipula dei relativi atti di locazione/compravendita

A CHI È RIVOLTO

Cittadini e professionisti

COME FARE

Presentare l'istanza tramite apposita modulistica disponibile nel sito web del Comune di Terni. L'istanza può essere presentata preferibilmente in modalità telematica (in alternativa, in forma cartacea all'Ufficio Protocollo). Il certificato viene rilasciato in formato digitale e in modalità telematica (o, in alternativa, in forma cartacea).

COSA SERVE

Modello domanda (n. 1 marca da bollo da euro 16,00); copia documento di identità del richiedente; copia ricevuta di pagamento dei diritti di segreteria tramite pagoPA; copia atto/i di acquisto delle unità immobiliari (atto di prima cessione, dichiarazione di successione, ecc.); dichiarazione per assolvimento imposta di bollo per il rilascio del certificato (n. 1 marca da bollo da euro 16,00).

COSTI

N. 2 marche da bollo da euro 16,00; diritti di segreteria di euro 35,00

MODULISTICA

Modulo di rivalutazione; modulo dichiarazione assolvimento imposta di bollo. La modulistica è reperibile nel sito web comunale.

ACCEDI AL SERVIZIO

Sede: Corso del Popolo, 30. Orario di ricevimento (previo appuntamento prenotabile su portale Ternigeo): lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00; martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744-549962 - 0744-549 437

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Certificato di rivalutazione del prezzo massimo di locazione/cessione (PEEP)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	30
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	20
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	100%

Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e affrancazione dai vincoli di convenzione (PEEP)

DESCRIZIONE

I soggetti titolari del diritto di superficie di un'area compresa nel PEEP possono richiedere la cessione in proprietà, per la corrispondente quota millesimale, con contestuale rimozione dei vincoli previsti in convenzione, divenendo pieni proprietari

A CHI È RIVOLTO

Cittadini e professionisti

COME FARE

Presentare l'istanza tramite apposita modulistica disponibile nel sito web del Comune di Terni. L'istanza può essere presentata preferibilmente in modalità telematica (in alternativa, in forma cartacea all'Ufficio Protocollo).

COSA SERVE

Modello domanda; documento di identità del richiedente; ricevuta di pagamento dei diritti di segreteria tramite pagoPA; atto/i di acquisto delle unità immobiliari (atto di prima cessione, dichiarazione di successione. ecc.)

COSTI

Diritti di segreteria euro 100,00; corrispettivo da calcolare per ogni singola istanza

MODULISTICA

Modulo per la determinazione del corrispettivo; modulo di adesione; modulo per la dilazione del corrispettivo (eventuale). La modulistica è reperibile nel sito web comunale.

ACCEDI AL SERVIZIO

Sede: Corso del Popolo, 30. Orario di ricevimento (previa appuntamento tramite Ternigeo): lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00; martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744-549 962 - 0744-549 437

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Trasformazione diritto di superficie in proprietà e affrancazione dai vincoli di convenzione (PEEP)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	ore	almeno 6 settimanali
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	135
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	90
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	%	100%

Piani Attuativi

DESCRIZIONE

Il Piano Attuativo di iniziativa privata è lo strumento di attuazione delle previsioni del PRG da parte dei soggetti privati

A CHI È RIVOLTO

Soggetti privati e professionisti

COME FARE

Presentazione da parte del soggetto privato tramite professionista incaricato della proposta urbanistica corredata dagli elaborati progettuali tecnico-amministrativi previsti dalla normativa

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documentazione tecnico-amministrativa

COSTI

Marca da bollo pari a euro 16,00 e diritti di segreteria secondo la Delibera di C.C. n. 122 del 30.04.10 (la delibera stabilisce per destinazioni d'uso e quantità da realizzare l'importo da pagare, diverso per ogni pratica presentata).

MODULISTICA

L'elenco degli elaborati tecnico-amministrativi necessari è disponibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Sede: Corso del Popolo, 30. Gli uffici ricevono il pubblico nei giorni di Lunedì e Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00 e Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744/549962

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Piani Attuativi

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	ore settimanali	almeno 6 settimanali
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	giorni	10 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	giorni	120 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	numero di utenza cui è consentito l'ingresso	1 utente alla volta

Specificazione della Destinazione d'Uso

DESCRIZIONE

Procedimento urbanistico da PRG con il quale il Consiglio Comunale precisa specificatamente la destinazione d'uso e le modalità di attuazione per le aree destinate a servizi

A CHI È RIVOLTO

Soggetti privati e professionisti

COME FARE

Presentazione da parte del soggetto privato tramite professionista incaricato dell'istanza corredata dalla documentazione tecnico-amministrativa prevista dalla normativa

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documentazione tecnico-amministrativa

COSTI

Marca da bollo pari a euro 16,00

MODULISTICA

L'elenco degli elaborati tecnico-amministrativi necessari è disponibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Sede: Corso del Popolo, 30. Gli uffici ricevono il pubblico nei giorni di Lunedì e Giovedì dalle ore 11.00 alle 13.00 e Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744/549962

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Specificazione della Destinazione d'Uso

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore settimanali</i>	almeno 6 settimanali
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>giorni</i>	10 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	<i>giorni</i>	2/3 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>numero di utenti a cui è consentito l'ingresso</i>	1 utente alla volta

Planivolumetrici - Studi Unitari - Convenzioni Accessive

DESCRIZIONE

Atto con il quale i privati si impegnano a realizzare le o.u.(viabilità, parcheggi, verde pubblico, reti infrastrutturali) in base allo specifico progetto da approvarsi da parte della Giunta Comunale finalizzato al rilascio dei titoli abilitativi edilizi

A CHI È RIVOLTO

Soggetti privati e professionisti

COME FARE

Presentazione da parte del soggetto privato tramite professionista incaricato del progetto delle opere di urbanizzazione, corredato dagli elaborati progettuali tecnico - amministrativi previsti dalla normativa

COSA SERVE

Elaborati progettuali, documentazione tecnico-amministrativa

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

L'elenco degli elaborati tecnico-amministrativi necessari è disponibile sul sito web comunale

ACCEDI AL SERVIZIO

Sede: Corso del Popolo, 30. Gli uffici ricevono il pubblico nei giorni di Lunedì e Giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, Martedì dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744/549962

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Privata Convenzioni

STANDARD DI QUALITÀ

Planivolumetrici - Studi Unitari - Convenzioni Accessive

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100%
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>ore settimanali</i>	almeno 6 settimanali
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>giorni</i>	10 giorni
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di risposta alle segnalazioni/disservizi/reclami	<i>giorni</i>	2/3 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>numero di utenti a cui è consentito l'ingresso</i>	1 utente alla volta

Certificato Destinazione Urbanistica

DESCRIZIONE

Rilascio Certificato di Destinazione Urbanistica (DPR 06/06/2001 n. 380, art. 30)

A CHI È RIVOLTO

Cittadini

COME FARE

Link accesso servizio online: <https://suape.regione.umbria.it>

COSA SERVE

Pagamento Elettronico tramite la Piattaforma PagoUmbria al sito <https://pagoumbria.regione.umbria.it/pagoumbria> Sezione: PAGAMENTI SPONTANEI
Comune di Terni URBANISTICA – Diritti segreteria rilascio certificato

COSTI

Certificati di destinazione urbanistica (CDU) Per foglio catastale Da 1 a 5 particelle euro 70,00
Certificati di destinazione urbanistica (CDU) Per foglio catastale Da 6 a 10 particelle euro 100,00
Certificati di destinazione urbanistica storici Per certificato euro 150,00

MODULISTICA

Reperibile nel sito web del Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Il servizio è online

CONTATTI

Telefono: 0744 549952

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Pianificazione Strategica

STANDARD DI QUALITÀ

Certificato di Destinazione Urbanistica

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	2: telefono, email
	Multicanalità	Disponibilità servizi prenotabili o erogabili online	%	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N° giorni</i>	30 giorni dalla presa in carico della richiesta
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>N° giorni</i>	15 giorni dalla richiesta servizio
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei costi del servizio (per servizi a pagamento)	<i>si/no</i>	si
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali adibiti al servizio</i>	unica postazione con n. 1 addetto

Gestione IMU

DESCRIZIONE

Gestione dell'Imposta Municipale Propria (IMU) e dei relativi rapporti con i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla L. 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente", modificata con il D.Lgs. 219/2023

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a tutti i soggetti titolari di un diritto reale di godimento su un immobile

COME FARE

I contribuenti per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio possono, alternativamente, recarsi allo sportello negli orari di apertura, inviare una nota scritta mediante Posta elettronica Certificata oppure utilizzare la mail dedicata dell'Ufficio o ancora presentare al protocollo la nota in forma cartacea

COSA SERVE

Ogni contribuente può chiedere informazioni o assistenza nonché consegnare comunicazioni o dichiarazioni per se stesso nel rispetto della normativa della privacy. Per presentare istanze, documenti o richiedere informazioni per conto di soggetti terzi è necessaria una delega con copia del documento del soggetto per cui si richiede la prestazione.

COSTI

Non ci sono costi per l'erogazione dei servizi eccetto che per le domande di accesso agli atti per cui sono previsti gli oneri di segreteria

MODULISTICA

Le istanze e le note di richiesta informazioni vanno presentate in carta semplice. Sul sito istituzionale è possibile scaricare la modulistica per la presentazione di dichiarazioni e comunicazioni IMU

ACCEDI AL SERVIZIO

Orari di apertura al pubblico: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle 17.00 presso l'Ufficio Unico delle Entrate Comunali, Palazzo Pierfelici piano terra - piazza Ridolfi 39

CONTATTI

Telefono: 0744.549685, 0744.549566, 0744.549016; email: tributi@comune.terni.it, PEC: comune.terni@postacert.umbria.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Unico delle Entrate Comunali

Per ulteriori informazioni sui servizi tributari si rimanda alla "Carta della qualità dei servizi Ufficio Unico delle Entrate Comunali" approvata con DGC 388/2024 consultabile nel sito web del Comune di Terni

STANDARD DI QUALITÀ

Gestione IMU

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>Numero Canali</i>	4
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>Ore di apertura sportello</i>	Garantite 10 ore settimanali di sportello
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. Giorni</i>	Entro 3 giorni lavorativi se non occorre istruttoria
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	<i>N. Giorni</i>	Le richieste riferite a pratiche di competenza dei concessionari o comunque di altra unità organizzativa, vengono inoltrate al soggetto competente immediatamente e comunque entro 2-3 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>percentuale</i>	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Frequenza aggiornamento delle informazioni sul sito web	<i>N. aggiornamenti area tematica del sito istituzionale</i>	Viene aggiornata di norma 2 volte l'anno in prossimità delle 2 scadenze di pagamento dell'IMU
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>Percentuale di riscontro alle richieste ed istanze dei contribuenti</i>	Gestito il 100% delle richieste dell'utenza
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	<i>ore annue di formazione per singolo dipendente</i>	I dipendenti dell'Ufficio partecipano a corsi di aggiornamento e formazione per almeno 24 ore annue

Pagamento online sanzioni relative al Codice della Strada

DESCRIZIONE

Le sanzioni relative al Codice della Strada si potranno pagare anche online. Si tratta di un nuovo servizio che consente di pagare facilmente le sanzioni per le infrazioni amministrative accertate dalla Polizia Locale in totale sicurezza attraverso diverse modalità di pagamento: carta di credito o debito, prepagata.

A CHI È RIVOLTO

Cittadini

COME FARE

Link di accesso al servizio nel sito del Comune di Terni. Al termine del servizio viene rilasciata una ricevuta che dovrà essere conservata per essere eventualmente prodotta in caso di contestazioni

COSA SERVE

Dati identificativi del veicolo, verbale di accertamento, codice fiscale/partita iva, importo da pagare

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

Comunicazione dati conducente ove richiesta da consegnare nei 60 giorni dalla notifica del verbale

ACCEDI AL SERVIZIO

Ufficio Procedimenti Sanzionatori Servizi Contravvenzionali CdS-Gestione Contenzioso

CONTATTI

Pec: comune.terni@postacert.terni.it - Uff. Contravvenzioni Telefono: 0744 - 59605

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Affari Generali - Procedimenti Sanzionatori - Servizi Contravvenzionali

STANDARD DI QUALITÀ

Pagamento online sanzioni relative al Codice della Strada

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per attivare il servizio (online, telefono, sportello)	<i>n.</i>	3
	Orari e tempi di attesa	Tempi di attesa per richiedere il servizio/le informazioni	<i>minuti</i>	10 minuti
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>tempo</i>	immediato
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>minuti</i>	10 minuti
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	<i>si/no</i>	si
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n.</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100

Rateizzazione sanzioni amministrative per violazioni al Codice della Strada

DESCRIZIONE

E' possibile, nel caso di una o più sanzioni amministrative accertate contestualmente con uno stesso verbale, o in caso di ricevimento di lettere pre-ruolo, richiedere la rateizzazione della somma dovuta.

A CHI È RIVOLTO

Cittadini

COME FARE

La richiesta di rateizzazione deve essere presentata entro trenta giorni dalla data di contestazione o di notificazione della violazione o al ricevimento della lettera pre-ruolo, prima dell'attivazione delle procedure esecutive ed implica la rinuncia ad avvalersi della facoltà di ricorso al Prefetto di cui al Codice della Strada articolo 203 e di ricorso al Giudice di pace di cui al Codice della Strada articolo 204 - bis, ove nei termini. Le richieste di rateizzazione possono essere presentate all'Ufficio Protocollo del Comune a Palazzo Spada oppure inviate tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: comune.terni@postacert.umbria.it. L'ufficio competente notificherà al richiedente la Determina della rateizzazione con le indicazioni del pagamento delle singole rate secondo le modalità e le scadenze descritte sulla stessa Determina.

COSA SERVE

L'istanza deve essere corredata di dichiarazione ISEE o dichiarazione redditi

COSTI

Applicazione degli interessi al tasso previsto dall'articolo 21, primo comma, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602, e successive modificazioni

MODULISTICA

Reperibile nel sito web del comune

ACCEDI AL SERVIZIO

Ufficio Procedimenti Sanzionatori Servizi Contravvenzionali CdS-Gestione Contenzioso

CONTATTI

Pec: comune.terni@postacert.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Ufficio Affari Generali - Procedimenti Sanzionatori - Servizi Contravvenzionali

STANDARD DI QUALITÀ

Rateizzazione sanzioni amministrative per violazioni al Codice della Strada

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>n. ore</i>	24 ore settimanali
	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	<i>accessi senza barriere</i>	1 accesso
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	<i>n. minuti</i>	10 minuti
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>n. giorni</i>	30 giorni
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web della procedura da seguire per ottenere il servizio	<i>n. pagine informative</i>	1 pagina
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	<i>n. moduli online</i>	1 pagina
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Garanzia della privacy presso l'ufficio	<i>n. locali</i>	1 ufficio dedicato
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100

Oggetti smarriti e rinvenuti

DESCRIZIONE

Oggetti smarriti e rinvenuti - con verbale si constata deposito degli oggetti presso l'Economato, nonché ogni consegna al proprietario o riconsegna al rinvenitore.

Pubblicazione oggetti rinvenuti nell'albo elettronico del Comune per 15 giorni.

A CHI È RIVOLTO

Chi ha smarrito o rinvenuto un oggetto.

COME FARE

Chiunque trovi un oggetto deve restituirlo al proprietario e se non lo conosce deve consegnarlo senza ritardo al Sindaco del luogo in cui l'ha trovato, indicando le circostanze del ritrovamento.

Mediante apposito verbale si constata deposito di oggetto presso il Servizio Economato, nonché ogni consegna al proprietario o riconsegna al rinvenitore.

Dell'oggetto rinvenuto si dà notizia mediante pubblicazione nell'albo elettronico del Comune, da farsi per 15 giorni consecutivi.

Trascorso un anno dall'ultimo giorno della pubblicazione senza che si presenti il proprietario, l'oggetto appartiene al rinvenitore che, a sua volta, ha un anno di tempo per chiederne la restituzione. Trascorso questo periodo, l'oggetto appartiene al Comune.

Per la custodia è dovuto al Comune un compenso pari all'1% del valore stimato del bene.

Nulla è dovuto dal proprietario o dal rinvenitore per il primo anno di custodia.

COSA SERVE

Copia verbale di deposito del rinvenitore rilasciata dal Comune o denuncia di smarrimento o di furto resa a suo tempo alle competenti Autorità da parte del proprietario oppure, in assenza di detto documento, descrizione particolareggiata dell'oggetto e delle circostanze della perdita dello stesso da parte di chi si dichiara titolare.

COSTI

Per la custodia è dovuto al Comune un compenso pari all'1% del valore stimato del bene.

Nulla è dovuto dal proprietario o dal rinvenitore per il primo anno di custodia.

MODULISTICA

Verbale di deposito disponibile presso l'Ufficio Economato

ACCEDI AL SERVIZIO

Ufficio Economato Piazza Mario Ridolfi n. 39, Terni - Orario: mercoledì e venerdì dalle ore 10:00 alle 12:00

CONTATTI

Telefono 0744/549565

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Provveditorato, Economato, Contabilità economico Patrimoniale

STANDARD DI QUALITÀ

Oggetti smarriti e rinvenuti

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	N. personale all'ingresso	n. 1 addetto
	Accessibilità degli uffici	Assenza di barriere architettoniche	%	100% - presenza di ascensore
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazione e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	N. giorni	7 giorni
	Frequenza di erogazione	Frequenza di erogazione (solo se servizio ripetitivo)	giorni/settimana	servizio 2 giorni a settimana
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza di informazioni generali allo sportello (Es. orari - responsabile)	N° cartelli informativi	1
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni sul servizio presso lo sportello	Presenza allo sportello di documentazione informativa sui servizi erogati	N. tipologie materiale informativo	1 - cartello
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	Frequenza corsi aggiornamento	annuale

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

DESCRIZIONE

L'ufficio fornisce un servizio di ascolto, informazione - orientamento e supporto in riferimento al sistema dei servizi comunali

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini

COME FARE

Recandosi direttamente in ufficio o contattando gli operatori tramite telefono, mail o sito istituzionale

COSTI

Non comporta costi

MODULISTICA

E' presente in ufficio la modulistica relativa a vari servizi erogati dal Comune

ACCEDI AL SERVIZIO

URP - via Roma, 36 - aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 - il martedì e giovedì aperto anche il pomeriggio dalle ore 15.30 alle 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744/432201 - Email: sportello.cittadino@comune.terni.it

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Agenda Urbana – Gestione Integrata degli Sportelli

STANDARD DI QUALITÀ

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	<i>numero</i>	3 (online - telefono - sportello fisico)
	Accessibilità degli uffici	Facilità di accedere all'ufficio	<i>ubicazione</i>	ufficio posto al piano terra e privo di barriere
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo medio di erogazione del servizio	<i>numero giorni</i>	immediato o comunque entro orario lavorativo giornaliero
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	<i>numero giorni</i>	entro 2 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni sui singoli servizi erogati	<i>si/no</i>	sì
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	<i>si/no</i>	sì
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	<i>%</i>	100%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Indagini sulla soddisfazione dell'utenza	<i>numero indagini</i>	una l'anno

Occupazione Suolo Pubblico

DESCRIZIONE

Rilascio autorizzazioni per occupazione suolo pubblico

A CHI È RIVOLTO

Cittadini, imprese, liberi professionisti

COME FARE

Richiesta tramite specifico modulo allegando la documentazione necessaria per ottenere l'occupazione di suolo pubblico. La domanda con la relativa documentazione allegata può essere inviata:

- via posta ordinaria al Comune di Terni – P.zza Ridolfi n. 1- 05100 Terni;
- consegnata a mano presso Palazzo Spada – Ufficio Protocollo - P.zza Ridolfi n. 1 – Terni;
- via PEC all'indirizzo comune.terni@postacert.umbria.it allegando al posto delle marche da bollo fisiche la dichiarazione sostitutiva di annullamento

COSA SERVE

Motivo Occupazione, Periodo dal/al, planimetria, attestazione versamento e marche da bollo da euro 16,00

COSTI

Diritti fissi da un minimo di euro 120,00 a un massimo di euro 240,00 in base alla tipologia

MODULISTICA

Reperibile nel sito web del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo, 30 - Orario: lunedì giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00; martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744.549827/549835

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Governo delle infrastrutture di viabilità e mobilità

STANDARD DI QUALITÀ

Occupazione Suolo Pubblico

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	3
	Orari e tempi di attesa	Tempi di attesa per richiedere il servizio/le informazioni	<i>Media minuti</i>	20 minuti
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. minuti</i>	10 minuti
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	30 gg
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	5%

Passi Carrabili

DESCRIZIONE

Rilascio concessioni d'uso passi carrabili

A CHI È RIVOLTO

Cittadini, imprese e condomini

COME FARE

Richiesta inoltrata a mezzo pec: comune.terni@postacert.umbria.it o all'ufficio protocollo dell'Ente tramite compilazione di specifico modulo allegando la documentazione necessaria per ottenere la concessione in uso del passo carrabile

COSA SERVE

Planimetria, dichiarazioni proprietà, attestazione versamento e marche da bollo da euro 16,00

COSTI

Diritti fissi euro 120,00

MODULISTICA

Reperibile nel sito web del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo, 30 - Orario: lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00; martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744.549829 /549835

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Governo delle infrastrutture di viabilità e mobilità

STANDARD DI QUALITÀ

Passi Carrabili

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	3
	Orari e tempi di attesa	Tempi di attesa per richiedere il servizio/le informazioni	<i>Media minuti</i>	20 minuti
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. minuti</i>	1 ora
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	60 gg
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	5%

Installazioni insegne, cartelli e altri mezzi pubblicitari

DESCRIZIONE

Rilascio autorizzazioni per installazione di insegne, cartelli e altri mezzi pubblicitari

A CHI È RIVOLTO

Cittadini, imprese, liberi professionisti

COME FARE

Richiesta tramite modulo allegando la documentazione necessaria per ottenere l'autorizzazione all'installazione di mezzi pubblicitari. La domanda con la relativa documentazione allegata può essere inviata:

- via posta ordinaria al Comune di Terni – P.zza Ridolfi n. 1- 05100 Terni;
- consegnata a mano presso Palazzo Spada – Ufficio Protocollo - P.zza Ridolfi n. 1 – Terni;
- via PEC all'indirizzo comune.terni@postacert.umbria.it allegando al posto delle marche da bollo fisiche la dichiarazione sostitutiva di annullamento

COSA SERVE

Bozzetto pubblicitario; planimetria; foto; attestazione versamento e marche da bollo da euro 16,00

COSTI

Diritti fissi euro 120,00

MODULISTICA

Reperibile nel sito web del Comune di Terni

ACCEDI AL SERVIZIO

Corso del Popolo, 30 - Orario: lunedì e giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00; martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

CONTATTI

Telefono: 0744.549829 /549835

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Governo delle infrastrutture di viabilità e mobilità

STANDARD DI QUALITÀ

Installazioni insegne, cartelli e altri mezzi pubblicitari

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	<i>N. giorni a settimana</i>	3
	Orari e tempi di attesa	Tempi di attesa per richiedere il servizio/le informazioni	<i>Media minuti</i>	20 minuti
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	<i>N. minuti</i>	5 minuti
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo di erogazione del servizio	<i>N. giorni</i>	30 gg
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web della modulistica	%	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Indicazione nel sito web dei documenti da produrre per ottenere il servizio	%	100%
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	%	90%
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° reclami/N° totale delle richieste di servizio	%	5%

RICHIEDERE ASSISTENZA – SEGNALARE UN DISSERVIZIO

Con la finalità di promuovere ed incentivare il processo di miglioramento costante della qualità nella gestione dei servizi al pubblico, tenuto conto che il Comune considera fondamentale semplificare il rapporto con i cittadini e nel rispetto delle loro esigenze favorire la più ampia partecipazione alla vita della città, in linea con quanto indicato dalle Linee guida Agid, il sito www.comune.terni.it prevede, a fondo pagina, oltre ai contatti, una funzionalità per:

- **Richiedere assistenza** che prevede la possibilità al cittadino di:
 - inserire le informazioni del richiedente (nome, cognome, email);
 - inserire i dettagli della richiesta:
 - la categoria di servizio, selezionabile tramite una lista a tendina;
 - il servizio per cui si vuole richiedere assistenza, selezionabile tramite una lista a tendina;
 - un campo di testo libero per fornire ulteriori informazioni;
 - un checkbox per confermare di aver preso visione dell’informativa privacy.

- **Segnalare un disservizio** che prevede la possibilità al cittadino di:
 - assegnare una categoria alla segnalazione;
 - indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l’immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa;
 - indicare l’oggetto della segnalazione;
 - aggiungere una breve descrizione;
 - aggiungere delle immagini;
 - allegare uno o più documenti.



Una volta inviata la richiesta, il sistema presenta una schermata di conferma del corretto invio e informa l’utente che riceverà un riepilogo della richiesta inoltrata.

Le richieste vengono quindi prese in carico dal settore competente per materia per gli accertamenti del caso, al fine di intervenire sugli aspetti richiesti in modo da supportare l’utente nella fruizione dei servizi o su quelli segnalati per trasformare i “disservizi” rilevati in possibilità di miglioramento dei servizi offerti.

Potere Sostitutivo

Come previsto dall’art. 6 del Regolamento in materia di procedimenti amministrativi, approvato con DCC n. 9/20.01.2014, chiunque si ritenga vittima di un ritardo o di un’inadempienza burocratica può rivolgersi al **Direttore Generale** in caso di inerzia del Dirigente o al **Dirigente competente** in caso di inerzia del funzionario. Gli interessati possono richiedere l’intervento sostitutivo con le seguenti modalità: tramite PEC comune.terni@postacert.umbria.it; inviando una email all’indirizzo di posta elettronica del Direttore Generale; tramite Posta ordinaria o raccomandata c/o Comune di Terni, Direttore Generale, Terni, Piazza M. Ridolfi n. 1; recandosi presso l’Ufficio Protocollo in Terni, Piazza M. Ridolfi n. 1.