

# **CARTA DEI SERVIZI AL CITTADINO**

## **SETTORE AFFARI GENERALI**

## **SETTORE AFFARI GENERALI**

Responsabile: Dr. Mauro Piga

Tel.: 0789.770820

mail: [affarigenerali@palau.it](mailto:affarigenerali@palau.it)

pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

### **UFFICI**

---

1. segreteria generale
2. segreteria/staff del Sindaco
3. protocollo
4. notifiche e albo pretorio
5. servizi demografici - anagrafe, stato civile, leva, elettorale
6. comunicazione ed affari istituzionali
7. s.u.a.p., sportello unico attività produttive – ufficio commercio
8. turismo e promozione territoriale

## ACCESSO AGLI ATTI

### REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AGLI ATTI (disponibile in Amministrazione trasparente > regolamenti)

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Affari Generali |                                                                                                                                                                 |                          |                                             |                              |           |                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                          | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                                                                                                        | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                      | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                 |                          |                                             | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                                                                                                                                         |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90  | Regolamento comunale per l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 - art. 7 della legge n. 69/2009, approvato con deliberazione di C.C. n. 26 del 26.05.1998 | 20 giorni                | dalla data di presentazione della richiesta | X                            |           | Verifica presenza di controinteressati ai sensi dell'art. 3 del DPR 184/06. Pagamento diritti di segreteria per estrazione copie (€ 0,26 per pagina) Marche da bollo per copia conforme |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei consiglieri comunali    | Regolamento funzionamento consiglio comunale                                                                                                                    | 30 giorni                | dalla data di richiesta                     | X                            |           | Accesso agli atti da presentarsi al Segretario Generale                                                                                                                                 |
| Autenticazioni di sottoscrizioni, copie e dichiarazioni sostitutive               | T.U. n. 445/2000                                                                                                                                                | tempo reale              |                                             | X                            |           |                                                                                                                                                                                         |

Al Segretario generale del Comune (art. 2, comma 9 bis, legge n. 241/1990) è attribuito, su richiesta del privato, il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento.

Segretariogenerale: Dott. ssa Mariuccia Cossu  
 Ufficio: Piazza Popoli d'Europa s.n.c., 07020 Palau  
 Tel.: 0789.770804  
 mail: segretariogenerale@palau.it  
 pec: protocollo@pec.palau.it

## 1- UFFICIO SEGRETERIA GENERALE

Ubicazione: Piazza Popoli d'Europa

Collaboratori referenti dell'ufficio: Liliosa Cudoni, Maria Caterina Deligios

Tel: 0789.770804

mail: info@palau.it

pec: info@pec.palau.it

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00

L'ufficio segreteria ha finalità di supportare le funzioni e le attività amministrative degli organi politici del Comune e a tutti gli uffici dell'ente. In particolare svolge le seguenti attività: - assistenza alle attività del Sindaco, della giunta e del consiglio comunale - supporto amministrativo per lo svolgimento delle funzioni dei consiglieri comunali - tutte le attività relative alla formalizzazione degli atti deliberativi e degli atti dirigenziali - gestione amministrativa del servizio contratti e tutte le funzioni inerenti l'attività negoziale del comune; cura la stipule ed il perfezionamento di tutti i contratti in cui il comune è parte.

| MAPPATURA PROCEDIMENTI                            |                                          |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Pubblicazione Deliberazioni di Giunta Comunale    | Entro 6 giorni dalla seduta di Giunta    |
| Pubblicazione Deliberazioni di Consiglio Comunale | Entro 6 giorni dalla seduta di Consiglio |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO SEGRETERIA  |                           |                                                          |                                                                                                         |                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato |                           |                                                          | Supportare le funzioni e le attività amministrative degli organi politici e tutti gli uffici del Comune |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio |                           |                                                          | Amministratori, dipendenti e cittadini                                                                  |                    |
| Dimensioni                                      | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                   | Formula Indicatore                                                                                      | Valore Programmato |
| accessibilità                                   | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                      | numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali      | 100%               |
|                                                 | accessibilità multicanale | informazioni web su accesso agli uffici                  | numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero di servizi erogati                       | 50%                |
| tempestività                                    | tempestività              | tempo massimo                                            | numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute   | 100%               |
| trasparenza                                     | responsabili              | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                  | 5                  |

|           |                       |                                                            |                                                                                                                                                        |      |
|-----------|-----------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|           | procedure di contatto | di pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto   | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 5    |
|           | tempistica risposta   | di pubblicazione sul sito web della tempistica programmata | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 5    |
| efficacia | conformità            | regolarità della prestazione erogata                       | numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate                         | 100% |
|           | affidabilità          | pertinenza della prestazione erogata                       | numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                         | 0    |
|           | compiutezza           | esaustività della prestazione erogata                      | numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase | 100% |

---

## 2 - UFFICIO SEGRETERIA / STAFF DEL SINDACO

---

Ubicazione: Piazza Popoli d'Europa  
Collaboratori referenti dell'ufficio: Walkiria Bandinelli  
Tel: +39 0789.770813  
mail: stampa@palau.it

L'ufficio funge da supporto e segreteria agli organi politici, occupandosi della gestione della comunicazione con l'esterno e con gli uffici comunali: mette in relazione i cittadini con i propri rappresentanti istituzionali e facilita il contatto con i servizi comunali.

Gestisce i rapporti con i mass media locali e con gli attori istituzionali presenti sul territorio (associazioni, istituzioni scolastiche, enti pubblici, ecc).

---

## 3 - UFFICIO PROTOCOLLO

---

Ubicazione: Piazza Popoli d'Europa  
Collaboratori referenti dell'ufficio: Francesca Ilot  
Tel: +39 0789.770856  
mail: protocollo@palau.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00  
martedì e giovedì 15.00 - 17.00

Cos'è e a cosa serve

E' l'ufficio rivolto a tutti i cittadini, Enti pubblici e imprese private, che riceve domande/istanze/richieste alle quali viene attribuito un numero progressivo di protocollo e successivamente inoltra il documento al servizio competente.

L'attività di protocollazione è una fase del processo amministrativo che certifica provenienza e data di acquisizione del documento, identificandolo in maniera univoca per mezzo dell'apposizione di informazioni numeriche e temporali.

Con la protocollazione informatica la registrazione della posta in arrivo avviene digitalmente; i documenti cartacei vengono acquisiti con una scansione e l'assegnazione ai destinatari delle pratiche avviene, oltre che per via cartacea, anche per via telematica.

Cosa occorre fare

l'ufficio, verificata la correttezza dell'impostazione del documento da protocollare, vi appone l'etichetta sulla quale è indicata la data, il numero di protocollo e la categoria di archiviazione, lo acquisisce digitalmente con scansione e procede all'invio immediato all'Ufficio competente in formato digitale. L'inoltro del cartaceo avviene il giorno successivo alla protocollazione. Per ricevuta viene rilasciata una copia della prima pagina del documento consegnato con il timbro del Comune e la data di consegna.

Costi

Nessun costo

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Affari Generali                                                                                                                                                                                                                        |                                                |                                               |                                         |                              |           |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|-----------|------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                 | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                       | TERMINE FINALE IN GIORNI                      | DECORRENZA DEL TERMINE                  | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                |                                               |                                         | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| procedimento di assegnazione del numero di protocollo e smistamento pratiche urgenti, - documenti urgenti di pubblica sicurezza; - offerte per partecipazione a procedure di gara; - incontri urgenti; - pratiche suap - tutta la documentazione che prevede un riscontro entro una scadenza ravvicinata | Manuale di gestione del protocollo informatico | immediato                                     | dalla presentazione e/o ricezione       | X                            |           |      |
| tutta la posta in partenza<br>- tutta la restante posta in arrivo                                                                                                                                                                                                                                        | Manuale di gestione del protocollo informatico | assegnazione entro la giornata di ricevimento | dalla presentazione e/o ricezione       | X                            |           |      |
| la posta non urgente che perviene al protocollo a ridosso dell'orario di chiusura nelle ore di chiusura serale e notturna degli uffici                                                                                                                                                                   | Manuale di gestione del protocollo informatico |                                               | dalla data di ricezione della richiesta | X                            |           |      |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO PROTOCOLLO  |                           |                                                          |                                                                                                                                                        |                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato |                           |                                                          | Ricevimento di domande, istanze, richieste cui attribuire un numero progressivo di protocollo ed inoltrare al servizio competente                      |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio |                           |                                                          | Amministratori, dipendenti e cittadini                                                                                                                 |                    |
| Dimensioni                                      | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                   | Formula Indicatore                                                                                                                                     | Valore Programmato |
| accessibilità                                   | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                      | numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali                                                     | 100%               |
|                                                 | accessibilità multicanale | informazioni web su accesso agli uffici                  | numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero di servizi erogati                                                                      | 50%                |
| tempestività                                    | tempestività              | tempo massimo                                            | numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute                                                  | 100%               |
| trasparenza                                     | responsabili              | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 3                  |
|                                                 | procedure di contatto     | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto    | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 3                  |
|                                                 | tempistica di risposta    | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata  | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 3                  |
| efficacia                                       | conformità                | regolarità della prestazione erogata                     | numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate                         | 100%               |
|                                                 | affidabilità              | pertinenza della prestazione erogata                     | numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                         | 0                  |
|                                                 | compiutezza               | esaustività della prestazione erogata                    | numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase | 100%               |

---

#### 4 - UFFICIO NOTIFICHE E ALBO PRETORIO

---

Ubicazione: Piazza Popoli d'Europa  
Collaboratori referenti dell'ufficio: Michele Giagoni, Francesca Ilot  
Tel: +39 0789.770819  
mail: [messopalau.it](mailto:messopalau.it)  
pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 08.30 - 11.30  
martedì e giovedì 15.00 - 17.00

##### Ufficio Notifiche

##### Cos'è e a cosa serve

la notifica è un istituto giuridico di diritto processuale. Attraverso la notifica si porta a conoscenza di un soggetto un determinato documento o atto processuale, quindi una notizia qualificata. Il Messo Comunale notifica atti provenienti dai vari uffici dell'ente e da enti pubblici esterni.

Se il soggetto interessato alla notifica, o chi per esso, non viene trovato l'atto viene depositato nella Casa Comunale e si provvede ai sensi di legge.

Il servizio è rivolto ai cittadini, al Comune ed agli Enti pubblici e privati e che hanno ricevuto avviso di notifica.

##### Cosa occorre fare

Modalità: registrazione della pratica e se richiesto affissione avviso all'albo pretorio on line – consegna al cittadino.

##### Tipi di notificazione

##### Notificazione a mani proprie

La notificazione normalmente avviene mediante consegna di copia dell'atto per il quale è richiesta la notifica nelle mani del destinatario ovunque lo si trovi nell'ambito del territorio comunale. Se il destinatario non viene trovato, il messo comunale consegna copia dell'atto ad una persona di famiglia, purché non minore di anni quattordici e non palesemente incapace. In mancanza di tali persone la copia è consegnata a terzi, i quali devono sottoscrivere l'originale. In tal caso, il messo comunale dà notizia al destinatario, a mezzo di lettera raccomandata, dell'avvenuta notifica.

##### Notificazione per assenza temporanea del destinatario dell'atto

Se non è possibile eseguire la consegna dell'atto all'interessato o a un suo familiare (purché di età superiore ad anni 14) la notificazione dell'atto avviene ai sensi dell'art. 140 del C.P.C., mediante l'invio all'interessato di lettera raccomandata A.R. con la quale gli si comunica l'avvenuto deposito dell'atto presso la casa comunale e all'affissione dell'avviso alla porta dell'abitazione.

In caso di assenza temporanea dell'interessato e di rifiuto da parte di un proprio familiare si procede ai sensi dell'art. 140 C.P.C. utilizzando le modalità di cui sopra.

Nel caso che il soggetto si renda irreperibile presso la residenza anagrafica, si procede ai sensi dell'art. 143 C.P.C. mediante deposito dell'atto presso la Casa Comunale.

##### Notificazione a mezzo del servizio postale (Legge 890/82)

Il messo comunale può servirsi della posta se la notificazione deve eseguirsi fuori dell'ambito comunale, a meno che la Legge non lo vieti espressamente. Questa forma di notificazione prevede che il messo comunale debba sottoscrivere la relazione di notificazione sull'originale e sulla copia dell'atto, menzionando l'ufficio postale per mezzo del quale si spedisce copia al destinatario in piego raccomandata con avviso di ricevimento. Quest'ultimo è allegato all'originale. L'avviso di ricevimento del piego costituisce prova dell'eseguita notificazione e i termini che decorrono dalla notificazione eseguita per posta si computano dalla data di consegna del piego risultante dall'avviso di ricevimento, quest'ultimo è allegato all'originale. L'avviso di ricevimento del piego costituisce prova dell'eseguita notifica e i termini che decorrono dalla notificazione eseguita per posta si computano dalla data di consegna del piego risultante dall'avviso di ricevimento.

Se il destinatario rifiuta di firmare il registro di consegna oppure rifiuta il piego stesso, la notificazione si dà per eseguita dalla data suddetta. Se invece il destinatario fosse irreperibile oppure non vi fossero persone capaci di ricevere il piego o che si rifiutino di riceverlo, l'agente postale deposita il piego nell'Ufficio postale unitamente all'avviso di ricevimento al mittente con l'indicazione "NON RITIRATO". La notificazione si dà per eseguita dopo 10 giorni dalla data di deposito.

Deposito atti giudiziari degli ufficiali giudiziari del tribunale

Qualora l'ufficiale giudiziario non trovi nessuno all'indirizzo del destinatario della notifica, egli deposita copia dell'atto alla Casa Comunale e dà notizia al destinatario stesso con raccomandata con ricevuta di ritorno. L'interessato si deve presentare all'Ufficio Notifiche a ritirare la copia dell'atto depositato negli orari di sportello con documento di riconoscimento.

Costi  
nessuno.

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Affari Generali |                                                                               |                                                             |                                         |                              |           |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|-----------|------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                          | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                      | TERMINE FINALE IN GIORNI                                    | DECORRENZA DEL TERMINE                  | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                                   |                                                                               |                                                             |                                         | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| consegna Atti Depositati indirizzati al Comune                                    |                                                                               | immediata o stesso giorno di deposito                       | dalla data di ricezione della richiesta | X                            |           |      |
| notifica atti per conto del Comune                                                | Codice di Procedura Civile                                                    | 30 gg (salvo urgenze)                                       | dalla data di ricezione della richiesta | X                            |           |      |
| notifica atti per conto del Comune                                                | Codice di Procedura Civile                                                    | entro i tempi indicati dall'atto e comunque entro 30 giorni | dalla data di ricezione della richiesta | X                            |           |      |
| pubblicazione atti e documenti all'albo pretorio                                  | - Art. 32 L. 18/06/2009<br>- regolamento comunali pubblicazioni albo pretorio | immediata se urgente o giorno successivo                    | dalla data di ricezione della richiesta | X                            |           |      |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO NOTIFICHE   |                           |                                                          |                                                                                                                                                                                                                            |                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato |                           |                                                          | la notifica porta a conoscenza di un soggetto un determinato documento o atto processuale, quindi una notizia qualificata                                                                                                  |                    |
| Modalità di erogazione                          |                           |                                                          | 1. notificazione a mani proprie<br>2. notificazione per assenza temporanea del destinatario dell'atto<br>3. notificazione a mezzo servizio postale<br>4. deposito atti giudiziari degli ufficiali giudiziari del tribunale |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio |                           |                                                          | cittadini, comune ed enti pubblici e privati                                                                                                                                                                               |                    |
| Dimensioni                                      | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                   | Formula Indicatore                                                                                                                                                                                                         | Valore Programmato |
| accessibilità                                   | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                      | numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali                                                                                                                         | 100%               |
|                                                 | accessibilità multicanale | informazioni web su accesso agli uffici                  | numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero di servizi erogati                                                                                                                                          | 40%                |
| Tempestività                                    | tempestività              | tempo massimo                                            | numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute                                                                                                                      | 85%                |
| trasparenza                                     | responsabili              | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                     | 3                  |
|                                                 | procedure di contatto     | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto    | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                     | 3                  |
|                                                 | tempistica di risposta    | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata  | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                     | 1                  |
| efficacia                                       | conformità                | regolarità della prestazione erogata                     | numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate                                                                                             | 100%               |
|                                                 | affidabilità              | pertinenza della prestazione erogata                     | numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                                                                                             | 0                  |
|                                                 | compiutezza               | esaustività della prestazione erogata                    | numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase                                                                     | 100%               |

---

**5 - UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI - ANAGRAFE, STATO CIVILE, LEVA, ELETTORALE**

---

**Ufficio Anagrafe e Stato Civile**

Ubicazione: Piazza Popoli d'Europa

Collaboratori referenti dell' ufficio: Antonia Bini, Sabina Cucciari

tel: . +39 0789.770817 - +39 0789.770818

mail: [servizidemografici@palau.it](mailto:servizidemografici@palau.it) – [elettorale@palau.it](mailto:elettorale@palau.it)

**Ufficio Elettorale**

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa s.n.c.

Collaboratori referenti dell' ufficio Elettorale: Sabina Cucciari

Tel: . +39 0789.770818

mail: [elettorale@palau.it](mailto:elettorale@palau.it)

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 09.30 - 12.00

martedì e giovedì 15.00 - 16.00

L'ufficio anagrafe ha la funzione di registrare nominativamente i cittadini residenti nel territorio comunale, sia italiani che stranieri, come singoli o come appartenenti ad una famiglia o convivenza, tenendo conto di tutti i mutamenti naturali o civili che si verificano (nascita, matrimonio, morte, immigrazione, emigrazione ... ). In linea generale, si occupa di:

- movimenti della popolazione - immigrazione, emigrazione, cambio di indirizzo;
- carte d'identità;
- certificazioni anagrafiche;
- dichiarazioni sostitutive di notorietà.

L'ufficio dello Stato Civile provvede alla registrazione (nonché all'archiviazione e aggiornamento), in atti ufficiali, dei fatti principali della vita delle persone quali la nascita, il matrimonio, la morte, le variazioni della cittadinanza e si occupa del rilascio dei relativi certificati.

L'ufficio elettorale ha la funzione di gestire le liste degli elettori (iscrizione, cancellazione, variazioni relative a indirizzo), e tutte le certificazioni dei cittadini aventi diritto al voto. L'Ufficio inoltre si occupa dell'Albo delle persone chiamate a far funzionare il seggio elettorale (Presidenti e Scrutatori) e della Commissione Elettorale Comunale. In caso di consultazioni (elezioni / referendum) l'Ufficio svolge tutte le operazioni e gli adempimenti previsti, compresa la stampa e consegna del certificato (tessera) elettorale e raccolta dei dati, compresa la loro trasmissione agli organi preposti al termine delle operazioni elettorali.

## PRINCIPALI PROCEDIMENTI DI INTERESSE PUBBLICO

### cambio di residenza

Cos'è e a cosa serve

I cittadini possono presentare le dichiarazioni anagrafiche, utilizzando esclusivamente i moduli conformi a quelli pubblicati sul sito internet del Ministero dell'interno e sul sito istituzionale del Comune, con una delle seguenti modalità:

- allo sportello anagrafe del Comune
- per posta (le istruzioni ministeriali indicano la raccomandata),
- per via telematica.

Cosa occorre fare

La presentazione della dichiarazione anagrafica per via telematica deve essere fatta secondo una delle seguenti modalità:

- a) la dichiarazione deve essere sottoscritta con firma digitale;
- b) l'autore deve essere identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica, della carta nazionale dei servizi, o in ogni caso con strumenti che consentano l'individuazione del soggetto che effettua la dichiarazione;
- c) la dichiarazione deve essere trasmessa attraverso la casella di posta elettronica certificata del richiedente.
- d) la copia della dichiarazione recante la firma autografa del richiedente e la copia del documento d'identità del richiedente devono essere acquisite mediante scanner e trasmesse tramite posta elettronica semplice.

Alla dichiarazione deve sempre essere allegata copia del documento d'identità o di riconoscimento del richiedente e delle persone che trasferiscono la residenza unitamente al richiedente.

Tutti i maggiorenni che trasferiscono la residenza unitamente al richiedente devono anche sottoscrivere il modulo di dichiarazione anagrafica.

In mancanza, deve essere conferita specifica procura a chi presenta la dichiarazione ai sensi dell'art. 38-bis d.P.R. 445/2000 allegando fotocopia del documento di riconoscimento (la sottoscrizione non deve essere autenticata dal notaio).

I cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea dovranno obbligatoriamente allegare alla dichiarazione anagrafica i documenti comprovanti la regolarità del soggiorno.

I cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea dovranno obbligatoriamente allegare alla dichiarazione anagrafica i documenti comprovanti il possesso dei requisiti previsti dal d.lgs. n. 30/2007.

In caso di trasmissione con modalità diverse dalla presentazione diretta allo sportello anagrafe, si invita a prestare la massima cura nella compilazione del modulo e dei documenti da allegare, onde evitare che la dichiarazione venga considerata non ricevibile, secondo quanto disposto dal Ministero dell'interno (Circ. n. 9 del 27.4.2012).

Si precisa, inoltre, nell'interesse del dichiarante, che nella dichiarazione anagrafica, da rendersi, lo si ribadisce, su moduli conformi a quelli pubblicati sul sito internet del Ministero dell'interno e sul sito istituzionale del Comune, l'indirizzo di abitazione dovrà essere specificato in maniera precisa e completa, con l'indicazione del numero civico esatto, del piano e dell'interno.

In caso di dubbio circa la corretta indicazione dell'indirizzo, si consiglia di contattare l'ufficio anagrafe per verificare la correttezza formale e la completezza dell'indirizzo stesso.

La decorrenza giuridica del cambio di residenza decorre dalla data di presentazione della dichiarazione. Entro i due giorni lavorativi successivi il richiedente sarà iscritto in anagrafe e potrà ottenere il certificato di residenza e lo stato di famiglia, limitatamente alle informazioni "documentate".

Da quel momento potranno essere rilasciate tutte le normali certificazioni destinate a soggetti privati.

Il Comune che riceve la dichiarazione anagrafica, entro 45 giorni dalla dichiarazione, procede all'accertamento dei requisiti cui è subordinata l'iscrizione anagrafica (prima tra tutti l'effettiva dimora abituale).

Trascorso tale termine senza che siano pervenute al cittadino comunicazioni negative, quanto dichiarato si considera conforme alla situazione di fatto (*silenzio-assenso*, art. 20 legge 241/1990). In caso di accertamento

negativo, e/o accertata mancanza dei requisiti il procedimento verrà annullato, l'interessato sarà cancellato dall'anagrafe con effetto retroattivo e sarà denunciato alle competenti autorità, per le responsabilità penali per dichiarazioni mendaci, ai sensi degli articoli 75 e 76 del D.P.R. 445/2000.

Tempistica

Vedi elenco procedimenti.

Costi

Nessun costo.

#### trasferimento di residenza per cittadini u.e. da altro comune o estero

Cos'è e a cosa serve

E' la dichiarazione resa dal cittadino dell'U.E. che proviene da un altro comune; deve essere resa all'Ufficio Anagrafe entro 20 gg. dal trasferimento. Mentre il cittadino comunitario che si trasferisce dall'estero, dimorante da oltre tre mesi in Italia, ha l'obbligo di iscriversi. Serve per essere registrati nell'anagrafe della popolazione residente del comune.

Cosa occorre fare

Il cittadino dell'U.E., che deve richiedere l'iscrizione nell'anagrafe, deve presentare il passaporto o documento di riconoscimento, il codice fiscale e i documenti comprovanti il possesso dei requisiti previsti dal d.lgs. n. 30/2007 o l'attestazione di residenza.

Tempistica:

Vedi elenco procedimenti

Costi:

Nessun costo.

#### trasferimento residenza all'estero

Cos'è e a cosa serve

E' la dichiarazione resa dal cittadino Italiano che stabilisce la dimora abituale all'estero.

Cosa occorre fare per

Il cittadino Italiano, quando si trova nello Stato estero, deve presentarsi al Consolato o all'Ambasciata Italiana per rendere la dichiarazione di dimora abituale e richiedere l'iscrizione all'A.I.R.E. (Anagrafe degli italiani residenti all'estero) Comune di Palau Settore "Affari Generali e Personale" - Carta dei Servizi e standard di qualità

Tempistica

Vedi elenco procedimenti

Costi

Nessun costo.

autentica di firma o copia

#### Cos'è e a cosa serve

L'autentica di firma consiste nell'attestazione, da parte di un pubblico ufficiale, che la sottoscrizione è stata apposta in sua presenza, previo accertamento dell'identità di chi sottoscrive.

È necessaria per le dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà da presentare a privati o per deleghe a terzi per la riscossione di benefici economici. In quest'ultimo caso l'autentica è necessaria anche se la delega è da produrre alla pubblica amministrazione e a gestori dei pubblici servizi.

L'autentica di copia è l'attestazione, da parte di un pubblico ufficiale, della conformità all'originale di un documento. L'autentica può essere effettuata da un notaio, cancelliere, segretario comunale o altro funzionario incaricato dal Sindaco.

Qualora si tratti di atti da presentare ad una Pubblica Amministrazione o a un gestore di pubblico servizio, l'interessato può rendere una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà nel quale si dichiara che la copia dell'atto è conforme all'originale; tale dichiarazione deve essere sottoscritta dall'interessato e accompagnata dalla fotocopia di un documento di riconoscimento.

#### Cosa occorre fare

Per autenticare una firma, il cittadino deve presentarsi all'Ufficio Anagrafe, munito di documento di riconoscimento valido e dell'atto su cui deve essere autenticata la firma. Tale firma deve essere apposta in presenza del funzionario incaricato. Per autenticare una copia, il cittadino deve presentare l'originale del documento e la copia da autenticare. L'Ufficio Anagrafe autentica la firma del cittadino o la copia e rilascia il documento.

#### Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta.

#### Costi

Le autenticazioni delle firme e di copia assolvono l'imposta di bollo, salvo i casi di esenzione. I diritti di segreteria sono pari a complessivi euro 0,52.

### autocertificazione

#### Cos'è e a cosa serve

Con il termine autocertificazione si indica una dichiarazione sostitutiva di certificazione, con la quale il cittadino sostituisce a tutti gli effetti ed a titolo definitivo certificazioni amministrative relative a stati e qualità depositati presso una Pubblica Amministrazione. Si utilizza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, gestori pubblici servizi e anche privati se acconsentono.

#### Cosa occorre fare

La dichiarazione sostitutiva di certificazione deve essere firmata dall'interessato e la firma non deve essere autenticata, ha la stessa validità del certificato o dell'atto che sostituisce. Possono essere effettuati controlli sulla veridicità del contenuto della dichiarazione. Qualora dagli stessi emergessero dati non corrispondenti a verità, il dichiarante decade dai benefici ottenuti ed è passibile di sanzioni penali.

#### Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta.

#### Costi

Nessun costo

### dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

#### Cos'è e a cosa serve

Il cittadino può attestare stati, qualità personali e fatti di cui è a diretta conoscenza tramite una dichiarazione sottoscritta secondo quanto previsto dal D.P.R. 445/2000. Si utilizza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, con i gestori di pubblici servizi e con i privati.

#### Cosa occorre fare

Con la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, il cittadino può dichiarare, sotto la propria responsabilità, di essere a conoscenza di fatti, stati e qualità personali riguardanti sé stesso o terzi. E' sufficiente sottoscriverla e allegare fotocopia della carta d'identità valida. L'autentica della firma è prevista solo se la dichiarazione viene consegnata ad un privato oppure ad organi della Pubblica Amministrazione o a gestori pubblici servizi per la riscossione di benefici economici.

#### Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta.

#### Costi

Le autenticazioni delle firme assolvono l'imposta di bollo, salvo i casi di esenzione. I diritti di segreteria sono pari a complessivi euro 0,52.

### carta di identità per cittadini maggiorenni

#### Cos'è e a cosa serve

E' un documento munito di fotografia rilasciato su supporto cartaceo. Serve a dimostrare l'identità personale del suo titolare. Può essere utilizzato, dai cittadini italiani per l'espatrio nei Paesi dell'Unione Europea.

#### Cosa occorre fare

Il cittadino deve presentare la carta d'identità precedente e due fotografie formato tessera recenti. In caso di smarrimento occorre presentare l'originale della denuncia fatta alle forze di polizia. E' possibile richiedere il rilascio della carta d'identità nei sei mesi precedenti la scadenza. Con il D.L. 25/06/2008 n.112 è stata prorogata la validità della Carta d'Identità a 10 anni; pertanto, i titolari delle carte d'identità con scadenza dal 26/06/2008, dovranno presentarsi all'Ufficio Anagrafe, muniti del solo documento d'identità, per la convalida.

#### Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta

#### Costi:

€ 5,42 per il primo rilascio - € 10,84 per duplicato.

### carta di identità per i cittadini minorenni

#### Cos'è e a cosa serve:

E' un documento munito di fotografia rilasciato su supporto cartaceo. Serve a dimostrare l'identità personale del suo titolare.

Può essere utilizzato per l'espatrio nei Paesi dell'Unione Europea ed in quelli dove le convenzioni lo prevedono.

L'art. 10 del D.L. 13.05.2011 n. 70, ha introdotto nuove disposizioni in materia di Carta d'Identità. E' stato soppresso il limite minimo di età precedentemente fissato in anni 15, per cui tale documento può essere rilasciato a tutti i cittadini, sia italiani che stranieri, dall'età di zero anni. La validità temporale varia a seconda delle fasce di età:

- per i minori di tre anni la validità del documento è di 3 anni
- per i minori di età compresa fra tre e diciotto anni la validità del documento è di 5 anni

Se il minore di anni 14, cittadino italiano, espatrio non accompagnato dai genitori, deve essere in possesso della dichiarazione di affido, con firma dei genitori autenticata e convalidata dall'Ufficio di P.S.

#### Cosa occorre fare

Per richiedere la carta d'identità serve la presenza del minore, munito di due fotografie formato tessera, uguali e recenti, accompagnato da entrambi i genitori o di chi ne fa le veci presso l'ufficio del Comune. Se il minore è cittadino italiano i genitori, o chi ne fa le veci, devono firmare l'assenso per la validità all'espatrio e la dichiarazione di assenza di motivi ostativi all'espatrio. La carta d'identità deve riportare la firma del titolare che abbia già compiuto 12 anni.

#### Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta

#### Costi

€. 5,42 per il primo rilascio - €. 10,84 per duplicato.

### certificati anagrafici

#### Cos'è e a cosa serve

I certificati anagrafici sono attestazioni rilasciate dal Sindaco riguardanti le risultanze dei registri della popolazione residente e dell'A.I.R.E.

Il certificato anagrafico non contiene, per tutela della privacy, l'indicazione dei gradi di parentela, salvo alcuni casi particolari (stato di famiglia per assegni familiari)

I certificati attestanti stati, qualità personali e fatti non soggetti a modifiche hanno validità illimitata. I restanti hanno validità di 6 mesi dal rilascio.

I certificati anagrafici, sono ammessi dalle pubbliche amministrazioni e dai gestori pubblici servizi anche oltre i termini di validità, nel caso in cui si dichiara che nulla è variato rispetto alla data del rilascio. Servono per attestare la propria situazione anagrafica.

Dal 1° gennaio 2012, i certificati non possono essere prodotti agli organi della Pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi (art.15, comma 1, L. n.183/2011).

#### Cosa occorre fare

I certificati sono richiesti all'ufficio anagrafe.

#### Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta

#### Costi

Le certificazioni assolvono l'imposta di bollo, salvo i casi di esenzione.

### certificato di famiglia storico

#### Cos'è e a cosa serve

E' una ricerca di archivio. Serve per certificare la composizione originaria di una determinata famiglia.

#### Cosa occorre fare

La richiesta di rilascio dello stato di famiglia storico deve essere inoltrata all'ufficio anagrafe del Comune ove la famiglia si è costituita.

#### Tempistica

Vedi elenco procedimenti.

#### Costi

Le certificazioni assolvono l'imposta di bollo, salvo i casi di esenzione.

#### denuncia di nascita

Cos'è e a cosa serve

E' la dichiarazione dell'avvenuta nascita di un bambino, resa da un genitore oppure congiuntamente da entrambi i genitori, nel caso in cui non siano coniugati tra loro.

Cosa occorre fare

La denuncia di nascita può essere effettuata alla Direzione dell'Ospedale entro 3 giorni dall'evento. Il genitore può effettuare la dichiarazione di nascita anche presso il Comune di nascita o di residenza entro 10 giorni dall'evento, presentando l'attestazione di nascita rilasciata dall'ostetrica e un documento d'identità valido. Contestualmente alla denuncia di nascita il comune provvede alla richiesta di attribuzione del codice fiscale al neonato, necessario per la scelta del pediatra presso la competente ASL. Il codice fiscale verrà rilasciato entro due/tre giorni dalla dichiarazione di nascita.

Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta;

Costi:

Nessun costo

#### denuncia di morte

Cos'è e a cosa serve

Quando avviene un decesso è necessario effettuare la denuncia entro 24 ore all'Ufficiale di Stato Civile del Comune ove è avvenuto l'evento, al fine di ottenere il permesso di seppellimento del cadavere e provvedere alla stesura del relativo atto di morte e dei conseguenti adempimenti.

Cosa occorre fare

Il parente o l'agenzia funebre autorizzata, deve rivolgersi all'Ufficio di Stato Civile per la comunicazione del decesso, munito dei documenti rilasciati dal medico curante e dal medico necroscopo, attestanti il giorno e l'ora dell'evento. L'impresa di Pompe Funebri, deve inoltre presentare la richiesta di autorizzazione al trasporto del cadavere.

Tempistica

Entro 24 ore dal decesso

Costi:

Nessun costo.

#### estratto di nascita, di morte e di matrimonio

Cos'è e a cosa serve

E' l'attestazione di quanto contenuto nell'atto di nascita, di morte e di matrimonio.

Si distingue in "estratto per copia integrale", consistente nella fedele riproduzione dell'atto, ed in "estratto per riassunto", consistente nella riproduzione solo di alcuni dei dati ivi riportati.

Cosa occorre fare

La richiesta di rilascio degli estratti di nascita, di morte o di matrimonio deve essere inoltrata all'Ufficio Stato Civile del comune in cui è avvenuto l'evento;

Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta;

Costi:

Nessun costo.

certificato ruolo matricolare

Cos'è e a cosa serve

E' la posizione personale nei confronti del servizio militare. Serve eventualmente, nelle richieste di pensione, per il recupero del periodo di servizio militare svolto.

Cosa occorre fare

La domanda va inoltrata all'Ufficio Leva del Comune di residenza.

Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta

Costi

nessun costo.

cittadinanza italiana – giuramento

Cos'è e a cosa serve

La cittadinanza è l'espressione di appartenenza ad uno stato sovrano. Dà titolo alla partecipazione sociale e politica nello Stato. I modi di acquisto della cittadinanza italiana sono stati modificati dalla Legge 15 luglio 2009 n.94, entrata in vigore il 08/08/2009.

Modi di acquisto della cittadinanza: <http://www.interno.it> , scegliere poi il link riguardante la cittadinanza.

Il cittadino straniero che intende acquisire la cittadinanza italiana, deve farne richiesta alla Prefettura di Sassari, che ne rilascia il Decreto. Produce gli effetti il giorno successivo al "giuramento" innanzi al Sindaco.

Cosa occorre fare

Presso l'ufficio anagrafe sono disponibili i moduli da compilare; la pratica per l'ottenimento della cittadinanza viene effettuata presso la Prefettura competente.

Tempistica

Le informazioni sono fornite immediatamente. Per il giuramento occorre fissare appuntamento.

Costi

Nessun costo.

legalizzazione fotografia

Cos'è e a cosa serve

E' l'attestazione, da parte di una pubblica amministrazione, che l'immagine fotografica corrisponde all'interessato.

Serve per il rilascio di documenti personali quali il passaporto, patente di guida, patente di guida nautica, porto d'armi.

Cosa occorre fare

Il cittadino deve presentarsi all'Ufficio Anagrafe munito di una propria fotografia recente e del documento di riconoscimento in corso di validità.

Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta.

Costi

Nessun costo;

#### matrimonio civile

Cos'è e a cosa serve

E' l'unione di due persone e si celebra presso la Casa Comunale. Serve a istituzionalizzare l'unione affettiva di due persone.

Cosa occorre fare

La richiesta va inoltrata all'Ufficio Stato Civile. Gli sposi devono comunicare i loro dati, i dati dei testimoni, il regime patrimoniale scelto, la data del matrimonio. Per la celebrazione è necessario aver effettuato le pubblicazioni di matrimonio.

Tempistica

Entro sei mesi dalla pubblicazione di matrimonio.

Costi

Nessun costo.

#### pubblicazioni di matrimonio

Cos'è e a cosa serve

E' una formalità preliminare al matrimonio. Serve per rendere noto alla comunità, la volontà di contrarre matrimonio sia civile che di altro culto.

Le pubblicazioni di matrimonio sono effettuate all'Albo Pretorio On Line.

Cosa occorre fare

La richiesta delle pubblicazioni di matrimonio deve essere presentata all'Ufficio Stato Civile del Comune di residenza di uno dei futuri sposi.

Tempistica

Vedi elenco procedimenti.

Costi

Nessun costo.

## separazioni e divorzi in comune

**Trascrizione della convenzione di negoziazione assistita da uno o più avvocati per la soluzione consensuale di separazione tra coniugi, divorzio e modifica delle condizioni di separazione o di divorzio (art. 6 del decreto legge 132/2014 convertito in legge n.162/2014)**

### Cos'è e a cosa serve

Il servizio è riservato agli avvocati ed è relativo esclusivamente ai matrimoni celebrati in Comune, sia con rito civile che religioso, ovvero celebrati all'estero ma trascritti nei registri dello stato civile del Comune

### Cosa occorre fare

Per la trascrizione è necessario consegnare una copia autenticata dell'atto di accordo a seguito di negoziazione assistita, sottoscritto dalle parti e da almeno un avvocato per parte.

Nell'accordo gli avvocati dovranno dare espressamente atto:

- 1) di avere tentato di conciliare le parti
- 2) di averle informate della possibilità di esperire la mediazione familiare
- 3) di averle informate, in caso di presenza di figli minori, dell'importanza per il minore di trascorrere tempi adeguati con ciascuno dei genitori.

L'atto di accordo dovrà inoltre contenere:

- Certificazione di autenticità delle firme delle parti e di conformità dell'accordo alle norme imperative ed all'ordine pubblico da parte degli avvocati (contenuta all'interno della convenzione);
- Nulla Osta del Procuratore della Repubblica ovvero, in presenza di figli minori, di figli maggiorenni incapaci o portatori di handicap grave o economicamente non autosufficienti, autorizzazione del Procuratore della Repubblica o Autorizzazione del Presidente del Tribunale a seconda dei casi,
- Indirizzo di Posta Elettronica Certificata dell'avvocato che consegna l'atto, per la notifica dell'avvenuta registrazione.

### Tempistica

L'avvocato deve consegnare l'atto per la trascrizione entro 10 giorni da quando è completo di tutti gli elementi (atto + nulla osta o autorizzazione). In caso di ritardo è prevista una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 10.000 euro a carico degli avvocati precedenti.

### Costi

All'atto della conclusione dell'accordo di separazione personale ovvero di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio, nonché di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio, ricevuto dall'ufficiale di stato civile è dovuto al Comune un diritto fisso di € 16,00.

## **Separazione consensuale, divorzio congiunto e modifica delle condizioni di separazione o di divorzio innanzi all'ufficiale di stato civile (art. 12 del decreto legge 132/2014 convertito in legge n.162/2014)**

### **Cos'è e a cosa serve**

I coniugi possono concludere, con l'assistenza facoltativa di un avvocato, innanzi al Sindaco (quale ufficiale dello stato civile a norma dell'articolo 1 del decreto del Presidente della Repubblica 3 novembre 2000 n. 396) o di un suo delegato, un accordo di separazione personale ovvero, nei casi di cui all'articolo 3, primo comma, numero 2), lettera b) della legge 10 dicembre 1970 n. 898, di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio.

### **Cosa occorre fare**

I coniugi possono recarsi presso il Comune di residenza di uno di loro o presso il Comune cui è iscritto o trascritto l'atto di matrimonio (luogo in cui è stato celebrato il matrimonio).

Per rendere la dichiarazione di cui sopra, i coniugi devono fissare un appuntamento presso l'ufficio dello Stato Civile compilando ognuno il modello fac-simile, con allegata la fotocopia della carta d'identità o documento equipollente in corso di validità.

L'Ufficiale dello Stato Civile riceve da ciascuna delle parti personalmente, con l'assistenza facoltativa di un avvocato, la dichiarazione che esse vogliono separarsi ovvero far cessare gli effetti civili del matrimonio o ottenerne lo scioglimento secondo condizioni tra di esse concordate. L'atto contenente l'accordo sarà compilato, formato e sottoscritto il giorno dell'appuntamento.

L'Ufficiale dello Stato Civile, quando riceve le dichiarazioni dei coniugi, li invita a ripresentarsi, per la conferma dell'accordo nella giornata fissata e indicata nell'Atto medesimo, ai fini degli adempimenti di Legge. La mancata comparizione equivale a mancata conferma dell'accordo.

L'accordo non può contenere patti di trasferimento patrimoniale.

L'accordo tiene luogo dei provvedimenti giudiziali che definiscono i procedimenti di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio e di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio ( riporto art.12 legge 162/2014 ).

La procedura dinanzi all'Ufficiale dello Stato Civile non si applica in presenza di:

- figli minori
- figli maggiorenni incapaci
- figli maggiorenni portatori di handicap grave (ex lege 104/1992);
- figli economicamente non autosufficienti.

### **Tempistica**

Nei soli casi di separazione personale, ovvero di cessazione degli effetti civili del matrimonio o di scioglimento del matrimonio secondo condizioni concordate, l'ufficiale dello stato civile, quando riceve le dichiarazioni dei coniugi, li invita a comparire di fronte a se' non prima di trenta giorni dalla ricezione per la conferma dell'accordo. La mancata comparizione equivale a mancata conferma dell'accordo.

### **Costi**

All'atto della conclusione dell'accordo di separazione personale ovvero di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio, nonché di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio, ricevuto dall'ufficiale di stato civile è dovuto al Comune un diritto fisso di € 16,00.

### albo giudici popolari

#### Cos'è e a cosa serve

Sono elenchi biennali nei quali vengono iscritti quei cittadini che, tramite sorteggio, andranno a comporre la Corte d'Assise e la Corte d'Appello, assieme a due magistrati, nei processi penali. L'iscrizione avviene d'ufficio o su domanda degli interessati che deve essere presentata al Sindaco da aprile al 31 luglio quando viene affisso l'apposito manifesto.

#### Cosa occorre fare

Per essere iscritto nell'Albo dei Giudici Popolari occorre essere in possesso dei seguenti requisiti: - cittadinanza italiana - età compresa tra i 30 e i 65 anni - licenza di scuola media inferiore (Albo Corte d'Assise) - diploma di scuola media superiore (Albo Corte d'Appello). Non possono essere iscritti: i magistrati e in generale tutti i funzionari in attività di servizio appartenenti o addetti all'ordine giudiziario, gli appartenenti alle forze armate dello Stato, i ministri di qualsiasi culto e i religiosi di ogni ordine e congregazione.

#### Tempistica

Per l'iscrizione all'albo dei Giudici Popolari bisogna compilare una domanda dal mese di aprile al 31 luglio negli anni dispari.

#### Costi

Nessun costo.

### albo scrutatori e presidenti di seggio

#### Cos'è e a cosa serve

In caso di votazioni, occorre procedere alla costituzione del seggio elettorale del quale fanno parte un presidente, 3 o 4 scrutatori e un segretario. Il Presidente è responsabile della sezione elettorale; lo scrutatore collabora per il buon funzionamento del seggio elettorale.

Mentre il segretario viene scelto direttamente dal Presidente, quest'ultimo e gli scrutatori vengono nominati da appositi albi predisposti, rispettivamente, dalla Corte d'Appello e dalla Commissione Elettorale Comunale.

#### Cosa occorre fare

Per essere iscritto nell'Albo degli Scrutatori è necessario essere iscritto nelle liste elettorali del comune, possedere la licenza di Scuola Media Inferiore, non lavorare presso il servizio elettorale, non appartenere alle Forze Armate in servizio e non essere candidato alle elezioni. L'Albo degli scrutatori è tenuto dall'Ufficio Elettorale del comune. Per essere iscritti nell'Albo dei Presidenti di seggio occorre essere iscritti nelle liste elettorali del comune, essere in possesso di diploma di Scuola Media Superiore, non lavorare presso il servizio elettorale, non appartenere alle Forze Armate in servizio, non essere candidato alle elezioni e non avere più di 70 anni. L'albo dei Presidenti di Seggio è tenuto dalla Corte d'Appello di Cagliari, alla quale l'Ufficio Elettorale invia le richieste di iscrizione e di cancellazione ricevute dagli elettori.

#### Tempistica

Per l'Albo Scrutatori le richieste di iscrizione vanno presentate dal 1° novembre al 30 novembre di ciascun anno, quelle di cancellazione in qualsiasi momento. Per l'Albo dei Presidenti di seggio, le richieste e le cancellazioni devono essere presentate dal 1 al 30 di ottobre di ciascun anno.

#### Costi

Nessun costo.

### tessera elettorale

#### Cos'è e a cosa serve

La Tessera Elettorale, istituita nel 2000, serve per essere ammessi all'esercizio del diritto di voto in occasione di qualsiasi consultazione elettorale o referendaria.

La tessera elettorale è consegnata all'elettore presso la sua abitazione. In caso di trasferimento di residenza di un elettore da un comune ad un altro, il Comune di nuova iscrizione provvede a consegnare al titolare una nuova tessera, previo ritiro di quella rilasciata dal comune di precedente iscrizione.

In caso di variazione di indirizzo (all'interno del Comune) che comporti anche un cambio di sezione elettorale è spedito all'elettore un tagliando adesivo riportante l'aggiornamento che il titolare deve incollare all'interno della tessera elettorale, in apposito riquadro.

In caso di deterioramento, smarrimento o furto della tessera il Comune rilascia il duplicato della tessera previa presentazione da parte dell'interessato di apposita domanda, da effettuarsi personalmente presso l'Ufficio Elettorale.

#### Cosa occorre fare

La richiesta di rilascio del duplicato della tessera elettorale deve essere inoltrata personalmente all'Ufficio Elettorale.

#### Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta.

#### Costi

Nessun costo.

### liste aggiunte cittadini comunitari

I cittadini maggiorenni di uno Stato membro dell'Unione Europea, residenti in Italia, possono, presentando apposita domanda, essere inseriti in liste elettorali aggiunte (esclusivamente per le elezioni del Parlamento Europeo e per le elezioni comunali).

#### Cosa occorre fare

L'istanza in carta semplice, indirizzata al Sindaco, va presentata all'Ufficio Elettorale dall'interessato mezzo posta/via mail allegando copia del documento di riconoscimento dell'interessato.

#### Requisiti per l'inclusione nelle liste elettorali aggiunte:

- status di cittadino di Stato membro dell'Unione Europea
- intenzione ad esercitare l'elettorato attivo in Italia
- residenza nel Comune
- godimento dei diritti civili e politici nel paese di origine.

Tempistica: ogni periodo dell'anno, ma in prossimità di consultazioni elettorali:

- per le Elezioni del Parlamento Europeo solo fino al 90° giorno antecedente la data della votazione
- per le Elezioni Comunali solo fino al 40° giorno antecedente la data della votazione.

Costi : nessuno

| SERVIZI DEMOGRAFICI                                                   |                          |                          |                                                          |                              |           |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|
| Responsabile del provvedimento finale<br>Ufficiale d'Anagrafe         |                          |                          |                                                          |                              |           |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                              | NORMATIVA DI RIFERIMENTO | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                                   | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           |
|                                                                       |                          |                          |                                                          | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |
| Autentificazioni di sottoscrizioni, copie e dichiarazioni sostitutive | T.U. n. 445/2000         | Tempo reale              | Dalla richiesta, compatibile con le esigenze di servizio | X                            |           |

| UFFICIO ANAGRAFE                                               |                                                               |                           |                                           |                              |           |                                                                    |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------|
| Responsabile del provvedimento finale<br>Ufficiale d'Anagrafe  |                                                               |                           |                                           |                              |           |                                                                    |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                       | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                      | TERMIN E FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                    | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                               |
|                                                                |                                                               |                           |                                           | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                    |
| Cambio di residenza in tempo reale                             | D.L. 30/07/2012 n° 154 Art. 5 D.L. n° 5/2012 convertito nella |                           | Dalla data di presentazione della domanda |                              |           | Tempi per registrazione della dichiarazione di variazione ricevuta |
| 1) Dichiarazione di residenza con provenienza da altro comune. |                                                               |                           |                                           | X                            | X         |                                                                    |
| 2) Dichiarazione di residenza con provenienza dall'estero      |                                                               |                           |                                           | X                            | X         | Documenti da presentare per cittadini non UE                       |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                       |                                                                                                       |                                        |   |   |                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------|
| 3) Dichiarazione di residenza di cittadini italiani iscritti all'AIRE (Anagrafe degli italiani residenti all'estero) con provenienza dall'estero | legge n° 35/2012                                                                                      | 2 giorni PER ISCRIZIONE PRELIMINARE                                                                   |                                        | X | X | Documenti da presentare per cittadini UE                                       |
| 4) Dichiarazione di cambiamento di abitazione nell'ambito dello stesso comune                                                                    |                                                                                                       | 45 giorni PER ISCRIZIONE DEFINITIVA                                                                   |                                        | X | X | Tempi per perfezionamento della pratica o pre-avviso di annullamento richiesta |
| 5) Iscrizione per altro motivo (ricomparsa, ecc...)                                                                                              |                                                                                                       |                                                                                                       |                                        | X | X |                                                                                |
| 6) Dichiarazione di trasferimento di residenza all'estero                                                                                        | D.L. 30/07/2012, n° 154 Art. 5 D.L. n° 5/2012 convertito nella legge n° 35/2012                       | D.L. 30/07/2012, n° 154 Art. 5 D.L. n° 5/2012 convertito o nella legge n° 35/2012                     | 2 giorni per cancellazione preliminare | X |   |                                                                                |
| 7) Cittadino straniero                                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                       | 45 giorni per cancellazione definitiva | X |   |                                                                                |
| 8) Cittadino italiano (iscrizione AIRE)                                                                                                          | L. 24.12.1954, n. 1228 - D.p.r. 30 maggio 1989, 223 - L. 27.10.1988, n. 470 - D.p.r. 6.9.1989, n. 323 | L. 24.12.1954, n. 1228 - D.p.r. 30 maggio 1989, 223 - L. 27.10.1988, n. 470 - D.p.r. 6.9.1989, n. 323 | Entro 2 giorni                         | X | X |                                                                                |

| UFFICIO ANAGRAFE                                                  |                                                                                 |                          |                                                            |                              |           |                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabile del provvedimento finale<br>Ufficiale d'anagrafe     |                                                                                 |                          |                                                            |                              |           |                                                                                                            |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                          | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                        | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                                     | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                                                       |
|                                                                   |                                                                                 |                          |                                                            | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                                                            |
| Emigrazione in altro Comune o all'estero                          | D.L. 30/07/2012, N° 154 Art. 5 D.L. N° 5/2012 convertito nella Legge N° 35/2012 | 2                        | Dalla data di ricevimento della pratica dall'altro Comune  | X                            | X         |                                                                                                            |
| Cancellazione anagrafica per irreperibilità accertata.            | DPR 223/89                                                                      | 365                      | Dalla notifica dell'avvio del procedimento                 | X                            | X         |                                                                                                            |
| Cancellazione anagrafica per omessa dichiarazione dimora abituale | DPR 223/89, art. 11                                                             | 30                       | Dalla scadenza del termine indicato nell'invito notificato | X                            | X         |                                                                                                            |
| Rilascio iscrizione anagrafica per cittadini U.E.                 | D. LGS. 06/02/2007, n. 30                                                       | 45                       | Dalla data di presentazione della domanda                  | X                            |           | il termine può essere interrotto quando necessitano ulteriori accertamenti per la 1° iscrizione anagrafica |
| Rilascio attestazione di soggiorno per cittadini U.E.             | D. Lgs. 06/02/07, n. 30 art. 7 - 9 e 13                                         | 30                       | Dalla data di presentazione della domanda                  | X                            |           |                                                                                                            |

|                                                                                                                                 |                                                     |             |                                           |   |   |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|---|---|--|
| Rilascio attestato di soggiorno permanente per cittadini U.E.                                                                   | D. Lgs. 06/02/07, n. 30 art. 14 - 16 e 18           | 30          | Dalla data di presentazione della domanda | X |   |  |
| Rilascio notizie anagrafiche, elenchi nominativi nei casi previsti da norme                                                     | L. 24.12.1954, n. 1228 - D.p.r. 30 maggio 1989, 223 | 30          | Dalla data di presentazione della domanda | X |   |  |
| Rilascio certificazione anagrafica direttamente allo sportello                                                                  | L. 24.12.1954, n. 1228                              | tempo reale |                                           | X |   |  |
| Rilascio certificazione anagrafica a mezzo posta                                                                                | L. 24.12.1954, n. 1228                              | 6           | Dalla data di presentazione della domanda | X |   |  |
| Rilascio certificazione anagrafica storica                                                                                      | L. 24.12.1954, n. 1228 - D.P.R. 30 maggio 1989, 223 | 5           | Dalla data di presentazione della domanda | X |   |  |
| Rilascio carte di identità                                                                                                      | T.U.L.P.S. 18.6.1931, n. 773                        | tempo reale |                                           | X |   |  |
| Passaggi di proprietà beni mobili registrati                                                                                    |                                                     | tempo reale |                                           | X |   |  |
| Variazioni anagrafiche a seguito di variazioni dello stato civile di (nascita, morte, matrimonio)                               | L. 24.12.1954, n. 1228                              | 2           | Dalla data della comunicazione            |   | X |  |
| Variazioni anagrafiche a seguito di variazioni dello stato civile di (nascita, morte, matrimonio) su richiesta dell'interessato | L. 24.12.1954, n. 1228                              | 3           | Dalla data di completamento dei documenti | X |   |  |

| UFFICIO STATO CIVILE                                                                 |                          |                          |                                                                                             |                              |           |                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabile del provvedimento finale<br>Ufficiale di Stato Civile                   |                          |                          |                                                                                             |                              |           |                                                                                                           |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                             | NORMATIVA DI RIFERIMENTO | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                                                                      | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                                                      |
|                                                                                      |                          |                          |                                                                                             | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                                                           |
| Formazione atti di nascita                                                           | D.P.R. 3.11.2000, n. 396 | tempo reale              | Dalla data di ricevimento della denuncia di nascita                                         | X                            |           |                                                                                                           |
| Formazione atti di morte                                                             | D.P.R. 3.11.2000, n. 396 | tempo reale              | Dalla data di ricevimento della denuncia di decesso                                         | X                            |           |                                                                                                           |
| Trascrizione atti di stato civile in generale                                        | D.P.R. 3.11.2000, n. 396 | 3                        | Dalla data di ricezione della domanda                                                       | X                            |           |                                                                                                           |
| Trascrizione atti di stato civile provenienti dall'estero                            | D.P.R. 3.11.2000, n. 396 | 15                       | Dalla data di ricezione dell'atto                                                           | X                            |           |                                                                                                           |
| Pubblicazione di matrimonio                                                          | D.P.R. 3.11.2000, n. 396 | 3                        | Dalla data di completamento dei documenti                                                   | X                            |           |                                                                                                           |
| Celebrazione matrimoni civili                                                        | D.P.R. 3.11.2000, n. 396 | 180                      | Dalla data di presentazione della domanda                                                   | X                            |           | Il termine si riferisce alla validità delle pubblicazioni e decorre dalla fine pubblicazione delle stesse |
| Trascrizione matrimoni concordatari o celebrati davanti a ministri dei culti ammessi | D.P.R. 3.11.2000, n. 396 | 15                       | Dalla data di ricevimento dell'atto                                                         | X                            |           |                                                                                                           |
| Acquisto cittadinanza con prestazione del giuramento                                 | L. 5.2.1992, n. 91       | 180                      | Dalla notifica del decreto di concessione della cittadinanza, su richiesta dell'interessato | X                            |           | Il termine si riferisce alla validità del decreto sino alla prestazione del giuramento                    |
| Attestazioni di acquisto o perdita o riacquisto automatico della cittadinanza        | L. 5.2.1992, n. 91       | 10                       | Dall'acquisizione dei documenti anagrafici o dal ricevimento dell'atto                      | X                            | X         |                                                                                                           |

|                                                                                                                              |                                    |     |                                                         |   |   |                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accertamento dei requisiti a seguito dichiarazione per acquisto, perdita, riacquisto o mancato riacquisto della cittadinanza | D.P.R. 572 del 12/10/1993, art. 16 | 120 | Dalla data di ricevimento degli atti                    | X | X |                                                                                                                     |
| Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis".                                                                       | L. 5.2.1992, n. 91                 | 180 | Dalla data di completamento della documentazione        | X | X |                                                                                                                     |
| Rapporto alla Procura per denuncia tardiva di nascita                                                                        | D.P.R. 3.11.2000, n. 396           | 1   | Dalla data di ricezione della dichiarazione di nascita. | X |   | Inoltro rapporto alla Procura della Repubblica presso il tribunale affinché l'atto possa acquisire efficacia        |
| Rapporto alla Procura per omessa denuncia di nascita                                                                         | D.P.R. 3.11.2000, n. 396           | 3   | Dalla data di conoscenza della omissione                |   | X | Inoltro rapporto alla Procura della Repubblica presso il tribunale per la promozione del giudizio di rettificazione |
| Riconoscimenti e legittimazioni                                                                                              | D.P.R. 3.11.2000, n. 396           | 3   | Dalla data di completamento dei documenti               |   | X |                                                                                                                     |

| UFFICIO STATO CIVILE                                                  |                                                                                             |                                |                                               |                                 |           |      |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|-----------|------|
| Responsabile del provvedimento finale<br>Ufficiale di Stato Civile    |                                                                                             |                                |                                               |                                 |           |      |
| OGGETTO DEL<br>PROCEDIMENTO                                           | NORMATIVA DI<br>RIFERIMENTO                                                                 | TERMINE<br>FINALE IN<br>GIORNI | DECORRENZA<br>DEL TERMINE                     | ATTIVAZIONE DEL<br>PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                       |                                                                                             |                                |                                               | ISTANZA<br>DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| Adozioni:<br>trascrizione del<br>decreto del<br>tribunale dei minori  | L. 4.5.1989, n.<br>184 e s.m.                                                               | 5                              | Dalla data di<br>ricevimento del<br>decreto   | X                               |           |      |
| Richieste di<br>rettifica e<br>correzioni atti di<br>stato civile     | D.P.R.<br>3.11.2000, n.<br>396                                                              | 30                             | Dalla data di<br>ricezione della<br>richiesta | X                               | X         |      |
| Annotazione sugli<br>atti di stato civile                             | D.P.R.<br>3.11.2000, n.<br>396                                                              | 20                             | Dalla data di<br>ricezione della<br>richiesta | X                               | X         |      |
| Richiesta di<br>indicazione del<br>nome a)<br>maggiorenne             | D.P.R.<br>3.11.2000, n.<br>396                                                              | 30                             | Dalla data di<br>ricezione della<br>richiesta | X                               |           |      |
| b) minore                                                             |                                                                                             |                                |                                               |                                 |           |      |
| Rilascio<br>certificazione di<br>stato civile                         | D.P.R.<br>3.11.2000, n.<br>396                                                              | tempo reale                    |                                               | X                               |           |      |
| Rilascio permessi<br>di seppellimento                                 | D.P.R.<br>10.9.1990, n.<br>285                                                              | tempo reale                    |                                               | X                               |           |      |
| Rilascio<br>autorizzazione<br>trasporto cadavere<br>per seppellimento | D.P.R.<br>10.9.1990, n.<br>285                                                              | tempo<br>reale                 | Dal<br>completamento<br>dei documenti         | X                               |           |      |
| Cremazione salma                                                      | D.P.R.<br>10.9.1990, n.<br>285 - L.<br>30/03/2001, n.<br>130 - L.R.<br>30/12/2009, n.<br>33 | tempo<br>reale                 | Dal<br>completamento<br>dei documenti         | X                               |           |      |

| UFFICIO ELETTORALE                                                            |                                                                        |                                          |                                                 |                              |           |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|-----------|------|
| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile dell'ufficio elettorale |                                                                        |                                          |                                                 |                              |           |      |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                      | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                               | TERMINE FINALE IN GIORNI                 | DECORRENZA DEL TERMINE                          | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                               |                                                                        |                                          |                                                 | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| Rilascio certificazione di iscrizione nelle liste elettorali                  | D.P.R. 20 marzo 1967, n. 223                                           | 1                                        |                                                 | X                            |           |      |
| Autenticazione sottoscrizioni                                                 | Normativa di riferimento per ogni consultazione                        | tempo reale                              |                                                 | X                            |           |      |
| Rilascio copie delle liste elettorali                                         | D.P.R. 20 marzo 1967, n. 223                                           | 30                                       | Dalla data di ricezione della richiesta         | X                            |           |      |
| Richiesta di iscrizione Albo Presidenti di Seggio elettorale                  | art. 1-comma 7- della legge 21,03,1990, n. 153                         | entro 31 dicembre dell'anno in corso     | per le richieste pervenute entro il 31 ottobre  | X                            |           |      |
| Richiesta di iscrizione Albo unico Scrutatore di Seggio elettorale            | art. 1 L. 95/1989 sostituito art. 9, comma 1, Legge 30/04/1999, n. 120 | entro il 14 gennaio dell'anno successivo | per le richieste pervenute entro il 30 novembre | X                            |           |      |
| Raccolta firme                                                                | leggi elettorali                                                       | Secondo i tempi stabiliti dai promotori  |                                                 | X                            |           |      |

| UFFICIO LEVA                                                                           |                                 |                                   |                                               |                                 |           |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|-----------|------|
| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Affari Generali      |                                 |                                   |                                               |                                 |           |      |
| OGGETTO DEL<br>PROCEDIMENTO                                                            | NORMATIVA<br>DI<br>RIFERIMENTO  | TERMINE<br>FINALE<br>IN<br>GIORNI | DECORRENZA<br>DEL TERMINE                     | ATTIVAZIONE DEL<br>PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                                        |                                 |                                   |                                               | ISTANZA DI<br>PARTE             | D'UFFICIO |      |
| Rilascio<br>certificazione di<br>iscrizione nelle<br>liste di leva ed<br>esito di leva | D.P.R.<br>14/02/1964, n.<br>237 | 3                                 | Dalla data di<br>ricezione della<br>richiesta | X                               |           |      |

| INDICATORI DI QUALITA' DEGLI UFFICI DEMOGRAFICI |                                      |                                                             |                                                                                                                                                        |                    |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato |                                      |                                                             | Fornire a cittadini servizi di anagrafe, stato civile, elettorale, leva                                                                                |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio |                                      |                                                             | Amministratori, dipendenti e cittadini                                                                                                                 |                    |
| Dimensioni                                      | Sottodimensioni                      | Descrizione indicatore                                      | Formula Indicatore                                                                                                                                     | Valore Programmato |
| accessibilità                                   | accessibilità fisica                 | accesso agli uffici                                         | numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali                                                     | 100%               |
|                                                 | accessibilità multicanale            | informazioni web su accesso agli uffici                     | numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero di servizi erogati                                                                      | 20%                |
| tempestività                                    | tempestività                         | tempo massimo                                               | numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute                                                  | 100%               |
| trasparenza                                     | responsabili                         | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio    | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 1                  |
|                                                 | procedure di contatto                | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto       | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 1                  |
|                                                 | tempistica di risposta               | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata     | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 1                  |
|                                                 | eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 1                  |
| efficacia                                       | conformità                           | regolarità della prestazione erogata                        | numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale di pratiche                                              | 100%               |
|                                                 | affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                        | numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                         | 0                  |
|                                                 | completezza                          | esaustività della prestazione erogata                       | numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase | 100%               |

---

## 6 - UFFICIO COMUNICAZIONE ED AFFARI ISTITUZIONALI

---

ubicazione: Piazza Popoli d'Europa

Collaboratori referenti dell'ufficio: Agostino Alivesi, Patrizia Carrera

Tel: +39 0789.770813 - +39 0789.770858

Mail: [comunicazione@palau.it](mailto:comunicazione@palau.it) – [carrerap@palau.it](mailto:carrerap@palau.it)

PEC: [comunicazione@pec.palau.it](mailto:comunicazione@pec.palau.it) – [carrerap@pec.palau.it](mailto:carrerap@pec.palau.it)

Cos'è e a cosa serve

Le attività d'informazione e comunicazione comprendono:

- l'informazione ai cittadini attuata mediante l'uso del sito istituzionale ed i social networks;
- la comunicazione esterna direttamente rivolta ai cittadini, alla collettività e ad altri enti e soggetti pubblici e privati;
- la comunicazione interna realizzata nell'ambito del Comune.

Le attività d'informazione e di comunicazione sono, in particolare, finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle decisioni pubbliche a tutti gli interessati, al fine di non privilegiare destinatari particolari;
- illustrare e promuovere le attività dell'Ente, il suo funzionamento, finalità e strutture, nonché tutte le disposizioni normative e amministrative adottate;
- favorire la conoscenza e l'accesso ai servizi pubblici, alle informazioni e ai documenti, attraverso una pluralità di strumenti e modalità che garantiscano la piena soddisfazione del bisogno d'informazione e conoscenza del cittadino/utente, non imponendo restrizioni e limiti che non siano esplicitamente previsti da disposizione di legge o regolamenti;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di miglioramento della comunicazione con i cittadini, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi, garantendo la possibilità ai destinatari e agli interessati di esprimersi in ogni fase del procedimento;
- promuovere l'identità del'Ente, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- garantire l'ascolto dei cittadini e dei componenti dell'organizzazione di riferimento per migliorare la qualità dei servizi erogati;
- favorire la circolazione delle informazioni relative alla strategia, gli obiettivi e l'organizzazione del Comune tra i dipendenti, per accrescerne la partecipazione e il senso d'appartenenza, conferendo coerenza tra la comunicazione esterna e la comunicazione interna.

Cosa occorre fare per avere informazioni su servizi online e come accedere

Per accedere ai servizi online occorre cliccare su [www.palau.it](http://www.palau.it). Dall'home page si possono visitare le seguenti pagine:

- Albo Pretorio: consultazione dei documenti in corso di pubblicazione all'albo pretorio del comune;
- Anagrafe e Stato Civile: visualizzazione delle pubblicazioni di matrimonio, delle richieste di pubblicazioni di matrimonio, e delle variazioni di nome e cognome in corso di pubblicazione nell'albo pretorio;
- Atti Amministrativi: consultazione delibere, determinazioni e ordinanze in corso di pubblicazione all'albo pretorio;
- Aste, Concorsi e Gare: consultazione delle aste, dei bandi di concorso, e dei bandi di gara d'appalto in corso di pubblicazione nell'albo pretorio;
- Urbanistica e Territorio: consultazione delle concessioni e degli abusi edilizi in corso di pubblicazione nell'albo pretorio;
- Avvisi, Comunicazioni e Notifiche.

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE |                                      |                                                             |                                                                                                                                                        |                    |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato                 |                                      |                                                             | comunicazione esterna, attività di informazione su disposizioni normative, servizi offerti dall'ente e temi di interesse generale                      |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio                 |                                      |                                                             | Amministratori, dipendenti e cittadini                                                                                                                 |                    |
| Dimensioni                                                      | Sottodimensioni                      | Descrizione indicatore                                      | Formula Indicatore                                                                                                                                     | Valore Programmato |
| accessibilità                                                   | accessibilità fisica                 | accesso agli uffici                                         | numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali                                                     | 100%               |
|                                                                 | accessibilità multicanale            | informazioni web su accesso agli uffici                     | numero di comunicazioni ed aggiornamenti via web o mail in rapporto al numero giornate lavorative totali                                               | 780                |
| tempestività                                                    | tempestività                         | tempo massimo                                               | numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute                                                  | 100%               |
| trasparenza                                                     | responsabili                         | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio    | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 1                  |
|                                                                 | procedure di contatto                | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto       | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 1                  |
|                                                                 | tempistica di risposta               | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata     | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 1                  |
|                                                                 | eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 1                  |
| efficacia                                                       | conformità                           | regolarità della prestazione erogata                        | numero di notizie pubblicate                                                                                                                           | 100%               |
|                                                                 | affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                        | numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                         | 0                  |
|                                                                 | compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                       | numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase | 100%               |

---

**7 – SUAP, SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE – UFFICIO COMMERCIO**

---

Ufficio SUAP e Commercio

Ubicazione: Piazza Popoli d'Europa s.n.c.

Collaboratori referenti dell' ufficio: Davide Sperini

Tel: +39 0789.770823

Mail: suap@pec.palau.it

Orario ricevimento pubblico: martedì e giovedì 15.00 - 17.00

Cos'è e a cosa serve:

Lo Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) è il servizio al quale si possono rivolgere i cittadini e gli imprenditori che devono avviare o sviluppare un'impresa. Il SUAP, quale responsabile di tutti i procedimenti amministrativi relativi alle attività economiche e produttive di beni e servizi, e di tutti i procedimenti amministrativi, inerenti la realizzazione, l'ampliamento, la cessazione, la riattivazione, la localizzazione e la rilocalizzazione di impianti produttivi, ivi incluso il rilascio delle autorizzazioni e concessioni edilizie, si pone nei confronti del cittadino e dell'impresa come "interlocutore unico".

Al SUAP, l'utente può ricevere informazioni e consulenza sulle modulistica da compilare per avviare, nel territorio comunale:

- un'attività produttiva;
- interventi edilizi relativi a fabbricati da destinare ad attività produttive;
- richiedere informazioni sullo stato della pratiche.

Cosa occorre fare per:

La Legge regionale 5 marzo 2008 n.3 ha modificato radicalmente i procedimenti del SUAP prevedendo due procedure possibili per la nascita di un'attività produttiva: l'immediato avvio e la conferenza di servizi (Art. 1 commi 16-32). Nell'immediato avvio l'imprenditore presenta al SUAP la DUAAP, con allegate le relazioni e le attestazioni tecniche necessarie (allegati). Trascorsi 20 giorni senza che siano segnalate anomalie, l'imprenditore inizia a costruire l'impianto o avvia la propria attività. In casi particolari (indicati al comma 24), l'imprenditore, per la natura dell'attività o la localizzazione dell'impianto, deve attendere gli esiti di un'apposita conferenza di servizi e il rilascio del provvedimento conclusivo. Si tratta di casi attinenti, ad esempio, alle verifiche ambientali, alla sicurezza pubblica, alla tutela della salute e della pubblica incolumità.

Procedura di "immediato avvio":

- a) Immediato avvio di attività produttiva senza intervento edilizio;
- b) Immediato avvio di attività con intervento edilizio;
- c) Immediato avvio di attività senza intervento edilizio.

Il procedimento unico ha inizio con la presentazione telematica della pratica SUAP tramite le seguenti modalità:

- in caso di pratica SUAP contestuale alla Comunicazione Unica e ricadente nell'ambito di applicazione della SCIA di cui all'art. 19 della L. 241/1990, la presentazione va effettuata contestualmente alla Comunicazione Unica tramite il sistema informativo messo a disposizione dal Registro Imprese - attualmente individuato in ComUnicaStarweb accessibile dal portale <http://starweb.infocamere.it/starweb> - secondo le disposizioni del DPR 160/2010;
- in tutti gli altri casi la pratica SUAP va presentata al SUAP competente per territorio tramite il software regionale accessibile dal portale Sardegna SUAP - Regione Autonoma della Sardegna; nel caso il SUAP competente per territorio non abbia aderito al software regionale, la pratica va presentata dal sito indicato dal portale [impresainungiorno.gov.it](http://impresainungiorno.gov.it) per tale SUAP.
- nel caso in cui il SUAP non abbia a disposizione un apposito sito web per la presentazione e la verifica della pratica, l'imprenditore può comunque inviare la pratica SUAP via PEC (Posta Elettronica Certificata) alla casella PEC del SUAP competente per territorio, pubblicata sul portale [impresainungiorno.gov.it](http://impresainungiorno.gov.it)

Tutte le pratiche SUAP devono comunque rispettare i requisiti tecnici previsti dall'art. 5 delle specifiche tecniche dell'allegato al DPR 160/2010.

L'imprenditore che vuole iniziare un'attività produttiva e abbia già a disposizione i locali idonei presenta al SUAP competente per territorio la DUAAP che attesta la conformità dell'attività ai requisiti richiesti dalla normativa vigente. All'atto della presentazione della DUAAP, il SUAP rilascia all'imprenditore una ricevuta e contestualmente invia a tutti gli Enti competenti la DUAAP, affinché effettuino i controlli.

Se l'imprenditore non riceve osservazioni nei 20 giorni successivi alla presentazione della DUAAP, può iniziare la propria attività e la ricevuta costituisce titolo autorizzatorio per l'avvio dell'intervento. Rimane ferma la possibilità per tutti gli enti e uffici competenti alle verifiche di adottare provvedimenti interdittivi o prescrittivi anche dopo i 20 gg., nel caso in cui vengano riscontrate violazioni alla normativa di settore.

b) Immediato avvio di attività con intervento edilizio. L'imprenditore che vuole intraprendere un'attività produttiva dove sia necessario un intervento edilizio presenta al SUAP competente per territorio la DUAAP che attesta la conformità dell'intervento edilizio ai requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia di urbanistica ed edilizia. Ultimato l'intervento edilizio e dichiarata l'agibilità dei locali (a cura del direttore dei lavori, secondo le nuove procedure della L.R. 3/2008) l'imprenditore potrà presentare una DUAAP per l'avvio dell'attività produttiva, dichiarando la sussistenza di tutti i requisiti richiesti dalla normativa di settore in materia di attività produttive). All'atto della presentazione della DUAAP, il SUAP rilascia all'imprenditore una ricevuta e contestualmente invia a tutti gli Enti competenti la DUAAP, affinché effettuino i controlli. Se l'imprenditore non riceve osservazioni nei 20 giorni successivi alla presentazione della DUAAP, può iniziare l'intervento e la ricevuta costituisce titolo edilizio. Al termine dei lavori il titolare dell'impresa comunica al SUAP l'ultimazione degli stessi attraverso una nuova dichiarazione (insieme al certificato del direttore dei lavori sulla conformità dell'opera al progetto e alla sua agibilità). Quando è necessario il collaudo, lo stesso è effettuato da un tecnico abilitato e trasmesso immediatamente al SUAP. Il certificato positivo di collaudo consente l'immediata messa in funzione degli impianti.

Procedura con "conferenza di servizi". L'imprenditore che vuole avviare un'impresa in alcuni particolari ambiti (indicati dal comma 24 della L.R. n. 3/2008 e relativi, ad esempio, alle verifiche ambientali, alla sicurezza pubblica, alla tutela della salute e della pubblica incolumità, per i quali siano necessarie valutazioni discrezionali da parte della pubblica amministrazione), presenta al SUAP competente per territorio la DUAAP. Il SUAP rilascia all'imprenditore una ricevuta e procede entro 7 giorni alla convocazione di una conferenza di servizi, da svolgersi entro i successivi 15 giorni. Salvo i casi di cui all'art. 13 delle DGR n° 39/55 del 23 settembre 2011;

L'imprenditore, in questo caso, per poter avviare l'attività deve attendere il Provvedimento unico emanato a seguito dell'esito positivo della conferenza di servizi.

#### Richiesta di parere preventivo

Il soggetto interessato presenta richiesta di parere preventivo sulla conformità del progetto preliminare con i vigenti strumenti di pianificazione paesistica, territoriale e urbanistica. Il SUAP si pronuncia entro 90 gg. dalla presentazione della richiesta.

SUAP E COMMERCIO – SPORTELLLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE

Responsabile del provvedimento finale  
Responsabile del Settore Affari Generali

| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                   | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                         | TERMINE FINALE IN GIORNI                                                                                                                                                                    | DECORRENZA DEL TERMINE   | NOTE                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verifica DUAAP immediato avvio senza intervento edilizio                   | L.R. 3/08, D.G.R. 39/55-2011, Direttive di applicazione                          | 60 gg.                                                                                                                                                                                      | Ricevimento dell'istanza | Provvedimento inibitorio in caso di esito negativo del controllo                                                                                                                                                         |
| Verifica DUAAP immediato avvio con intervento edilizio                     | L.R. 3/08, D.G.R. 39/55-2011, D.P.R. 380/01 L.R. 23/85 Direttive di applicazione | 60 gg.                                                                                                                                                                                      | Ricevimento dell'istanza | Provvedimento inibitorio in caso di esito negativo del controllo di competenza del SUAP ovvero provvedimento di inefficacia a seguito di adozione di provvedimento interdittivo da parte di altro Settore e/o Ente terzo |
| Verifica DUAAP con avvio attività a venti giorni senza intervento edilizio | L.R. 3/08, D.G.R. 39/55-2011, Direttive di applicazione                          | 60 gg.                                                                                                                                                                                      | Ricevimento dell'istanza | Provvedimento inibitorio in caso di esito negativo del controllo                                                                                                                                                         |
| Verifica DUAAP con avvio attività a venti giorni con intervento edilizio   | L.R. 3/08, D.G.R. 39/55-2011, D.P.R. 380/01 L.R. 23/85 Direttive di applicazione | Entro 60 gg. Dalla comunicazione di fine lavori                                                                                                                                             |                          | Provvedimento inibitorio in caso di esito negativo del controllo di competenza del SUAP ovvero provvedimento di inefficacia a seguito di adozione di provv.to interdittivo da parte di altro Settore e/o Ente terzo      |
| DUAAP conferenza di servizi                                                | L.R. 23/85 Direttive di applicazione                                             | Indizione C.d.S. entro 7 gg. lavorativi dalla presentazione. Inizio lavori C.d.S. entro i successivi 15 gg. lavorativi. Salvo casi di cui art. 13 delle DGR n° 39/55 del 23 settembre 2011; |                          | Provvedimento conclusivo positivo o negativo in funzione dei pareri espressi dagli Enti terzi e altri Settori dell'A.C. coinvolti nel procedimento oltre il SUAP (Ente procedente)                                       |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO SUAP E COMMERCIO |                           |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |
|------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato      |                           |                                                                                                   | procedimenti amministrativi relativi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alle attività economiche e produttive di beni e servizi;</li> <li>- inerenti la realizzazione, l'ampliamento, la cessazione, la riattivazione, la localizzazione e la rilocalizzazione di impianti produttivi.</li> </ul> |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio      |                           |                                                                                                   | Imprenditori, aspiranti imprenditori, professionisti (geometri, architetti, ingegneri, periti industriali, geologi, e simili, Associazioni di categoria)                                                                                                                                                 |                    |
| Dimensioni                                           | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                                                            | Formula Indicatore                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Valore Programmato |
| accessibilità                                        | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                                                               | numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali (2 ore per 2 giorni la settimana)                                                                                                                                                                     | 100%               |
|                                                      | accessibilità multicanale | informazioni web su accesso agli uffici                                                           | numero di servizi erogati via telefono, web o mail in rapporto al numero di servizi erogati                                                                                                                                                                                                              | 85%                |
| tempestività                                         | tempestività              | Rapporto tra le DUAAP vidimate oltre i 2 gg dalla protocollazione e il n tot delle DUAAP vidimate | N. di DUAAP vidimate dopo 2 gg / n. totale delle DUAAP                                                                                                                                                                                                                                                   | zero               |
| trasparenza                                          | responsabili              | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio                                          | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                                                                                                   | 5                  |
|                                                      | procedure di contatto     | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto                                             | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                                                                                                   | 5                  |
|                                                      | tempistica di risposta    | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata                                           | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                                                                                                   | 5                  |
| efficacia                                            | conformità                | Istanze validate non conformi alla normativa                                                      | numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate                                                                                                                                                                           | 2%                 |
|                                                      | affidabilità              | Reclami                                                                                           | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle per le quali è pervenuto un reclamo                                                                                                                                                                                                             | 2%                 |
|                                                      |                           | Pertinenza della prestazione erogata / Reclami                                                    | N. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto.                                                                                                                                                                                                               | zero               |
|                                                      | compiutezza               | Controllo preventivo                                                                              | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle controllate prima della protocollazione per valutazioni preventive di conformità                                                                                                                                                                | 15%                |

---

## 8 - TURISMO E PROMOZIONE TERRITORIALE

---

Ufficio Turismo

Ubicazione: Piazza Fresi

Collaboratori referenti dell'ufficio: Nathalie Vitiello - Manola Pirodda

Tel: +39 0789.707025

Mail: [turismo@palau.it](mailto:turismo@palau.it)

Orario ricevimento pubblico:    lunedì - venerdì    09.00 - 13.00  
                                                 martedì e giovedì 15.00 - 17.00

Link: [www.palauturismo.com](http://www.palauturismo.com)

Cos'è e a cosa serve

L'Ufficio Turismo del Comune, al fine di promuovere il territorio e favorire le politiche di destagionalizzazione dei flussi turistici, svolge le seguenti attività:

- organizza e gestisce manifestazioni turistiche, culturali e di spettacolo durante l'intero arco dell'anno;
- promuove la realizzazione di manifestazioni di rilevante interesse per il territorio.

Possono essere interessati al servizio

- tutti coloro che intendono acquisire informazioni sulle manifestazioni turistiche, scientifiche e di spettacolo organizzate dal comune;
- le associazioni, le società o i privati che intendono mettere a disposizione la propria professionalità per la gestione e organizzazione di eventi;
- le associazioni, le società o i privati che intendono richiedere un contributo a sostegno delle proprie attività.

Cosa occorre fare

Nell'ambito della programmazione annuale l'amministrazione individua le manifestazioni e gli eventi che si ritengono rilevanti per la promozione del territorio, in particolare:

- manifestazioni di spettacolo di natura artistica e musicale; ♦ partecipazioni a fiere nazionali e internazionali sul turismo;
- attività collaterali e di supporto alla manifestazioni programmate come convegni, congressi, pubblicazioni.

Le associazioni, le società o i privati che intendono organizzare e gestire eventi o manifestazioni che rientrino nella programmazione annuale del Comune, possono presentare i relativi progetti all'Ufficio Turismo. L'ufficio valuterà i progetti presentati, e solo dopo l'approvazione da parte dell'amministrazione comunale del programma e successivi procedimenti amministrativi, i soggetti proponenti potranno dar luogo al programma. A seguito della realizzazione del programma, i soggetti interessati dovranno presentare apposita documentazione fiscale per la liquidazione del compenso stabilito.

| UFFICIO TURISMO E PROMOZIONE TERRITORIALE                                         |                             |                          |                                           |                              |           |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|-----------|------|
| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Affari Generali |                             |                          |                                           |                              |           |      |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                          | NORMATIVA DI RIFERIMENTO    | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                    | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                                   |                             |                          |                                           | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| organizzazione manifestazioni                                                     | delibera di Giunta Comunale | 30                       | dalla data di approvazione della delibera |                              | X         |      |
| collaborazione manifestazioni                                                     | delibera di Giunta Comunale | 30                       | Dalla data di ricezione della richiesta   | X                            |           |      |
| Prestazione di servizio per personale ausiliario stagionale                       | Legge 163/2006              | 60gg                     | Dalla data del bando                      |                              | X         |      |
| Prestazioni di servizio per manifestazioni e fiere turistiche                     | Legge 163/2006              | 60gg                     | Dalla data del bando                      |                              | X         |      |

**SETTORE SOCIO CULTURALE - SCOLASTICO E SOCIO EDUCATIVO - PARI  
OPPORTUNITA'**

**SETTORE SOCIO CULTURALE - SCOLASTICO E SOCIO EDUCATIVO -  
PARI OPPORTUNITA'**

Responsabile: Dr. Angelo Giua

Tel.: 0789.770889

mail: [socioculturale@palau.it](mailto:socioculturale@palau.it)

pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

**UFFICI**

---

1. socio-assistenziale
2. Pubblica Istruzione e Sport

## ACCESSO AGLI ATTI

Referente per il Settore: Dr. Angelo Giua  
Tel.: 0789.770806  
mail: socioculturale@palau.it  
pec: socioculturale@pec.palau.it

### REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AGLI ATTI (disponibile in Amministrazione trasparente > regolamenti)

| Responsabile del provvedimento finale:<br>Responsabile del Settore Socio - Culturale |                                                                                                                                                                 |                          |                                             |                              |           |                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                             | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                                                                                                        | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                      | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                      |                                                                                                                                                                 |                          |                                             | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                                                                                                                                         |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90     | Regolamento comunale per l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 - art. 7 della legge n. 69/2009, approvato con deliberazione di C.C. n. 26 del 26.05.1998 | 20 giorni                | dalla data di presentazione della richiesta | X                            |           | Verifica presenza di controinteressati ai sensi dell'art. 3 del DPR 184/06. Pagamento diritti di segreteria per estrazione copie (€ 0,26 per pagina) Marche da bollo per copia conforme |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei consiglieri comunali       | Regolamento funzionamento consiglio comunale                                                                                                                    | 30 giorni                | dalla data di richiesta                     | X                            |           | Accesso agli atti da presentarsi al Segretario Generale                                                                                                                                 |
| Autenticazioni di sottoscrizioni, copie e dichiarazioni sostitutive                  | T.U. n. 445/2000                                                                                                                                                | tempo reale              |                                             | X                            |           |                                                                                                                                                                                         |

Al Segretario generale del Comune (art. 2, comma 9 bis, legge n. 241/1990) è attribuito, su richiesta del privato, il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento.

Segretariogenerale: Dott. ssa Mariuccia Cossu  
Ufficio: Piazza Popoli d'Europa s.n.c., 07020 Palau  
Tel.: 0789.770804  
mail: segretariogenerale@palau.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

## 1 - UFFICIO SOCIO-ASSISTENZIALE

---

Ufficio: Piazza dei Popoli d'Europa

Collaboratori referenti del servizio socio assistenziale: Assistente sociale Maria Gabriella Sanna

Tel : 0789.770825

Mail: [assistentesociale@palau.it](mailto:assistentesociale@palau.it)

pec: [assistentesociale@pec.palau.it](mailto:assistentesociale@pec.palau.it)

Orario ricevimento pubblico

lunedì – mercoledì – venerdì: 10,00 – 12,00

Isabella Fogu

tel: 0789.770822

mail: [fogui@palau.it](mailto:fogui@palau.it)

pec: [info@pec.palau.it](mailto:info@pec.palau.it)

Orario ricevimento pubblico:

da lunedì a venerdì 10.00 - 12.00

Il servizio socio assistenziale svolge le seguenti funzioni:

- studio delle politiche sociali e rilevazione delle condizioni di disagio e delle situazioni di marginalità sociali.
- attività di monitoraggio sulla qualità dei servizi sociali comunali.
- erogazione di servizi socio-assistenziali e di prestazioni economiche.
- programmazione, realizzazione, coordinamento e verifica delle strutture sociali comunali di accoglienza e socializzazione per anziani, adulti, minori e giovani
- programmazione, coordinamento e verifica dei servizi domiciliari: assistenza domiciliare integrata, assistenza domiciliare anziani, disabili e minori.
- programmazione, definizione, gestione e verifica dei servizi relativi ai bisogni alloggiativi e di sussistenza per la marginalità sociale.
- programmazione generale degli interventi economici per categoria di utenza (anziani, disabili, minori, marginali, tossicodipendenti, ecc.).
- promozione, coordinamento e gestione di attività assistenziali in collaborazione con le associazioni di volontariato per lo sviluppo del terzo settore.
- progettazione e realizzazione di interventi nel campo delle politiche giovanili e delle misure a sostegno della legalità.
- servizi per portatori di handicap.

Di seguito una descrizione sommaria dei principali servizi:

### SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

Cos'è e a cosa serve

Per assistenza domiciliare si intende il complesso di prestazioni di natura socio assistenziale (cura ed igiene della persona, della casa, disbrigo pratiche e piccole commissioni) offerte al domicilio di anziani e persone diversamente abili, al fine di consentire loro la permanenza nel normale ambiente di vita e ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

Cosa occorre fare

La domanda per accedere al servizio va presentata all'Ufficio Servizi sociali.

Tempistica

La presa in carico di un caso avviene dopo colloquio e visita domiciliare da parte dell'assistente sociale, che valuta concretamente la necessità dell'intervento.

Costi

E' prevista una compartecipazione al costo del servizio, che tiene conto del reddito ISEE, oltre alla situazione familiare, e/o della presenza di eventuali situazioni problematiche.

#### ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA AI MINORI DIVERSAMENTE ABILI

**Cos'è e a cosa serve**

L'assistenza educativa ai minori diversamente abili si realizza mediante l'aiuto educativo scolastico. Un educatore professionale affianca l'alunno durante l'anno scolastico, in aggiunta all'insegnante di sostegno previsto dal Ministero.

**Cosa occorre fare**

L'attivazione dell'intervento è subordinata alla richiesta inoltrata al servizio sociale da parte del Dirigente Scolastico ed alla presentazione della documentazione specialistica da parte della famiglia.

**Ubicazione**

Piazza Popoli d'Europa

**Tempistica**

Non sono determinabili in quanto la presa in carico viene effettuata in modo integrato con altri servizi del territorio (scuole, Asl, servizi specialistici, ecc.).

**Costi**

Nessun costo per l'utente.

#### VOUCHER SOCIALI

**Cos'è e a cosa serve**

Si tratta di contributi economici finalizzati a sostenere singoli e famiglie sotto forma di buoni spesa, utilizzabili negli esercizi commerciali aderenti, ubicati nei Comuni del distretto di Olbia. I buoni vengono erogati per far fronte a situazioni di criticità economica sulla base di un progetto concordato tra il beneficiario e i servizi sociali. I Voucher Sociali, finalizzati all'acquisto di generi alimentari, prodotti farmaceutici, parafarmaceutici e articoli di cancelleria ad uso scolastico, vengono erogati fino ad esaurimento dei fondi, sulla base di un regolamento distrettuale vigente.

**Cosa occorre fare**

Occorre presentare domanda all'Ufficio Servizi Sociali, allegando la dichiarazione ISEE e l'eventuale documentazione necessaria all'elaborazione di una valutazione socio-economica.

**Ubicazione**

Piazza Popoli d'Europa

**Costi**

Nessun costo per l'utente

#### CONTRIBUTI PER SOSTEGNO CANONI DI LOCAZIONE

**Cos'è e a cosa serve**

E' un contributo economico per l'aiuto nel pagamento delle spese di affitto. Possono beneficiare di questo contributo i nuclei familiari residenti nel Comune di Palau, in possesso di un regolare contratto di locazione.

**Cosa occorre fare**

Le persone interessate devono presentare apposita domanda (in base ai parametri prestabiliti) entro i termini stabiliti dall'apposito bando.

**Ubicazione**

Piazza Popoli d'Europa

Tempistica

Da verificare nell'apposito bando

Costi

Nessun costo per l'utente

#### CONTRIBUTI PER INTEGRAZIONE RETTE

Cos'è e a cosa serve

Possono essere concessi contributi economici ad integrazione della retta per il ricovero/inserimento presso strutture residenziali di anziani e persone diversamente abili.

Cosa occorre fare

Per ottenere l'eventuale contributo occorre presentare domanda all'ufficio servizi sociali ed effettuare un colloquio con l'assistente sociale.

Ubicazione

Piazza Popoli d'Europa

Tempistica

L'assegnazione del contributo è subordinata alla verifica della situazione socio-economica dell'interessato e dei famigliari tenuti per legge, secondo quanto disposto dal vigente regolamento, nonché alle disponibilità di bilancio.

Costi

Nessun costo per l'utente

#### AFFIDO FAMILIARE

Cos'è e a cosa serve

Il Servizio è stato istituito per garantire le condizioni che favoriscano lo sviluppo psico-fisico di un bambino o di un adolescente, qualora la famiglia d'origine si trovi nell'impossibilità temporanea di svolgere questo compito. Le caratteristiche dell'affido familiare sono la temporaneità ed il mantenimento dei rapporti con i genitori in previsione del rientro nella famiglia di origine. In base alle esigenze del minore, alle caratteristiche della sua famiglia ed alle motivazioni dell'allontanamento, l'affido può essere progettato per brevi, medi o lunghi periodi. Alle famiglie affidatarie è riconosciuto, come previsto dalla legge, un sostegno economico mensile.

Cosa occorre fare

Coloro che intendono dare la propria disponibilità ad accogliere un bambino devono presentare domanda al Servizio Sociale. Per informazioni può essere contattato anche l'ufficio servizi sociali comunale, nella persona dell'Assistente sociale.

Ubicazione

Piazza Popoli d'Europa

Costi

Nessun costo per l'utente

| Responsabile del provvedimento finale:<br>Responsabile del Settore Socio Culturale Scolastico e Socio Educativo - Pari Opportunità                                                          |                                                                         |                          |                                                           |                              |           |                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| oggetto del procedimento                                                                                                                                                                    | normativa di riferimento                                                | termine finale in giorni | decorrenza del termine                                    | attivazione del procedimento |           | note                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                             |                                                                         |                          |                                                           | istanza di parte             | d'ufficio |                                                                                                                                                                             |
| Servizio assistenza domiciliare                                                                                                                                                             | D.Lgs.n.267/00 e L.R. n.23/05                                           | 30                       | Dal ricevimento dell'istanza                              | X                            |           | La presa in carico di un caso avviene dopo colloquio e visita domiciliare da parte dell'assistente sociale, che valuta concretamente la necessità dell'intervento           |
| Assistenza Educativa Scolastica ai Minori Diversamente Abili                                                                                                                                | D.Lgs.n.267/00 e L.R. n.23/05                                           | 30                       | (Per rispondere all'istanza) Dal ricevimento dell'istanza | X                            |           | I tempi non sono determinabili in quanto la presa in carico viene effettuata in modo integrato con altri servizi del territorio (scuole, Asl, servizi specialistici, ecc.). |
| Inserimento minori in comunità alloggio                                                                                                                                                     | D.Lgs.n.267/00 e L.R. n.23/05                                           |                          |                                                           | X                            | X         |                                                                                                                                                                             |
| Buoni socio - assistenziali                                                                                                                                                                 |                                                                         |                          | Determinati dall'apposito bando distrettuale.             | X                            |           |                                                                                                                                                                             |
| contributi per sostegno canoni di locazione                                                                                                                                                 |                                                                         |                          | Determinati dall'apposito bando.                          | X                            |           |                                                                                                                                                                             |
| Concessione sussidi economici a favore di soggetti affetti da patologie psichiatriche, nefropatici e trapiantati, talassemici, emofiliaci e persone sottoposte a chemioterapia antitumorale | D.Lgs.267/00 L. R. n.11/85, L. R. n.27/83, L.R. n.20/97 e L.R. n.9/2004 | 30                       |                                                           | X                            |           | i tempi possono essere condizionati da ritardi da parte della RAS nell'erogazione dei fondi a destinazione vincolata                                                        |

|                                                                               |                                      |        |                                                                                                                            |   |  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| contributi per integrazione rette                                             |                                      | 30     | (Per rispondere all'istanza) Dal ricevimento dell'istanza                                                                  | X |  | L'assegnazione del contributo è subordinata alla verifica della situazione socio-economica dell'interessato e dei famigliari tenuti per legge, secondo quanto disposto dal vigente regolamento, nonché alle disponibilità di bilancio |
| Contributi economici per progetti socio educativi a favore di minori          | D.Lgs.267/00 e L.R. 23/2005          | 60     | Erogazione contributi/dinieg o (dalla approvazione graduatoria da parte della RAS)                                         |   |  | I tempi possono essere condizionati da ritardi da parte della RAS nell'erogazione dei fondi a destinazione vincolata                                                                                                                  |
| Progetti individualizzati di sostegno a favore di soggetti con handicap grave | D.lgs.267/00, L.162/98, L.R. 23/2005 | 90 gg. | Approvazione progetti e schede informatizzate per l'invio in Regione (dalla data di pubblicazione del bando RAS)           | X |  |                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ammissione ai piani L. 162/98 – gestione diretta e indiretta                  | D.Lgs.n.267/00 L.n.162/98            | 30     | Ammissione al piano per l'erogazione del contributo (dalla data di comunicazione della RAS di ammissione al finanziamento) | X |  |                                                                                                                                                                                                                                       |
| affido familiare                                                              |                                      |        | Domanda al Servizio Sociale presso l'Ente. Per informazioni l'Assistente sociale                                           | X |  |                                                                                                                                                                                                                                       |

| INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE |                                      |                                                                                   |                                                                                                                                               |                    |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato         |                                      |                                                                                   | Il servizio prevede benefici, assistenza, concessioni, agevolazioni agli utenti in difficoltà economica, sociale, educativa, socio ambientale |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio         |                                      |                                                                                   | Cittadini                                                                                                                                     |                    |
| Dimensioni                                              | Sottodimensioni                      | Descrizione indicatore                                                            | Formula Indicatore                                                                                                                            | Valore Programmato |
| accessibilità                                           | accessibilità fisica                 | accesso agli uffici                                                               | numero di servizi erogati 33<br>numero utenti 850                                                                                             | 100%               |
|                                                         | accessibilità multicanale            | Informazioni tramite il sito web e ufficio front office                           | 1. numero dei servizi offerti 10<br>2. numero utenti 20                                                                                       | 20%<br>20%         |
| tempestività                                            | tempestività                         | 1. durata del bando di evidenza<br>2. casistica                                   | numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute                                         | 80%                |
| trasparenza                                             | responsabili                         | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio                          | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                        | 2                  |
|                                                         | procedure di contatto                | pubblicazioni sul sito web sui referenti di servizio e sulle modalità di contatto | numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                        | 2                  |
|                                                         | tempistica di risposta               | pubblicazione sul sito web dei tempi per l'erogazione dei servizi                 | numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                        | 2                  |
|                                                         | eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito web delle percentuali di contribuzione dell'utente         | numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                        | 2                  |
| efficacia                                               | conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                              | 1. numero di pratiche evase conformante alla norma di riferimento<br>2. numero totale di pratiche 750                                         | 95%                |
|                                                         | affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                              | numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                | 1%                 |
|                                                         | completezza                          | esaustività della prestazione erogata                                             | Numero di pratiche concluse senza richiedere documentazione e certificazione in possesso dell'amministrazione                                 | 30%                |

---

## 2 – UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE E SPORT

---

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa  
Collaboratori referenti dell'ufficio: Alessandra Giagoni  
Tel.: +39 0789.770824  
mail: pubblicaistruzione@palau.it; sport@palau.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 10.00 - 12.00  
martedì e giovedì 16.00 - 17.00

### Principali competenze:

- Gestione Amministrativa del Servizio Mensa
- Gestione Amministrativa del Servizio Scuolabus
- Contributi per la fornitura totale o parziale dei libri di testo a favore degli alunni frequentanti le scuole medie e superiori provenienti da famiglie con una situazione economica disagiata;
- Borse di studio a sostegno delle spese sostenute dalle famiglie per l'istruzione;
- Borse di studio per gli studenti meritevoli in disagiate condizioni economiche;
- Rimborso spese di viaggio per studenti pendolari frequentanti gli Istituti Superiori.
- Borse di studio in favore degli studenti universitari.

Di seguito una descrizione sommaria dei principali servizi:

### MENSA SCOLASTICA

#### Cos'è e a cosa serve

I destinatari del servizio sono tutti gli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado dell'Istituto Comprensivo di Palau.

#### Cosa occorre fare per iscriversi al servizio

entro il mese di maggio di ogni anno è distribuito, tramite l'ufficio pubblica istruzione, apposito modulo che, debitamente compilato, dovrà essere riconsegnato secondo i termini indicati.

#### Ubicazione

Piazza Popoli d'Europa

#### Tempistica

All'atto della richiesta

#### Costi

Non è previsto alcun costo

### TRASPORTO SCOLASTICO ALUNNI SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA, SECONDARIA DI 1° GRADO

#### Cos'è e a cosa serve

il servizio trasporto scolastico è rivolto agli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado dell'Istituto Comprensivo di Palau.

#### Cosa occorre fare per iscriversi al servizio

entro il mese di maggio di ogni anno è distribuito, tramite le scuole, apposito modulo che, debitamente compilato, dovrà essere riconsegnato alle scuole secondo i termini indicati. Chiunque intenda revocare l'iscrizione dovrà presentare domanda di revoca all'Ufficio Istruzione entro il terzo giorno dall'inizio dell'anno scolastico.

Ubicazione  
Piazza dei Popoli d'Europa

Tempistica  
al'atto della richiesta

Costi  
non è previsto alcun costo

## SPORT E POLITICHE GIOVANILI

Cos'è e a cosa serve

L'ufficio per lo Sport cura in generale l'attuazione delle politiche dello sport del Comune ed in particolare gestisce, tra l'altro, gli impianti sportivi comunali.

Cura inoltre:

- la gestione degli orari delle palestre scolastiche in orari extrascolastici;
- l'iter autorizzativo delle manifestazioni sportive che si svolgono all'interno delle strutture sportive e culturali;
- i rapporti con le società sportive cui è affidata la gestione di impianti comunali.

Questo Ufficio realizza inoltre i programmi dell'Assessorato alle Politiche Giovanili. Si occupa, tra l'altro, di organizzare e promuovere progetti, iniziative, manifestazioni ed eventi dedicati alle ragazze ed ai ragazzi della comunità Palaese, al fine di favorire la partecipazione delle nuove generazioni alla vita cittadina e facilitare l'accesso ai servizi offerti dal territorio comunale. L'Ufficio accompagna e sostiene forme di cittadinanza attiva e promuove servizi e interventi per facilitare le scelte dell'impegno sociale e del tempo libero.

## BIBLIOTECA

Cosa è e a cosa serve

La Biblioteca contribuisce a soddisfare i bisogni informativi dell'utenza, offre i seguenti servizi:

- Consultazione in sede di libri, documenti, periodici
- Prestito domiciliare di libri
- Assistenza e consulenza alle ricerche bibliografiche
- Postazione internet-point

Tutti possono accedere ai servizi della biblioteca. L'organizzazione degli spazi e dei servizi è stata predisposta per soddisfare le esigenze informative di diverse tipologie di utenza: cittadini di tutte le età interessati alla lettura di libri o periodici e studenti di tutte le scuole e livelli;

Cosa occorre fare

L'ingresso alla biblioteca è libero e gratuito. Per la consultazione in sede di libri, documenti, periodici, l'utente può accedere direttamente agli scaffali e può orientarsi nella scelta grazie alla apposita segnaletica. Il personale della biblioteca è comunque a disposizione per ogni eventuale informazione e chiarimento.

Per il prestito di libri e documenti la biblioteca fornisce gratuitamente le opere appartenenti alla propria dotazione. Per accedere al prestito occorre iscriversi presso il banco prestito presentando un documento d'identità.

Ufficio: Palazzo Fresi, Piazza Fresi

Collaboratori referenti del servizio: Lina Maiorca - Annalisa Giagheddu

tel. : +39 0789.771021

Mail: [biblioteca@palau.it](mailto:biblioteca@palau.it); [maiorcal@palau.it](mailto:maiorcal@palau.it); [giagheddua@palau.it](mailto:giagheddua@palau.it)

## SETTORE FINANZIARIO

## SETTORE FINANZIARIO

Responsabile: Rag. Ignazio Mannoni

Tel.: 0789.770832  
mail: [finanziario@palau.it](mailto:finanziario@palau.it)  
pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

### UFFICI

---

1. bilancio e ragioneria
2. economato
3. tributi
4. personale

## ACCESSO AGLI ATTI

REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AGLI ATTI  
(disponibile in Amministrazione trasparente > regolamenti)

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Finanziario    |                                                                                                                                                                 |                          |                                             |                              |           |                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                         | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                                                                                                        | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                      | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                 |                          |                                             | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                                                                                                                                            |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90 | Regolamento comunale per l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 - art. 7 della legge n. 69/2009, approvato con deliberazione di C.C. n. 26 del 26.05.1998 | 20 giorni                | dalla data di presentazione della richiesta | X                            |           | Verifica presenza di controinteressati ai sensi dell'art. 3 del DPR 184/06.<br>Pagamento diritti di segreteria per estrazione copie (€ 0,26 per pagina) Marche da bollo per copia conforme |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei consiglieri comunali   | Regolamento funzionamento consiglio comunale                                                                                                                    | 30 giorni                | dalla data di richiesta                     | X                            |           | Accesso agli atti da presentarsi al Segretario Generale                                                                                                                                    |
| Autenticazioni di sottoscrizioni, copie e dichiarazioni sostitutive              | T.U. n. 445/2000                                                                                                                                                | tempo reale              |                                             | X                            |           |                                                                                                                                                                                            |

Al Segretario generale del Comune (art. 2, comma 9 bis, legge n. 241/1990) è attribuito, su richiesta del privato, il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento.

Segretariogenerale: Dott. ssa Mariuccia Cossu  
Ufficio: Piazza Popoli d'Europa s.n.c., 07020 Palau  
Tel.: 0789.770804  
mail: segretariogenerale@palau.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

---

## 1- UFFICIO BILANCIO E RAGIONERIA

---

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa  
Collaboratori referenti del servizio: Domenica Careddu  
Tel: 0789.770833  
mail: [ragioneria@palau.it](mailto:ragioneria@palau.it)  
pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

Collaboratori referenti del servizio: Annalisa Azara  
Tel: 0789.770837  
mail: [tributi@palau.it](mailto:tributi@palau.it)  
pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì, 10.00 - 12.00

che cosa è e a cosa serve

Le attività dell'Ufficio Bilancio consistono essenzialmente nella stesura del bilancio di previsione, nella programmazione finanziaria in senso lato, nella verifica del risultato della gestione finanziaria e nel costante monitoraggio degli equilibri finanziari e del rispetto del Patto di Stabilità attraverso verifiche e comparazioni numeriche relativamente all'assunzione degli impegni di spesa ed alla registrazione di accertamenti in entrata, valutati nel loro complesso.

L'ufficio è organizzato in modo da garantire l'esercizio delle funzioni di coordinamento e di gestione dell'attività finanziaria.

Più in dettaglio, l'attività di programmazione e bilancio si estrinseca in:

- costante e puntuale verifica della veridicità delle previsioni di entrata e di compatibilità delle previsioni di spesa, avanzate dai vari servizi, da iscriversi nel bilancio annuale e pluriennale;
- cura dei rapporti con i responsabili dei servizi, con l'organo esecutivo e con il segretario comunale ai fini del coordinamento dell'attività di competenza degli stessi rivolta alla definizione dei programmi, progetti, risorse ed interventi di cui allo schema di bilancio annuale, pluriennale e per la predisposizione della relazione previsionale e programmatica;
- predisposizione dello schema di bilancio annuale, pluriennale e dei relativi allegati ed elaborazione ed inoltro telematico del certificato al mef;
- collaborazione con il segretario comunale nella redazione del p.e.g., con assistenza alla formazione e predisposizione dei documenti;
- istruttoria ed elaborazione delle proposte di variazione di bilancio annuale, pluriennale, della relazione previsionale e programmatica, del p.e.g., dei prelievi dal fondo di riserva, dall'assestamento generale;
- controllo trimestrale degli equilibri finanziari di bilancio e formalizzazione del permanere degli equilibri attraverso un verbale asseverato dall'organo di revisione. predisposizione della eventuale manovra di rientro;
- istruttoria per il rilascio dei pareri di regolarità contabile attestante, tra l'altro, la copertura finanziaria sulle proposte di deliberazione e sulle determinazioni dei soggetti abilitati;
- rilevazione e dimostrazione dei risultati di gestione attraverso la predisposizione del rendiconto della gestione comprendente il conto del bilancio, il conto del patrimonio ed i relativi allegati (inclusa la nuova nota informativa contenente la verifica dei crediti e debiti reciproci tra l'ente e le società partecipate), anche sulla base delle valutazioni ed indicazioni pervenute dai responsabili dei servizi. elaborazione ed inoltro telematico del certificato al mef e dei file .xml alla corte dei conti tramite portale sirtel;
- controllo sugli investimenti attraverso il coordinamento per la predisposizione dei programmi delle opere pubbliche per quanto attiene gli aspetti contabili, finanziari e patrimoniali e cura delle procedure per l'utilizzo delle fonti di finanziamento (tra cui il ricorso all'indebitamento) anche in ordine ad eventuali adempimenti relativi alle maggiori spese derivanti dal progetto;

- cura di tutti gli adempimenti previsti dalle norme sul patto di stabilità che consistono in sintesi nella determinazione della manovra finanziaria richiesta per il triennio, nella determinazione del saldo obiettivo, nella predisposizione del prospetto finanziario attestante il costante rispetto dell'obiettivo da approvare in giunta e allegare al bilancio, nel monitoraggio continuo della gestione di competenza e di cassa in relazione agli obiettivi previsti per il rispetto del patto e nella tempestiva rilevazione di eventuali scostamenti negativi da segnalare all'organo di governo onde consentire la predisposizione dei dovuti interventi correttivi e infine nella trasmissione telematica degli obiettivi, dei monitoraggi e dei certificati al mef/rgs e cortei dei conti ;
- predisposizione della relazione di inizio e fine mandato ai sensi dell'art. 4 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n°149.

L'attività corrente di gestione del bilancio riferita alle spese ed alle entrate si estrinseca in:

- cura dei rapporti con i responsabili di servizio per quanto attiene gli accertamenti (acquisizione delle specifiche risorse attinenti ai servizi ed esame della documentazione) gli impegni, (parere regolarità contabile ed attestazione copertura finanziaria) e la loro rilevazione contabile;
- cura degli adempimenti relativi all'emissione, controllo, riscontro amministrativo, contabile, fiscale e rilevazione degli ordinativi di incasso e dei versamenti;
- verifica periodica dello stato delle riscossioni e dei pagamenti per il controllo dei flussi complessivi di cassa;
- verifica e controllo dello stato di realizzazione dell'avanzo di amministrazione, in tutte le sue articolazioni;
- cura dei rapporti con il Servizio di Tesoreria e con gli altri agenti contabili;
- cura dei rapporti con l'organo di revisione economico-finanziaria attraverso il costante supporto nella stesura dei questionari della Cortei dei Conti, delle relazioni sul rendiconto e sul bilancio di previsione e nelle verifiche di cassa periodiche;
- coordinamento, supporto strumentale e redazionale degli atti di ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi e progetti previa acquisizione di dati ed elementi dai responsabili dei servizi dell'Ente;
- controllo costante e concomitante degli equilibri di bilancio, sia riferiti alla gestione di competenza, sia al conto residui;
- cura del controllo di gestione finanziaria, sia nelle fasi di articolazione della stessa, sia in sede di referto;
- Assolvimento degli obblighi fiscali e attività di supporto per i servizi dell'Ente in materia fiscale;
- Verifica degli inadempimenti, così come previsto dall'art. 48 bis del D.p.r. 29/09/1973 n. 602, che impone a tutte le Amministrazioni pubbliche di accertare, prima di effettuare il pagamento a qualunque titolo di somme di importo superiore a €. 10.000,00, se il beneficiario sia inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento. Il sistema di monitoraggio prevede un link diretto con Equitalia S.p.A gestito dal personale autorizzato del servizio ragioneria;
- Verifica e controllo degli inadempimenti previsti dalla legge sulla tracciabilità dei flussi finanziari relativi ai contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (artt. 3 e 6 della Legge 136/2010).
- Gestione della contabilità Iva per tutti i servizi comunali rilevanti ai fini del DPR 633/72 e compilazione della dichiarazione annuale, nonché alla trasmissione telematica del modello UNICO/IVA;

L'ufficio ragioneria è rivolto a utenti privati, pubblici, contribuenti e servizi dell'Amministrazione Comunale. Tuttavia, la maggior parte del servizio dell'ufficio ragioneria è considerata attività verso altri uffici comunali e l'amministrazione.

---

## 2 - UFFICIO ECONOMATO

---

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa  
Collaboratori referenti dell'ufficio: Giuliana Soggiu  
Tel: 0789.770833  
mail: [ragioneria@palau.it](mailto:ragioneria@palau.it)  
pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì, 10.00 - 12.00

che cosa e' a cosa serve

L'ufficio economato fornisce un servizio di rilevante importanza per una corretta ed efficiente gestione del Comune. Il suo compito principale è quello di provvedere alla gestione delle piccole spese. Dette operazioni si concretizzano con buoni d'ordine che vengono emessi a fronte di richieste pervenute da parte degli altri servizi e previa verifica delle disponibilità sul relativo capitolo di bilancio, nel rispetto della disciplina regolamentare e della normativa in materia di pubbliche forniture. Successivamente alla presentazione della fattura l'Economo emette il buono economale per il pagamento.

Lo stesso servizio provvede alla distribuzione della cancelleria che viene richiesta su appositi moduli da altri uffici.

Inoltre l'ufficio provvede all'espletamento delle procedure di acquisto di materiale di cancelleria e dei beni vari di consumo, sulla base delle esigenze manifestate dai vari servizi, nonché di mobili e macchine d'ufficio e di attrezzature informatiche occorrenti per l'intera struttura comunale. Le recenti disposizioni normative hanno reso obbligatorio il ricorso alla Consip o all'utilizzo dei relativi parametri, pertanto ormai tutti i prodotti presenti nella piattaforma del MEF vengono acquistati tramite le convenzioni o tramite il mercato elettronico ad esclusione degli acquisti immediati e di somma urgenza.

---

## 3 - UFFICIO TRIBUTI

---

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa.  
Collaboratori referenti del servizio: Roberto Oggiano  
Tel: 0789.770831  
mail: [roberto@palau.it](mailto:roberto@palau.it)  
pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 10.00 - 12.00  
martedì e giovedì 15.30 - 17.00

che cosa e' e a cosa serve

L'ufficio tributi si occupa della gestione della TARI (ex TARSU) , dell'Imposta Comunale sugli immobili (I.C.I. ora I.M.U), del Canone sull'Occupazione degli Spazi e Aree Pubbliche (C.O.S.A.P), dell'Imposta sulla Pubblicità e dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni. In sintesi:

- redige i regolamenti che hanno valenza in materia di fiscalità locale;
- riceve il pubblico ed assiste il medesimo per la redazione della modulistica necessaria ad espletare gli adempimenti previsti dalle normative in materia, per informazioni, eventuali contestazioni, variazioni e/o cessazioni, chiarimenti e consulenza per cartelle esattoriali inerenti ai tributi comunali;
- cura i ravvedimenti, gli accertamenti con adesione, l'autotutela ed effettua i rimborsi inerenti alle imposte delle quali si occupa il servizio;
- cura il contenzioso tributario a seguito di ricorsi proposti dai contribuenti presso le commissioni tributarie;

La gestione dell' I.M.U. prevede in sintesi le seguenti attività:

- analisi dei flussi informatici relativi alle utenze elettriche trasmesse dall'agenzia delle entrate per il successivo confronto con gli utenti presenti nella banca dati;

- scarico dalla banca dati dell'agenzia delle entrate dei versamenti effettuati con F24 ed inserimento nel sistema informatico;
- aggiornamento banca dati I.M.U da banca dati Agenzia del Territorio;
- caricamento ed eventuali rettifiche e/o integrazioni alle dichiarazioni IMU presentate dai contribuenti;
- ricevimento del pubblico ed assistenza al medesimo per la redazione della modulistica necessaria agli adempimenti previsti dalle normative in materia, per informazioni, eventuali contestazioni, variazioni e/o cessazioni, oltre a chiarimenti e consulenza per cartelle esattoriali relative ai tributi comunali;
- confronto tra banca dati catastale e i versamenti effettuati spontaneamente dai contribuenti mediante analisi dei flussi trasmessi dalla Bancoposta Spa, che fornisce servizio di incasso e rendicontazione dei versamenti sul c/c all'uopo dedicato e dall'Agenzia delle Entrate (versamenti con F24);
- redazione ed emissione dei provvedimenti di accertamento in rettifica e/o omissione comminati ai contribuenti;
- redazione e successiva sottoscrizione di esecutività, da parte del Funzionario Responsabile, dei ruoli IMU emessi per il recupero delle somme non versate spontaneamente dai contribuenti a fronte dei provvedimenti ricevuti;
- eventuali annullamenti dei provvedimenti, discarichi rimborsi e contenzioso tributario connesso all'imposta;
- gestione del recupero coattivo tramite i concessionari della riscossione;
- gestione del il contenzioso tributario a seguito di ricorsi proposti dai contribuenti presso le commissioni tributarie.

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa  
Collaboratori referenti del servizio: Gianna Ricciu  
Tel: 0789.770836  
mail: [tares@palau.it](mailto:tares@palau.it)  
pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 10.00 - 12.00  
martedì e giovedì 15.30 - 17.00

La gestione della TARES prevede le seguenti attività:

- aggiornamento banca dati mediante caricamento ed eventuali rettifiche e/o integrazioni alle dichiarazioni presentate dai contribuenti;
- controllo delle denunce e dei versamenti e forma gli atti di accertamento del tributo;
- rimborso e discarico delle quote inesigibili e delle quote non dovute;
- ricevimento del pubblico e assistenza al medesimo nella redazione della modulistica necessaria agli adempimenti previsti dalle normative in materia, per informazioni, eventuali contestazioni, variazioni e/o cessazioni, chiarimenti e consulenza per cartelle esattoriali inerenti ai tributi comunali;
- rilevazione di superfici ed emissione di provvedimenti di accertamento derivanti dal confronto tra le superfici catastali presenti presso l'agenzia del territorio e quelle dichiarate dal contribuente, dall'analisi di dichiarazioni presentate dai contribuenti del Servizio Tributi;
- gestione del contenzioso tributario a seguito di ricorsi proposti dai contribuenti presso le commissioni tributarie;

La tassa C.O.S.A.P. è dovuta da chi occupi stabilmente o temporaneamente, anche abusivamente, suolo o aree pubbliche e comunque beni appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune (strade, corsi, piazze ecc). Le occupazioni possono essere di tipo permanente (di durata uguale o superiore a un anno) e di tipo temporaneo (di durata inferiore a un anno).

E' dovuta dal titolare dell'atto di concessione o di autorizzazione o, in mancanza, dall'occupante di fatto, anche abusivo, proporzionalmente alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.

Coloro che sono interessati ad occupare permanentemente per uso privato superfici o suoli pubblici devono chiedere apposita concessione all'Ufficio di Polizia Locale anche per la concessione del passo carraio.

#### **4 - UFFICIO PERSONALE**

---

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa.

Collaboratori referenti del servizio: Barbara Perentin

Tel: 0789.770871

mail: [barbara.perentin@palau.it](mailto:barbara.perentin@palau.it)

pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

Orario ricevimento pubblico: attività interna, svolta a favore dei dipendenti o dei dipendenti in fase di pensionamento.

che cosa e' e a cosa serve

L'ufficio si occupa:

1) della gestione giuridica del personale ed in particolare di:

- concorsi e tutti gli adempimenti concernenti l'accesso all'impiego
- mobilità da Ente a Ente e assunzioni tramite centro per l'impiego
- formazione del personale in servizio

2) della gestione economica del personale ed in particolare di rilevazione presenze, stipendi e pensioni del personale in servizio

3) dell'organizzazione degli uffici e dei servizi e della sua struttura, della disciplina delle valutazioni e degli inquadramenti giuridici, dell'applicazione dei contratti collettivi nazionali e decentrati e delle relazioni sindacali.

Si occupa di ogni aspetto giuridico, fiscale, contributivo e sindacale:

- emissione degli stipendi, nonché agli adempimenti legati alle fasi di uscita del personale, comprese le liquidazioni ossia i TFS (Trattamenti di Fine Servizio) e TFR (Trattamenti di Fine Rapporto) e il calcolo della pensione;
- istruisce e predispone tutti gli atti necessari alla gestione contabile e giuridica del personale di ruolo, non di ruolo;
- provvede al versamento dei contributi INPDAP, INPS, INAIL;
- predispone CUD, 770 e assistenza fiscale;
- redige il conto annuale della spesa del personale;
- presta assistenza in sede di contrattazione decentrata integrativa.

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Finanziario |                                                         |                                                                                                                      |                           |                              |           |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------|------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                      | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                | TERMINE FINALE IN GIORNI                                                                                             | DECORRENZA DEL TERMINE    | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                               |                                                         |                                                                                                                      |                           | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| Discarichi                                                                    | legge 656/94                                            | 30                                                                                                                   | dalla data di richiesta   | X                            |           |      |
| Rimborsi                                                                      | art. 1, comma 164, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 | 180                                                                                                                  | dalla data di richiesta   | X                            |           |      |
| Accertamenti                                                                  | art. 1, comma 164, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 | Entro il quinto anno successivo a quello in cui doveva essere pagata la prima rata.<br>(L.296/2006 art. 1 comma 161) |                           |                              | X         |      |
| Affissioni                                                                    |                                                         | 5                                                                                                                    | Data consegna all'ufficio |                              |           |      |
| Richiesta Informazioni                                                        |                                                         | Immediata o per appuntamento                                                                                         |                           |                              |           |      |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO BILANCIO E RAGIONERIA |                           |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                |                    |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato           |                           |                                                                               | stesura del bilancio di previsione, programmazione finanziaria, verifica del risultato di gestione finanziaria, monitoraggio equilibri finanziari e rispetto del patto di stabilità predisposizione bilancio consuntivo.       |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio           |                           |                                                                               | tutti i cittadini, imprese, enti nonché dirigenti, dipendenti dell'ente e amministratori.                                                                                                                                      |                    |
| Dimensioni                                                | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                                        | Formula Indicatore                                                                                                                                                                                                             | Valore Programmato |
| accessibilità                                             | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                                           | numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali                                                                                                                             | 100%               |
|                                                           | accessibilità multicanale | informazioni web su accesso agli uffici                                       | numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero di servizi erogati                                                                                                                                              | 1                  |
| tempestività                                              | tempestività              | tempo massimo                                                                 | Numero dei giorni necessari per l'apposizione dei visti di regolarità contabile e di copertura finanziaria                                                                                                                     | 3                  |
| trasparenza                                               | responsabili              | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio                      | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                         | 3                  |
|                                                           | procedure di contatto     | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto                         | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                         | 3                  |
|                                                           | tempistica di risposta    | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata                       | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                         | 3                  |
| efficacia                                                 | conformità                | regolarità della prestazione erogata                                          | Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate                                                                                                 | 100%               |
|                                                           | affidabilità              | Pertinenza della prestazione erogata                                          | Numero interventi formativi per il personale dipendente utili ed efficaci in rapporto al totale degli interventi formativi attuati                                                                                             | 0                  |
|                                                           | compiutezza               | Percezione qualità del servizio, misurata tramite questionario di valutazione | Numero di risposte positive su:<br>1. Rispetto orario di apertura al pubblico,<br>2. Chiarezza, Cortesia e Professionalità,<br>3. Modulistica,<br>4. Tempestività del servizio erogato/Numero totale di questionari compilati. | 100%               |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO ECONOMATO   |                           |                                                          |                                                                                                                                                        |                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato |                           |                                                          | gestione delle spese economali, acquisto di materiale di cancelleria, macchine d'ufficio, beni vari di consumo per tutti i servizi dell'ente.          |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio |                           |                                                          | tutti i cittadini, enti e imprese private                                                                                                              |                    |
| Dimensioni                                      | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                   | Formula Indicatore                                                                                                                                     | Valore Programmato |
| accessibilità                                   | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                      | Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico e ai fornitori in rapporto alle giornate lavorative totali                                      | 100%               |
|                                                 | accessibilità multicanale | informazioni web su accesso agli uffici                  | Numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati                                                              | /                  |
| tempestività                                    | tempestività              | tempo massimo                                            | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute                                                  | 100%               |
| trasparenza                                     | responsabili              | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 3                  |
|                                                 | procedure di contatto     | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto    | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 3                  |
|                                                 | tempistica di risposta    | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata  | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                 | 3                  |
| efficacia                                       | conformità                | regolarità della prestazione erogata                     | Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate                         | 100%               |
|                                                 | affidabilità              | pertinenza della prestazione erogata                     | Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                         | 0                  |
|                                                 | compiutezza               | esaustività della prestazione erogata                    | Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase | 100%               |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO TRIBUTI     |                           |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato |                           |                                                          | gestione della tassa rifiuti solidi urbani (tares/tari), dell'imposta comunale sugli immobili (imu), della tassa sull'occupazione degli spazi ed aree pubbliche (tosap), dell'imposta sulla pubblicità e dei diritti sulle pubbliche affissioni. |                    |
| modalita' di erogazione                         |                           |                                                          | il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico                                                                                                                                  |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio |                           |                                                          | tutti i cittadini, enti e imprese private                                                                                                                                                                                                        |                    |
| Dimensioni                                      | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                   | Formula Indicatore                                                                                                                                                                                                                               | Valore Programmato |
| accessibilità                                   | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                      | Numero di ore lavorative con apertura al pubblico (11.50) in rapporto alle ore lavorative totali (36,00)                                                                                                                                         | 100%               |
|                                                 | accessibilità multicanale | informazioni web su accesso agli uffici                  | numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero di servizi erogati                                                                                                                                                                | 2                  |
| tempestività                                    | tempestività              | tempo massimo                                            | Numero dei giorni necessari per l'apposizione dei visti di regolarità contabile e di copertura finanziaria                                                                                                                                       | 3                  |
| trasparenza                                     | responsabili              | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                                           | 3                  |
|                                                 | procedure di contatto     | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto    | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                                           | 3                  |
|                                                 | tempistica di risposta    | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata  | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                                                                           | 3                  |
| efficacia                                       | conformità                | regolarità della prestazione erogata                     | Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate                                                                                                                   | 100%               |
|                                                 | affidabilità              | pertinenza della prestazione erogata                     | numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                                                                                                                   | 0                  |
|                                                 | completezza               | esaustività della prestazione erogata                    | numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase                                                                                           | 100%               |

**SETTORE AMBIENTE E DEMANIO - PORTO TURISTICO**

## **SETTORE AMBIENTE E DEMANIO - PORTO TURISTICO**

Responsabile: Dr.ssa Maria Celeste Meloni

Tel.: 0789770875

mail: [ambiente@palau.it](mailto:ambiente@palau.it)

pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

### **UFFICI**

---

1. Rifiuti
2. Tutela e sostenibilità ambientale
3. Verde pubblico
4. Demanio marittimo
5. Porto Turistico

## ACCESSO AGLI ATTI

REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AGLI ATTI  
(disponibile in Amministrazione trasparente > regolamenti)

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Ambiente e Demanio |                                                                                                                                                                 |                          |                                             |                              |           |                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                             | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                                                                                                        | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                      | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                      |                                                                                                                                                                 |                          |                                             | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                                                                                                                                            |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90     | Regolamento comunale per l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 - art. 7 della legge n. 69/2009, approvato con deliberazione di C.C. n. 26 del 26.05.1998 | 20 giorni                | dalla data di presentazione della richiesta | X                            |           | Verifica presenza di controinteressati ai sensi dell'art. 3 del DPR 184/06.<br>Pagamento diritti di segreteria per estrazione copie (€ 0,26 per pagina) Marche da bollo per copia conforme |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei consiglieri comunali       | Regolamento funzionamento consiglio comunale                                                                                                                    | 30 giorni                | dalla data di richiesta                     | X                            |           | Accesso agli atti da presentarsi al Segretario Generale                                                                                                                                    |
| Autenticazioni di sottoscrizioni, copie e dichiarazioni sostitutive                  | T.U. n. 445/2000                                                                                                                                                | tempo reale              |                                             | X                            |           |                                                                                                                                                                                            |

Al Segretario generale del Comune (art. 2, comma 9 bis, legge n. 241/1990) è attribuito, su richiesta del privato, il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento.

Segretariogenerale: Dott. ssa Mariuccia Cossu  
Ufficio: Piazza Popoli d'Europa s.n.c., 07020 Palau  
Tel.: 0789.770804  
mail: segretariogenerale@palau.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

---

**1 - ufficio rifiuti**

---

Ufficio: Via Riva dei Lestrigoni

Collaboratore tecnico: Lorenzo Faiella

Tel: 0789770877

Mail: faillella@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Collaboratore tecnico: Alessandro Orecchioni

Tel: 0789770878

Mail: orecchioni@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Collaboratore amministrativo: Graziella Longhi

Tel: 0789770876

Mail: longhi@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 10.00 - 13.00  
martedì e giovedì 15.00 - 17.00

I servizi del Settore Ambiente mirano ad assicurare la qualità dell'ambiente ed il controllo delle sue risorse naturali attraverso la salvaguardia del territorio dall'inquinamento e dal degrado ambientale. Il Settore si occupa della cura, manutenzione e implementazione del verde pubblico. Cura la gestione degli impianti di tecnologia ambientale, dei parchi e i giardini, lo sviluppo, la promozione e la realizzazione di progetti finalizzati al miglioramento della qualità ambientale. Provvede alla programmazione energetica locale e alla gestione delle risorse energetiche dell'Ente in un'ottica di risparmio energetico e di riduzione dell'impatto ambientale. Si occupa della gestione integrata dei rifiuti urbani ed assimilati. Garantisce la realizzazione di iniziative legate alla sensibilizzazione ed all'educazione ambientale della cittadinanza.

Le principali attività svolte dall'ufficio sono:

- verifica dei servizi igiene ambientale affidati alla Ditta e monitoraggio degli eventuali disservizi;
- analisi della quantità e qualità di RSU prodotti nel territorio e valutazione delle possibili azioni di ottimizzazione del sistema di raccolta;
- iniziative di riduzione e prevenzione dei rifiuti per ampliare la vita dei beni e per facilitare il riutilizzo e il riciclaggio;
- divulgazione delle informazioni sui servizi erogati, sull'accesso agli stessi e sui risultati del monitoraggio e del controllo;
- trasmissione alla Regione e alla Provincia delle informazioni sulla gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- svolgimento e gestione della fase amministrativa/istruttoria in merito al procedimento sanzionatorio amministrativo per violazioni alle disposizioni del Regolamento comunale di gestione dei rifiuti;
- attivazione delle procedure operative ed amministrative inerenti le bonifiche ambientali come da art. 250 del D.Lgs. 152/2006;
- rapporti con il Servizio Veterinario dell'ASL N.2 in tema di smaltimento di sottoprodotti di origine animale non destinati al consumo umano di categoria 1, 2 e 3 secondo la normativa sanitaria e ambientale;
- gestione Database quantitativi e qualitativi sulla raccolta differenziata;
- monitoraggio e controllo della raccolta differenziata;
- consegna dei contenitori per il porta a porta;
- studio delle problematiche emergenti e delle possibili soluzioni;
- rapporti e segnalazioni con la Polizia Municipale e con i volontari delle associazioni di volontariato per violazioni al Regolamento comunale di gestione dei rifiuti urbani;
- rilascio di Pareri, Autorizzazioni e partecipazioni Conferenze di Servizi nell'ambito del D.Lgs. 152/2006;
- controllo sulla gestione del Centro di raccolta comunale di Liscia Culumba e sul correlato servizio incentivante;

- gestione delle segnalazioni riguardanti carenze o ritardi nel servizio di raccolta differenziata, con immediata comunicazione alla ditta;
- adempimenti burocratici di competenza comunale in materia di rifiuti: comunicazione del Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD), dichiarazione SIRA;
- rapporto annuale sulla gestione dei rifiuti urbani ed assimilati;
- gestione isola ecologica del Porto Turistico con rispetto della procedura SISTRI;
- informativa alle aziende sulla corretta gestione dei propri rifiuti speciali prodotti e/o detenuti: iscrizione Albo, conferimento presso il Centro di Raccolta comunale, attività di deposito preliminare e/o deposito temporaneo, procedure semplificate, eventuali esercizi in procedura autorizzativa ordinaria.
- gestione rapporti con la Regione, Provincia, ARPAS e ASL in tema di rifiuti;
- rapporto con gli impianti;
- gestione dei contratti con i consorziati CONAI e impianti di Recupero/Riciclo;
- sopralluoghi e adozioni dei provvedimenti in materia di rifiuti (abbandoni e depositi incontrollati);
- gestione degli esposti per abbandono di rifiuti urbani sul suolo pubblico e le richieste di intervento per la rimozione e lo smaltimento;
- rilascio parere in ordine all'approvazione dei progetti di bonifica dei siti inquinati rilasciata dalla Regione;
- stesura del Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti Urbani ed Assimilati;
- stesura del Regolamento di Gestione del Centro di Raccolta Comunale di Liscia Culumba;
- promozione delle iniziative di auto-recupero: incentivazione del compostaggio domestico;
- distribuzione delle compostiere alle utenze rurali, monitoraggio dei risultati e attività di controllo sul loro utilizzo;
- partecipazione ad eventi nazionali ed internazionali in tema di gestione rifiuti.

## RIFIUTI

### Cos'è e a cosa serve

Per gestione dei rifiuti si intende l'insieme delle politiche, procedure e metodologie volte a gestire l'intero processo dei rifiuti, dalla loro produzione fino alla loro destinazione finale coinvolgendo quindi la fase di raccolta, trasporto, trattamento fino al riutilizzo dei materiali di scarto, nel tentativo di ridurre i loro effetti sulla salute umana e l'impatto sull'ambiente.

In perfetta sintonia con quelle che sono le priorità a cui deve rifarsi tutta la gestione dei rifiuti e cioè prevenzione, innanzitutto, e recupero, con lo smaltimento come ultima opzione residuale, l'Amministrazione comunale ha avviato un servizio domiciliare integrato spinto: una raccolta capillare di tutte le frazioni valorizzabili e non, su tutto il territorio e per tutte le utenze, prevedendo il cassonetto stradale solo nei casi in cui la struttura urbanistica ponga evidenti difficoltà tecniche e, comunque, prevedendo soluzioni atte a permettere l'utilizzo solo a utenze prefissate.

Un'estesa domiciliarizzazione dei circuiti di raccolta delle principali frazioni recuperabili, nello specifico di quella umida, della raccolta della carta e cartoni, del vetro, della plastica, degli imballaggi di alluminio e metallo, nonché della frazione "secca residua".

La raccolta dei rifiuti risulta "personalizzata" con la consegna in comodato d'uso gratuito di appositi contenitori alle diverse utenze: un kit di mastelli per le case singole, una batteria di contenitori più capienti per le utenze condominiali. Il ritiro delle singole tipologie di rifiuto avviene secondo una frequenza prestabilita, seguendo il calendario di raccolta. In base al giorno di raccolta indicato nel calendario, i cittadini devono esporre i propri contenitori all'esterno delle proprie abitazioni sulla pubblica via, posizionandoli in modo da favorire l'attività di prelievo da parte degli operatori e senza creare ostacolo alla transitabilità delle strade o dei marciapiedi. I cittadini che abitano nei condomini dovranno collocare i contenitori in punti prestabiliti.

I materiali dovranno essere conferiti nei tempi e nei modi corretti al fine di garantire la loro raccolta. Quelli conferiti in modo scorretto (in giorni sbagliati, non differenziati o in sacchetti non conformi) non verranno ritirati. A tal proposito l'ufficio Ambiente mette a disposizione dell'utenza il materiale informativo per una corretta raccolta differenziata, quali calendario, modalità di conferimento, conoscenza ed utilizzo dei servizi specifici.

Il servizio, inoltre, prevede un ritiro gratuito a domicilio su chiamata dei rifiuti ingombranti, beni durevoli e rifiuti da potatura e un ritiro giornaliero a domicilio, su richiesta, per pannolini e pannoloni. A supporto del sistema di raccolta domiciliare ed in sinergia con esso, è operativo un Centro di Raccolta comunale in loc. Liscia Culumba, dove le utenze domestiche e non domestiche potranno conferire con la massima sicurezza ed in modo totalmente gratuito i propri rifiuti correttamente separati, in special modo quei rifiuti che per tipologia o dimensioni non rientrano nel normale ciclo di raccolta effettuato dalla ditta affidataria del servizio di igiene urbana. Il nuovo servizio ha intensificato la pratica del compostaggio domestico, con la distribuzione capillare di una compostiera a ciascuna utenza dell'agro, allontanando in tal modo dai circuiti di raccolta una quantità non trascurabile di frazione organica, in totale rispetto alla attuale politica gestionale: prevenire la produzione dei rifiuti.

### Sono destinatari del servizio

I cittadini residenti e non, attività commerciali (bar, ristoranti, supermercati, pescherie, alberghiere) e le imprese che producono rifiuti che siano assimilabili agli urbani.

### Cosa occorre fare

Gli utenti possono segnalare telefonicamente il mancato ritiro dei rifiuti al numero verde, comunicato in occasione della distribuzione del calendario della raccolta dei rifiuti, o in alternativa, all'ufficio Ambiente, tramite telefono o recandosi di persona.

### Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta.

### Costi

Nessun costo.

|  |
|--|
|  |
|--|

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Ambiente- SERVIZIO RIFIUTI                     |                                                                     |                          |                                                                    |                              |           |                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
| oggetto del procedimento                                                                                         | normativa di riferimento                                            | termine finale in giorni | decorrenza del termine                                             | attivazione del procedimento |           | note                                                                     |
|                                                                                                                  |                                                                     |                          |                                                                    | istanza di parte             | d'ufficio |                                                                          |
| Predisposizione di avvio di procedimento e/o di ordinanze in materia igienico-sanitaria                          | Art. 7 D.Lgs. 241/90;<br>D.Lgs. 267/2000; Art. 192 D.Lgs. 192/2006; | 30                       | Dal ricevimento del verbale di sopralluogo o di accertamento       | X                            | X         | A seguito di segnalazione dei cittadini o di Autorità Giudiziaria        |
| Ripristino siti a seguito di abbandoni, depositi incontrollati e riversamenti abusivi                            | Art. 192 D.Lgs. 152/2010                                            | 60                       | Dalla scadenza dei termini fissati in ordinanza                    | X                            | X         | Su segnalazione o in seguito a sopralluoghi                              |
| Partecipazione a C.d.S. per approvazione dei piani di caratterizzazione bonifica di siti inquinati               | Art. 242 D.Lgs. 152/2006                                            | 30                       | Dalla presentazione del Piano di Caratterizzazione                 | X                            |           | A seguito di convocazione                                                |
| Partecipazione a C.d.S. per VIA e VAS in materia di nuovi impianti o modifiche sostanziali di impianti esistenti | D.Lgs. 205/2010<br>Art. 14-ter<br>D.Lgs. 241/90                     | 240                      | Dalla data di indizione                                            | X                            |           | A seguito di convocazione                                                |
| Servizio raccolta, trasporto, conferimento rifiuti urbani e R.D.                                                 | D.Lgs. 152/2006<br>Regolamento Comunale                             | 24 h                     | Dall'attivazione del servizio                                      | X                            | X         | Servizio svolto dalla ditta aggiudicataria                               |
| Gestione delle segnalazioni riguardanti carenze o ritardi nel servizio di raccolta differenziata                 | D.Lgs. 152/2006<br>Regolamento Comunale                             | 24 h                     | Dal ricevimento della segnalazione                                 | X                            | X         | Su segnalazione o in seguito a sopralluoghi                              |
| Sopralluoghi e adozione dei provvedimenti in materia di rifiuti                                                  | —                                                                   | 2 gg                     | Dal ricevimento della segnalazione                                 | X                            | X         | Su segnalazione o in seguito a sopralluoghi                              |
| Concessione in comodato d'uso e consegna di contenitori per la raccolta differenziata                            | —                                                                   | 3 gg                     | Dal ricevimento della richiesta                                    | X                            | X         | Presenza in carico con consegna del contratto di comodato d'uso gratuito |
| Concessione in comodato d'uso di biocomposter                                                                    | —                                                                   | 3 gg                     | Dal ricevimento della richiesta                                    | X                            | X         | Presenza in carico con consegna del contratto di comodato d'uso gratuito |
| Monitoraggio e controllo della raccolta differenziata                                                            | —                                                                   | 15 gg                    | Dal ricevimento del rapporto mensile dell'impianto e dei formulari |                              | X         |                                                                          |
| Servizio di ritiro smaltimento carcasse animali rinvenute sul territorio comunale                                | DPR 320/54                                                          | 24 h                     | Dal giorno del rinvenimento                                        | X                            | X         | A seguito di ricevimento nota ASL                                        |
| Adempimenti di procedura amministrativa sanzionatoria in tema di emissione di ordinanza ingiunzione              | L. 689/1981                                                         | 6 mesi                   | Dal ricevimento del rapporto sanzionatorio                         | X                            |           | A seguito di ricevimento dei verbali da parte dell'organo accertatore    |

---

**2- ufficio tutela e sostenibilit  ambientale**

---

Ufficio: Via Riva dei Lestrigoni

Referente Tecnico del servizio: Lorenzo Faiella

Tel: 0789770877

Mail: faillella@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Ufficio: Via Riva dei Lestrigoni s.n.c.

Referente Tecnico del servizio: Alessandro Orecchioni

Tel: 0789770878

Mail: orecchioni@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Referente amministrativo del servizio: Graziella Longhi

Tel: 0789770876

Mail: longhi@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Orario ricevimento pubblico: da lunedi' a venerdi' 10.00 - 13.00  
martedi' e giovedi 15.00 - 17.00

Le principali attivit  svolte dall'ufficio sono:

- Attuazione delle disposizioni contenute nella normativa vigente a livello nazionale, regionale nonch  delle direttive provinciali in collaborazione con gli Enti preposti;
- Prevenzione, monitoraggio e interventi di bonifica in materia di inquinamento, controllo e verifica dell'applicazione delle relative leggi;
- Controllo in materia di tutela da inquinamento acustico, atmosferico, elettromagnetico, acque;
- Progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione ambientale;
- Attivit  di tutela dei litorali;
- Realizzazione e manutenzione dei sentieri di accesso alle spiagge con posizionamento di passerelle al fine di evitare il calpestio delle dune e della relativa vegetazione e l'accesso agli utenti diversamente abili;
- Attivit  di prevenzione antincendio: operazioni selvicolturali e di manutenzione di aree standard comunali a maggior rischio d'incendio;
- Adeguamento piano di protezione civile;
- Interventi diretti per quanto di competenza contro gli scarichi inquinanti in corsi d'acqua;
- Adozioni dei provvedimenti inerenti le acque di balneazione;
- Rapporto con il gestore del Servizio Idrico Integrato (Abbanoa S.p.A.);
- Pianificazione acustica territoriale;
- Rapporto con i servizi tecnici, il Settore Vigilanza e l'ASL in materia di controlli sull'inquinamento acustico nel territorio e sugli interventi di risanamento;
- Adozione di provvedimenti atti a favorire su scala comunale il risparmio energetico e l'utilizzazione delle fonti rinnovabili di energia;
- Attuazione di misure di prevenzione igienico - sanitarie per la salubrit  degli ambienti urbani;
- Monitoraggio sulla qualit  dell'acqua erogata dalle fontanelle pubbliche;
- Campagne informative sulla corretta tutela del territorio;
- Promozione di iniziative ambientali e di progetti volti a favorire il coinvolgimento dei diversi attori del territorio (cittadinanza e scuole) con divulgazione e sensibilizzazione di tematiche ambientali (tutela del paesaggio, difesa delle spiagge e degli ecosistemi costieri);
- Sostegno dell'attivit  di studio e di monitoraggio della fascia costiera effettuate dall'Osservatorio Coste e Ambiente Naturale Sottomarino ubicato presso il Faro di Punta Sardegna, afferente al Dipartimento di Scienze della Terra dell'Universit  degli Studi di Cagliari.
- Attivazione delle procedure tecnico - amministrative inerenti gli acquisti verdi allo scopo di integrare i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie

ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale, attraverso la ricerca e la scelta dei risultati e delle soluzioni che hanno il minore impatto possibile sull'ambiente lungo l'intero ciclo di vita.

Cos'è e a cosa serve

Il Servizio Tutela e sostenibilità ambientale ha lo scopo di assicurare la qualità dell'ambiente ed il controllo delle sue risorse naturali attraverso la salvaguardia del territorio dall'inquinamento e dal degrado ambientale. Adotta strategie che mirano ad una maggiore attenzione per l'ambiente.

Sono destinatari del servizio

Tutti i cittadini e i fruitori del territorio.

Cosa occorre fare

Segnalare anche telefonicamente qualsiasi situazione che necessita di un intervento.

Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta

Costi

Nessun costo.

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Ambiente- SERVIZIO TUTELA E SOSTENIBILITA' AMBIENTALE |                                                                        |                              |                                                              |                              |           |                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                                                | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                               | TERMINE FINALE IN GIORNI     | DECORRENZA DEL TERMINE                                       | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                  |
|                                                                                                                         |                                                                        |                              |                                                              | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                       |
| Risposte ad istanze varie da parte di Utenti, Enti e Amministrazione                                                    | -                                                                      | 15                           | Dall'inoltro della segnalazione                              | x                            |           |                                                                       |
| Disinfezione, disinfestazione e derattizzazione nel territorio comunale                                                 | —                                                                      | 15                           | Dal ricevimento della segnalazione                           | X                            | X         |                                                                       |
| Procedimenti in materia di tutela da inquinamento acustico, atmosferico, elettromagnetico, acque                        | varie                                                                  | Nel rispetto della normativa | Dalla data di avvio del procedimento                         | X                            | x         |                                                                       |
| Partecipazione a C.d.S. per VIA e VAS                                                                                   | D.Lgs. 241/90<br>D.lgs n. 152/2006                                     | Nel rispetto della normativa | Dalla data di indizione                                      | X                            |           | A seguito di convocazione                                             |
| Predisposizione di avvio di procedimento e/o di ordinanze in materia igienico-sanitaria                                 | Art. 7 D.Lgs. 241/90;<br>D.Lgs. 267/2000;<br>Art. 192 D.Lgs. 192/2006; | 30                           | Dal ricevimento del verbale di sopralluogo o di accertamento | X                            | x         | A seguito di segnalazione dei cittadini o di Autorità Giudiziaria     |
| Adempimenti di procedura amministrativa sanzionatoria in tema di emissione di ordinanza ingiunzione                     | L. 689/1981                                                            | 6 mesi                       | Dal ricevimento del rapporto sanzionatorio                   | X                            |           | A seguito di ricevimento dei verbali da parte dell'organo accertatore |

---

### 3 – ufficio verde pubblico

---

Ufficio: Via Riva dei Lestrigoni

Referente Tecnico del servizio: Alessandro Orecchioni

Tel: 0789770878

Mail: orecchionia@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Referente amministrativo del servizio: Graziella Longhi

Tel: 0789770876

Mail: longhig@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 10.00 - 13.00  
martedì e giovedì 15.00 - 17.00

Le principali attività svolte dell'ufficio sono:

- Monitoraggio e manutenzione del patrimonio arboreo comunale (potature, abbattimenti, piantumazione ecc.);
- Manutenzione degli spazi verdi urbani (parchi, giardini, aree dei plessi scolastici e cortili comunali, aree verdi attrezzate per il gioco dei bambini, aiuole stradali e rotatorie);
- potature, spollonature ed eventuale abbattimento degli alberi d'alto fusto;
- potature delle essenze arbustive e delle siepi;
- sfalcio, arieggiature, diserbo e risemine dei prati;
- Sfalco erbe infestanti lungo le strade e su aree di proprietà comunale;
- Piantumazioni fioriture stagionali;
- Controllo fitosanitario e predisposizione degli eventuali trattamenti;
- Controllo impianti di irrigazione automatizzati ed eventuale gestione delle riparazioni;
- Irrigazione manuale dei vasi e delle aiuole ove non è presente l'impianto di irrigazione;
- sistemazione di aree degradate attraverso la ripulitura, la valorizzazione delle specie esistenti e la messa a dimora di nuove essenze;
- monitoraggio e controllo delle palme presenti nel territorio comunale al fine di contrastare la diffusione del Punturolo Rosso.
- gestione degli orti urbani, l'affidamento in custodia e la realizzazione di nuove aree destinate alle colture ortive;

Cos'è e a cosa serve

L'ufficio provvede alla manutenzione di giardini, aiuole, alberature stradali, fioriere e zone a verde attrezzate (giochi, arredi, etc.), e cura interventi di arredo urbano, finalizzati a migliorare l'aspetto e la vivibilità della città.

Sono destinatari del servizio

Tutti i cittadini e i fruitori del territorio.

Cosa occorre fare:

Gli utenti possono segnalare anche telefonicamente qualsiasi situazione che necessita di un intervento.

Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta

Costi

Nessun costo.

Responsabile del provvedimento finale  
Responsabile del Settore Ambiente- SERVIZIO VERDE PUBBLICO

| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                             | NORMATIVA DI RIFERIMENTO | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                                      |                          |                          |                                       | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                      |
| Risposte ad istanze varie da parte di Utenti, Enti e Amministrazione | -                        | 15                       | Dall'inoltro della segnalazione       | x                            |           | Risposte ad istanze varie da parte di Utenti, Enti e Amministrazione |
| Affidamento orti urbani                                              | Regolamento              | 30                       | Dalla pubblicazione della graduatoria | X                            |           | Sottoscrizione di scrittura privata                                  |
| Affidamento in adozione di aree verdi                                | Regolamento              | 30                       | Dalla pubblicazione della graduatoria | X                            |           | Sottoscrizione di convenzione                                        |

---

#### 4 – ufficio demanio marittimo

---

Ufficio: Via Riva dei Lestrigoni

Referente Tecnico del servizio: Alessandro Orecchioni

Tel: 0789.770878

Mail: orecchinia@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Referente amministrativo del servizio: Graziella Longhi

Tel: 0789.770876

Mail: longhig@palau.it

pec: protocollo@pec.palau.it

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a venerdì 10.00 - 13.00  
martedì e giovedì 15.00 - 17.00

Le principali attività svolte dell'ufficio sono:

- Il rilascio, la proroga e le modificazioni delle concessioni demaniali marittime su aree scoperte (ombrelloni e lettini) o che comportino impianti di facile rimozione (chioschi bar e strutture amovibili) cui siano annesse opere di difficile rimozione o pertinenze di modeste dimensioni, sino ad massimo di mq. 60;
- l'autorizzazione al sub ingresso (art. 46 C.N.) e affidamento in gestione (art. 45 bis C.N.);
- la revoca, decadenza e sospensione delle concessioni/autorizzazioni;
- le concessioni aventi ad oggetto superfici occupate virtualmente (cavi, cavidotti, tubi e condotte interrate o poggiate sul demanio marittimo, piscine);
- le autorizzazioni al posizionamento di corridoi di lancio e di atterraggio di natanti quando siano strumentali all'esercizio delle attività previste nelle concessioni;
- le funzioni di cui all'art. 68 del Codice della Navigazione relative ad aree demaniali di competenza comunale;
- le autorizzazioni temporanee per un periodo non superiore a 20 giorni più 4 per lo svolgimento di attività ludico-ricreative, sportive, di spettacolo che comportino il posizionamento di strutture di facile rimozione;
- le autorizzazioni al transito di mezzi gommati sugli arenili per la pulizia dei medesimi e per il montaggio e lo smontaggio delle strutture di facile rimozione;
- le autorizzazione per riprese cinematografiche e fotografiche su aree demaniali di competenza comunale;
- le attività di polizia amministrativa, di vigilanza e di applicazione delle sanzioni amministrative, ai sensi dell'art. 54 del Codice della navigazione.
- la quantificazione dei canoni demaniali con relativa notifica degli importi al concessionario e all'Agenzia del Demanio competente per il territorio;
- Gestione del S.I.D. (Sistema Informativo Demanio) attraverso i controlli, le visure, le stampe della cartografia e l'aggiornamento dei dati di competenza comunale;
- il posizionamento di cartellonistica indicante i principali obblighi e divieti riportati nell'Ordinanza Balneare;
- l'affidamento del servizio di fornitura, posa in opera e rimozione dei cavi tarozzati per la delimitazione delle aree di balneazione del Comune di Palau;
- l'affidamento del servizio di noleggio di bagni chimici, inclusi i necessari interventi di pulizia ed igienizzazione, da posizionare nelle spiagge ricadenti nel territorio del Comune di Palau al fine di garantire, stante la consueta notevole affluenza di bagnanti, i servizi essenziali ai cittadini, nel rispetto dell'ordine pubblico, di igiene ambientale e di sicurezza;
- la gestione della spiaggia attrezzata ad uso esclusivo dei cani e dei loro detentori.

#### Cos'è e a cosa serve

Il Servizio Demanio marittimo è operativo in seguito al trasferimento delle competenze operato dalla Legge regionale 12 giugno 2006, n. 9, art. 41, con la quale sono state attribuite ai Comuni le funzioni in materia di elaborazione ed approvazione dei Piani di utilizzazione dei litorali, concessioni, sui beni del demanio marittimo o della navigazione interna, per finalità turistico - ricreative, su aree scoperte o che comportino impianti di facile rimozione e le altre funzioni amministrative riguardanti il demanio marittimo ed il mare territoriale non riservate alla Regione o allo Stato.

#### Sono destinatari del servizio

- privati cittadini,
- le società che intendono richiedere concessioni o autorizzazioni per esercitare attività sul demanio marittimo per finalità turistico - ricreative.

#### Cosa occorre fare

Per le richieste di concessioni o autorizzazioni è necessario utilizzare apposita modulistica scaricabile dal sito Modelli S.I.D. (Sistema Informativo Demanio marittimo) [www.mit.gov.it/mit/](http://www.mit.gov.it/mit/) sezione modulistica.

#### Tempistica

Entro i termini di legge

#### Costi

i costi variano a seconda della richiesta presentata.

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Ambiente - SERVIZIO DEMANIO                                                                    |                                 |                          |                                                              |                              |           |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                                                                                         | NORMATIVA DI RIFERIMENTO        | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                                       | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                                                                                                                  |                                 |                          |                                                              | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| Rilascio, rinnovo e Modifica concessione demaniale marittima                                                                                                     | Art. 36 C.N..                   | 120                      | Dal ricevimento dell'istanza                                 | X                            |           |      |
| Proroga concessioni demaniali marittime                                                                                                                          | D.G.R. 12/8 2013                | 30                       | dalla presentazione e/o ricezione                            | X                            |           |      |
| Autorizzazione al sub-ingresso concessioni demaniali marittime                                                                                                   | Art. 46 C.N.                    | 90                       | dalla data di ricezione della richiesta                      | X                            |           |      |
| Autorizzazione affidamento in gestione concessioni demaniali marittime                                                                                           | Art. 45 bis C.N.                | 60                       | dalla data di ricezione della richiesta                      | X                            |           |      |
| Revoca e decadenza concessioni demaniali marittime                                                                                                               | Artt. 42 e 47 C.N.              | 120                      | Dal ricevimento dell'istanza e/o dall'accertamento d'ufficio | X                            | X         |      |
| Autorizzazione posizionamenti corridoi di lancio                                                                                                                 | Ordinanza di sicurezza balneare | 30                       | dalla data di ricezione della richiesta                      | X                            |           |      |
| Autorizzazione manifestazioni breve durata, transito mezzi gommati su arenili, riprese fotografiche e cinematografiche, spettacoli pirotecnici su aree demaniali | Ordinanza di sicurezza balneare | 30                       | dalla data di ricezione della richiesta                      | X                            |           |      |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO AMBIENTE E DEMANIO |                            |                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                    |
|--------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato        |                            |                                                                      | Il Settore svolge tutte le funzioni inerenti la gestione del territorio in materia ambientale e tutte le funzioni attribuite ai Comuni in materia di demanio marittimo ad uso turistico-ricreativo. |                    |
| Modalità di erogazione                                 |                            |                                                                      | il servizio viene effettuato tramite attività di verifica e sopralluoghi sul territorio e di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico                                         |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio        |                            |                                                                      | tutti i cittadini privati e imprese                                                                                                                                                                 |                    |
| Dimensioni                                             | Sottodimensioni            | Descrizione indicatore                                               | Formula Indicatore                                                                                                                                                                                  | Valore Programmato |
| accessibilità                                          | accessibilità fisica       | ampiezza dell'orario di apertura al pubblico                         | numero di ore settimanali                                                                                                                                                                           | 19                 |
|                                                        |                            | disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico | numero di ore giornaliere                                                                                                                                                                           | 1                  |
|                                                        |                            | tempo medio di attesa                                                | minuti di attesa                                                                                                                                                                                    | 5                  |
|                                                        | accessibilità multimediale | informazioni web sui servizi erogati                                 | periodicità di aggiornamento delle informazioni in web                                                                                                                                              | semestrale         |
| tempestività                                           | tempestività di risposta   | tempestività nell'erogazione di un servizio                          | Percentuale di procedimenti e/o prestazioni concluse entro il tempo previsto in rapporto al numero di istanze pervenute                                                                             | 95%                |
|                                                        | tempestività di risposta   | rispetto dei termini prefissati per la conclusione dei procedimenti  | numero di giorni di ritardo                                                                                                                                                                         | 0                  |
| trasparenza                                            | responsabili               | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio             | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                              | 10                 |
|                                                        | contatti                   | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto                | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                                              | 10                 |
|                                                        | accessibilità agli atti    | rilascio copie di atti                                               | numero di giorni necessari al rilascio della documentazione dalla data di richiesta                                                                                                                 | 7                  |
| efficacia                                              | conformità                 | regolarità delle funzioni                                            | Percentuale di istanze evase conformemente alla normativa di riferimento/numero totale pervenute                                                                                                    | 100%               |
|                                                        | affidabilità               | pertinenza della prestazione erogata                                 | numero dei reclami ricevuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                                                                     | 0                  |
|                                                        | qualità                    | Soddisfazione dell'utenza dei servizi erogati                        | N. di indagini/anno sulla soddisfazione degli utenti sulle prestazioni erogate                                                                                                                      | 1                  |
|                                                        | completezza                | esaustività della prestazione erogata                                | numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase                                              | 100%               |

---

## 5 - ufficio porto turistico

---

Ufficio: Via Riva dei Lestrigoni  
Referente amministrativo: Ignazio Sanna  
Tel: 0789.770811  
Mail: portoturistico@palau.it  
Mail: portopalau@tiscali.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

Ufficio: Via Riva dei Lestrigoni  
Referente amministrativo: Piera Annunziata Pala  
Tel: 0789.708435  
Mail: palan@palau.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

Ufficio: Via Riva dei Lestrigoni  
Referente amministrativo: Eleonora Molinari  
Tel: 0789.770809  
Mail: molinarie@palau.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

Ufficio: Via Riva dei Lestrigoni  
Ormeggiatore: Angelo Caria  
Tel: 0789.708435  
Mail: portoturistico@palau.it  
Mail: portopalau@tiscali.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

Orario ricevimento pubblico: da lunedì a sabato 09.00 - 13.00  
da lunedì a venerdì 16.00 - 18.00

(gli orari sono riferiti al periodo invernale e possono subire modifiche nel periodo 1/6 – 30/9)

Le attività svolte dall'ufficio sono le seguenti:

- assegnazione posti barca
- stesura contratti di ormeggio
- piani di intervento per manutenzioni ordinarie e straordinarie
- organizzazione e gestione del personale addetto all'assistenza delle imbarcazioni
- controllo dell'area lavori e dell'area di varo ed alaggio
- rapporti con l'Autorità Marittima e l'agenzia per il Servizio Demanio e Patrimonio della Regione Sardegna
- assistenza meteo
- gestione area parcheggi auto del porto turistico
- assistenza all'utenza per informazioni nautiche e turistiche
- assistenza radio Vhf alle imbarcazioni
- customer service multilingue

Il Comune ha in Concessione Demaniale Marittima il Porto Turistico con scadenza 31/12/2020 con provvedimento rilasciato dalla R.A.S. Agenzia del Demanio di Tempio Pausania.

Di seguito una descrizione sommaria dei principali servizi

## ASSEGNAZIONE POSTI BARCA

### Cos'è e a cosa serve

Il servizio prevede l'assegnazione posti barca in funzione della categoria di appartenenza dell'utente (Residenti, Stanziali, Operatori Nautici, Temporanei, Transito) e della categoria di appartenenza dell'unità (da ml. 0,00 a ml 06,50 - da ml. 6,51 a ml 08,00 - da ml. 08,01 a ml 09,50 - da ml. 9,51 a ml 11,50 – oltre ml. 11,50). La classificazione ed esame delle richieste di ormeggio in relazione alla categoria di appartenenza dell'utente (Residenti, Stanziali, Operatori Nautici presentate nel mese di gennaio – Temporanei presentate da mese di marzo in poi); Assegnazione dei posti barca per la categoria Transito all'atto della richiesta dell'utente e secondo la disponibilità ricettiva del momento.

### Sono destinatari del servizio

Diportisti italiani e stranieri, imprese commerciali (attività di noleggio, locazione imbarcazioni e natanti, traffico passeggeri).

### Cosa occorre fare

Gli utenti possono richiedere l'assegnazione dei posti barca, secondo le norme e la tempistica previste dal Regolamento del Porto Turistico, utilizzando gli appositi moduli disponibili presso l'Ufficio del Porto Turistico e sul sito web del Comune alla pagina del Porto Turistico al seguente link:

[http://www.palauturismo.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=111&Itemid=133&lang=it](http://www.palauturismo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=111&Itemid=133&lang=it)

- Richiesta posto barca categoria "Residenti" allegato D
- Richiesta posto barca categoria "Operatori Nautici" allegato E
- Richiesta posto barca categoria "Stanziali" allegato F
- Richiesta posto barca categoria "Temporanei" allegato G

### Tempistica

Entro 60 giorni dall'atto della richiesta.

### Costi

Tariffe base ormeggio banchine e pontili (Iva inclusa)

- novembre/dicembre/gennaio/febbraio/marzo/aprile - €. 0,11 al mq. al giorno
- maggio/giugno/settembre/ottobre - €. 0,55 al mq. al giorno
- luglio/agosto - €. 1,32 al mq. al giorno

Tariffe base ormeggio campo boe (Iva inclusa)

- novembre/dicembre/gennaio/febbraio/marzo/aprile - €. 0,05 al mq. al giorno
- maggio/giugno/settembre/ottobre - €. 0,20 al mq. al giorno
- luglio/agosto - €. 0,50 al mq. al giorno

Gli utenti delle categorie "residenti" "stanziali" e "operatori nautici" usufruiscono di percentuali di sconto sulle tariffe base nella seguente misura :

### Residenti:

Cat A da ml 00,00 a ml. 06,50 sconto percentuale del 75% sulle tariffe base

Cat B da ml 06,51 a ml. 08,00 sconto percentuale del 70% sulle tariffe base

Cat C da ml 08,01 a ml. 09,50 sconto percentuale del 65% sulle tariffe base

Cat D da ml 09,51 a ml. 11,50 sconto percentuale del 60% sulle tariffe base

Le unità di dimensioni superiori a ml. 11,50 non usufruiscono di nessuna percentuale di sconto.

### Stanziali:

Le unità degli utenti "Stanziali", con contratti di 12 mesi o 10 mesi esclusi luglio ed agosto, hanno, rispetto alle

tariffe ormeggio base, una riduzione tariffaria percentuale del 30%.

Operatori Nautici Noleggio e Locazione:

Cat A da ml 00,00 a ml. 08,00 sconto percentuale del 75% sulle tariffe base

Cat B da ml 08,00 a ml. 11,50 sconto percentuale del 70% sulle tariffe base

Cat C da ml 11,51 a ml. 16,50 sconto percentuale del 65% sulle tariffe base

Cat D da ml 16,51 a ml. 24,00 sconto percentuale del 60% sulle tariffe base

Operatori Nautici Traffico:

Cat C da ml 00,00 a ml. 16,50 sconto percentuale del 75% sulle tariffe base

Cat D da ml 16,51 a ml. 24,00 sconto percentuale del 70% sulle tariffe base

## ASSISTENZA ALL'ORMEGGIO E DISORMEGGIO DELLE IMBARCAZIONI

Cos'è e a cosa serve

Gli addetti al servizio di assistenza all'ormeggio intervengono nelle fasi di ormeggio e disormeggio in ausilio ai diportisti, da terra o con gommoni preposti a tale scopo. Il servizio è fornito tutti i giorni dalle h. 08,00 alle h. 20,00 compresi i festivi durante il periodo estivo (1 giugno-30 settembre). Per il restante periodo dell'anno dalle h. 08,00 alle h. 20,00 escluso i festivi.

Sono destinatari del servizio

Diportisti italiani e stranieri, imprese commerciali (attività di noleggio, locazione imbarcazioni e natanti, traffico passeggeri).

Cosa occorre fare

Gli utenti possono richiedere l'assistenza all'ormeggio sia tramite VHF che telefonando anticipatamente in ufficio al fine di predisporre al meglio la manovra d'attracco nel caso in cui sia necessario l'ausilio del gommone degli ormeggiatori, sia direttamente al posto ormeggio senza preavviso utilizzando il servizio da terra. In ogni caso il gommone è sempre disponibile e l'operatore valuta gli interventi da effettuare, anche in assenza di richiesta, per garantire la sicurezza delle manovre d'ormeggio.

Tempistica

Immediata.

Costi

Compresi nelle tariffe ormeggio

## AREE DI RIMESSAGGIO E LAVORI

Cos'è e a cosa serve

E' un'area situata a ridosso degli Uffici del Porto Turistico dove è possibile svolgere lavori di manutenzione ordinaria sulle unità sia in proprio sia per mezzo di imprese autorizzate. L'ufficio provvede al rilascio delle autorizzazioni per il posizionamento delle unità nella predetta area.

Sono destinatari del servizio

Utenti del porto Turistico

Cosa occorre fare

Chiunque intenda far sostare temporaneamente imbarcazioni e/o natanti e pertinenze delle stesse nell'area riservata ai lavori di manutenzione, dovrà presentare domanda in carta semplice alla Direzione del Porto Turistico in cui dovranno essere indicate: le generalità del richiedente, il tipo di imbarcazione, il periodo di sosta, il motivo della richiesta, i lavori da eseguire. Il relativo modulo è disponibili presso l'Ufficio del Porto Turistico e sul sito web del Comune alla pagina del Porto Turistico al seguente link:

[http://www.palauturismo.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=111&Itemid=133&lang=it](http://www.palauturismo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=111&Itemid=133&lang=it)  
- Richiesta posto a terra area lavori allegato B

Tempistica  
Immediata.

Costi  
Nessun costo

#### SERVIZIO METEO E RADIO

Cos'è e a cosa serve

L'Ufficio del Porto mette a disposizione dell'utenza sia un servizio meteo personalizzato consultabile presso l'ufficio a mezzo video, sia mediante l'affissione in bacheca di vari bollettini meteorologici provenienti da diverse fonti di comprovata validità, sia di un servizio di ascolto, sul canale di lavoro assegnato dal Ministero delle PP.TT. (canale nove), e mantiene una stazione radiofonica conforme alla normativa vigente (VHF)

Sono destinatari del servizio

Diportisti italiani e stranieri, imprese commerciali (attività di noleggio, locazione imbarcazioni e natanti, traffico passeggeri) e tutti i cittadini che chiedono informazioni al riguardo.

Cosa occorre fare

Gli utenti possono accedere direttamente alle informazioni in ufficio, a mezzo telefono, via radio (VHF)

Tempistica  
Immediata.

Costi  
Nessun costo

#### GESTIONE AREA PARCHEGGI AUTO DEL PORTO TURISTICO

Cos'è e a cosa serve

Nell'area a terra del Porto Turistico, sono presenti i parcheggi a disposizione dell'utenza individuati da apposita segnaletica verticale e/o orizzontale. Il parcheggio non è custodito ma delimitato da accessi regolati con sbarra a controllo a distanza e non garantisce a ciascun utente la disponibilità di uno stallo in quanto in numero inferiore a quello dei posti barca. L'Ufficio del Porto rilascia contrassegni di riconoscimento e le schede magnetiche per la sosta e l'accesso alle aree di parcheggio dei veicoli.

Sono destinatari del servizio

Diportisti italiani e stranieri, imprese commerciali (attività di noleggio, locazione imbarcazioni e natanti, traffico passeggeri), gli utenti del Porto in genere.

Cosa occorre fare

Gli utenti diportisti aventi diritto (titolari di un posto barca) richiedono all'Ufficio della Direzione del Porto il contrassegno di riconoscimento e la scheda magnetica per la sosta e l'accesso alle aree di parcheggio.

Tempistica  
Immediata.

Costi  
Nessun costo.

|  |
|--|
|  |
|--|

| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Porto Turistico |                                                                                                                                                                             |                          |                                   |                              |           |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-----------|------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                          | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                                                                                                                    | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE            | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                          |                                   | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| Assegnazione Posti barca categorie " Residenti" "Operatori Nautici" " Stanziali"  | Regolamento del Porto Turistico Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 25 del 22/07/2014 e con Ordinanza della Capitaneria di Porto n. 102/14 del 14/08/2014 | 60                       | dal ricevimento dell'istanza      | X                            |           |      |
| Assegnazione posti a terra area lavori                                            | Regolamento del Porto Turistico Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 25 del 22/07/2014 e con Ordinanza della Capitaneria di Porto n. 102/14 del 14/08/2014 | 7                        | dalla presentazione e/o ricezione | X                            |           |      |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO PORTO TURISTICO |                           |                                                            |                                                                                                                                                                            |                    |
|-----------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato     |                           |                                                            | Assegnazione posti barca, piani d'intervento per manutenzioni ordinarie e straordinarie, organizzazione e gestione del personale addetto all'assistenza delle imbarcazioni |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio     |                           |                                                            | Diportisti italiani e stranieri, tutti i cittadini                                                                                                                         |                    |
| Dimensioni                                          | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                     | Formula Indicatore                                                                                                                                                         | Valore Programmato |
| accessibilità                                       | accessibilità fisica      | accesso uffici                                             | numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali                                                                         | 311                |
|                                                     | accessibilità multicanale | possibilità di comunicare tramite internet, telefono e fax | disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail                                                                                                            | 100%               |
| tempestività                                        | tempestività              | Tempo massimo                                              | Percentuale di interventi immediati in risposta alle varie segnalazioni da parte degli utenti                                                                              | 100%               |
| trasparenza                                         | responsabili              | pubblicazione sul sito web sul responsabile del servizio   | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                     | 10                 |
|                                                     | procedure di contatto     | pubblicazioni sul sito web sulle modalità di contatto      | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                     | 10                 |
|                                                     | tempistica di risposta    | pubblicazione sul sito web della tempistica programmata    | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                                     | 10                 |
| efficacia                                           | conformità                | regolarità della prestazione erogata                       | Numero di controlli e verifiche sulla situazione degli ormeggi                                                                                                             | 600                |
|                                                     | affidabilità              | pertinenza della prestazione erogata                       | Numero di reclami ricevuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                                             | 0                  |
|                                                     | compiutezza               | esaustività della prestazione erogata                      | numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase                     | 100%               |

**SETTORE URBANISTICA, EDILIZIA PRIVATA, PREVENZIONE, PROTEZIONE E  
MEDICINA DEL LAVORO**

## **SETTORE URBANISTICA, EDILIZIA PRIVATA, PREVENZIONE, PROTEZIONE E MEDICINA DEL LAVORO**

Responsabile: Ing. Teresa Di Giorgio

Tel.+390789770842

mail: [urbanistica@palau.it](mailto:urbanistica@palau.it)

pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

### **UFFICI**

---

1. urbanistica
2. tutela del paesaggio
3. edilizia privata:
  - ufficio amministrativo
  - ufficio istruttorie tecniche (istanze private e DUAAP)
  - ufficio controllo edilizio e antiabusivismo
4. prevenzione-protezione e medicina del lavoro

---

**1 - ufficio urbanistica**

---

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa

Responsabile del Settore: ing. Teresa Di Giorgio (Tel. 0789.770842 mail: protocollo@pec.palau.it)

Referenti per il Servizio:

**Personale amministrativo**

|                             |                  |                   |
|-----------------------------|------------------|-------------------|
| Frigeri Maria Giovanna Elsa | Tel.:0789.770852 | frigerim@palau.it |
| Masu Renato                 | Tel.:0789.770846 | masur@palau.it    |
| Puttolu Marilena            | Tel.:0789.770887 | puttolum@palau.it |

**Personale tecnico**

|                   |                  |                            |
|-------------------|------------------|----------------------------|
| Pileri Paola      | Tel.:0789.770874 | paola.pileri@palau.it      |
| Pinna Massimo     | Tel.:0789.770826 | pinnam@palau.it            |
| Pittalis Emiliana | Tel.:0789.770812 | emiliana.pittalis@palau.it |
| Tolar Marta       | Tel.:0789.770843 | tutela@palau.it            |

**Orario ricevimento pubblico:** lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore **12,00/13,00**  
martedì - giovedì dalle ore **16,00 / 17,00**

L'ufficio ha la finalità essenziale di ideare, progettare e coordinare la progettazione urbanistica del territorio, armonizzandola con le politiche comunali e sovracomunali, monitorare l'attuazione delle previsioni urbanistiche e verificare il rispetto e la conformità degli interventi privati e pubblici alle politiche pubbliche e all'assetto normativo.

Cos'è e a cosa serve

Si occupa della pianificazione e della gestione del territorio comunale. Ha competenza su tutti gli strumenti di pianificazione del territorio e relative varianti, quali: il Piano Urbanistico Comunale, i Piani Attuativi, Piani Particolareggiati, Piani per gli insediamenti Produttivi, PEEP.

L'ufficio gestisce :

- Strumenti urbanistici generali
- Piani Attuativi di iniziativa pubblica o privata
- Varianti Urbanistiche
- Collaudo opere di urbanizzazione
- Svincolo cauzione per opere di urbanizzazione
- Stipula convenzioni urbanistiche

L'ufficio:

- rilascia certificati di destinazione urbanistica previo deposito di idonea istanza;
- fornisce informazioni e consulenza per la predisposizione dei piani di lottizzazione;
- fornisce il materiale cartografico e legislativo relativo all'intervento specifico.

Destinatari del servizio

Privati cittadini, professionisti (geometri, architetti, agronomi, ingegneri, avvocati ...), enti pubblici (Regione, Provincia, ecc.) e chiunque desideri avere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti.

Cosa occorre fare

negli orari di apertura al pubblico è consentito libero accesso agli uffici al fine di ottenere informazioni tecnico-legali, consulenze, ritiro e consegna pratiche, ottenere stralci dei vari strumenti urbanistici, generale ed attuativi. E' possibile, inoltre, ricevere consulenze mediante appuntamento con i responsabili del procedimento.

| UFFICIO URBANISTICA                                               |                                                                             |                          |                                           |                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabile del provvedimento finale: Responsabile del Settore   |                                                                             |                          |                                           |                                                                                                                                                    |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                          | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                    | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                    | NOTE                                                                                                                                               |
| Strumenti urbanistici generali e varianti urbanistiche            | L.1150/42<br>L.765/67<br>L.865/71<br>L.R. 23/85<br>L.R. 45/89<br>L.R. 20/91 | 180                      | dal ricevimento dell'istanza              | I tempi possono subire variazioni per:<br>- pronunciamento del consiglio comunale<br>- pronunciamento RAS<br>- VAS o verifica di assoggettabilità. |
| Piani attuativi e varianti                                        | L.1150/42<br>L.765/67<br>L.865/71<br>L.R. 23/85<br>L.R. 45/89<br>L.R. 20/91 | 180                      | dal ricevimento dell'istanza              | I tempi possono subire variazioni per:<br>- pronunciamento del consiglio comunale<br>- VAS o verifica di assoggettabilità.                         |
| Collaudo opere di urbanizzazione                                  | L.1150/42<br>L.R. 45/89                                                     |                          |                                           | Secondo disposti convenzione                                                                                                                       |
| Svincolo cauzione per opere di urbanizzazione                     | L.1150/42<br>L.R. 45/89                                                     | 30                       | dalla approvazione degli atti di collaudo |                                                                                                                                                    |
| Pareri preventivi relativi a problematiche di tipo urbanistico    | DPR 380/2001                                                                | 30                       | dal ricevimento dell'istanza              |                                                                                                                                                    |
| Rilascio di copie conformi di stralci degli strumenti urbanistici | D.Lgs. 267/00 art. 107                                                      | 20                       | dal ricevimento dell'istanza              |                                                                                                                                                    |
| Stipula delle convenzioni urbanistiche                            | L.1150/42<br>L.R. 23/85<br>L.R. 45/89<br>L.R. 20/91                         |                          |                                           | Tempi condizionati dalla disponibilità dell'ufficiale rogante                                                                                      |
| Rilascio certificazione urbanistica                               | Art. 30 D.P.R. 380/01 e ss.mm.ii.                                           | 30                       | dal ricevimento dell'istanza              |                                                                                                                                                    |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO URBANISTICA |                           |                                                                                                                         |                                                                                                                                            |                                                                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato |                           |                                                                                                                         | Vedi contenuti descrizione del servizio                                                                                                    |                                                                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio |                           |                                                                                                                         | Imprenditori, professionisti (geometri, architetti, ingegneri, periti industriali, geologi, etc.), cittadini ed associazioni di categoria. |                                                                    |
| Dimensioni                                      | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                                                                                  | Formula Indicatore                                                                                                                         | Valore Programmato                                                 |
| accessibilità                                   | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                                                                                     | giorni di apertura settimanale all'utenza (n. ora/giorno)                                                                                  | 5 giorni/ 1 ora al giorno alla mattina o al pomeriggio             |
|                                                 |                           | N. Cartelli indicatori presenti nei luoghi deputati alla divulgazione delle informazioni, in rapporto ai luoghi stessi. | Numero cartelli indicatori / luoghi di indicazione strategici                                                                              | 1 ingresso palazzo comunale, 1 ingresso settore, 1 su ogni ufficio |
|                                                 | accessibilità multicanale | Numero dei canali utilizzati in rapporto ai canali disponibili                                                          | Numero totale di canali utilizzati per erogare servizi (web, telefono, mail, pec, Skype) o front office                                    | web, telefono, mail, pec, e front office                           |
| tempestività                                    | tempestività              | Rapporto tra istanze presentate e quelle evase                                                                          | numero di istanze presentate in materia urbanistica e numero istanze evase                                                                 | 100%                                                               |
| trasparenza                                     | responsabili              | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio                                   | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                 | 1                                                                  |
|                                                 | procedure di contatto     | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                        | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                 | 1                                                                  |
|                                                 | tempistica di risposta    | Pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                                  | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                 | 1                                                                  |
| efficacia                                       | conformità                | Istanze validate non conformi alla normativa                                                                            | N. istanze validate non conformi alla normativa / n. istanze totali validate                                                               | 0                                                                  |
|                                                 | affidabilità              | rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle per le quali è pervenuto un ricorso                            | numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                              | 0                                                                  |
|                                                 |                           | n. di ricorsi accolti sulla base di un giudizio di pertinenza (TAR) rispetto al servizio svolto.                        | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle per le quali è pervenuto un ricorso                                               | 0                                                                  |
|                                                 | completezza               | Controllo preventivo                                                                                                    | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle controllate prima della protocollazione per valutazioni preventive di conformità  | 80%                                                                |

## 2 - ufficio tutela del paesaggio

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa

Responsabile del Procedimento Tolar Marta Tel.:0789.770843 tutela@palau.it  
Referente per il Servizio Amministrativo Frigeri Maria G. Elsa Tel.:0789.770852 frigerim@palau.it

**Orario ricevimento pubblico:** lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore **12,00/13,00**  
martedì - giovedì dalle ore **16,00/17,00**

Cos'è e a cosa serve

L'ufficio cura l'espletamento degli adempimenti relativi ai seguenti procedimenti:

- istanze di autorizzazione paesaggistica ai sensi dell'art. 146 del decreto legislativo n. 42 del 2004 e dell'art. 3 della legge regione sardegna n. 28/98
- istanze di accertamento di compatibilità paesaggistica ai sensi dell'art. 167 del decreto legislativo n. 42 del 2004.
- richieste di parere ai sensi della lettera d, comma 1, dell'art. 28 della legge regione sardegna n.23/85 sulle opere oggetto di istanza di condono edilizio.

Destinatari del Nulla Osta Paesaggistico, rilasciato dall'ufficio, sono i soggetti che presentano istanze presso il Settore Urbanistica e Edilizia Privata nonché al S.U.A.P., aventi per oggetto opere che alterino lo stato dei luoghi originario e che modifichino l'aspetto esteriore degli edifici ricadenti nel territorio del Comune, assoggettato al vincolo paesaggistico ai sensi del Decreto Ministeriale del 12.05.1966.

Cosa occorre fare

le istanze devono essere presentate all'ufficio Protocollo del Comune, redatte sugli appositi moduli.

| SERVIZIO TUTELA DEL PAESAGGIO                                                                                                                                    |                                        |                                                                                           |                                                                      |                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabile del provvedimento finale: Responsabile del Settore                                                                                                  |                                        |                                                                                           |                                                                      |                                                                                                                        |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                                                                                         | NORMATIVA DI RIFERIMENTO               | TERMINE FINALE IN GIORNI                                                                  | DECORRENZA DEL TERMINE                                               | NOTE                                                                                                                   |
| Autorizzazione paesaggistica (competenza comunale)                                                                                                               | D.Lgs 42/04<br>L.R. 28/98              | 60 istruttoria<br>45 parere<br>Soprintendenza<br>20 emissione provvedimento<br>125 totali | Dalla presentazione completa dell'istanza,                           |                                                                                                                        |
| Autorizzazione paesaggistica (competenza regionale) smistamento istanze                                                                                          | D.Lgs 42/04<br>L.R. 28/98              | 10                                                                                        |                                                                      | Periodo vincolato all'emissione del parere di conformità urbanistica                                                   |
| Istanze di accertamento di compatibilità paesaggistica ai sensi dell'art. 167 del Decreto Legislativo n. 42 del 2004                                             | D.Lgs 42/04<br>L.R. 28/98              | 60 istruttoria<br>20 emissione provvedimento dalla ricezione parere                       | Dal rilascio del parere della Soprintendenza                         | Subordinata ai tempi del Ministero BB AA CC Soprintendenza essendo il parere di quest'ultimo obbligatorio e vincolante |
| Richiesta di parere ai sensi della lettera d comma 1, dell'art. 28 della Legge Regione Sardegna n.23 del 1985 sulle opere oggetto di istanza di condono edilizio | D.Lgs 42/04<br>L.R. 28/98              | 30                                                                                        | Dalla presentazione della perizia di calcolo dell'indennità completa |                                                                                                                        |
| Parere di competenza per procedimenti SUAP                                                                                                                       | D.Lgs 42/04<br>L.R. 28/98<br>L.R. 3/98 | 20                                                                                        | Dalla trasmissione della DUAAP da parte del SUAP                     |                                                                                                                        |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO TUTELA DEL PAESAGGIO |                           |                                                                                                                         |                                                                                                                                            |                                                                    |
|----------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato          |                           |                                                                                                                         | Vedi contenuti descrizione del servizio                                                                                                    |                                                                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio          |                           |                                                                                                                         | Imprenditori, professionisti (geometri, architetti, ingegneri, periti industriali, geologi, etc.), cittadini ed associazioni di categoria. |                                                                    |
| Dimensioni                                               | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                                                                                  | Formula Indicatore                                                                                                                         | Valore Programmato                                                 |
| accessibilità                                            | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                                                                                     | giorni di apertura settimanale all'utenza (n. ora/giorno)                                                                                  | 5 giorni/ 1 ora al giorno alla mattina o al pomeriggio             |
|                                                          |                           | N. Cartelli indicatori presenti nei luoghi deputati alla divulgazione delle informazioni, in rapporto ai luoghi stessi. | Numero cartelli indicatori / luoghi di indicazione strategici                                                                              | 1 ingresso palazzo comunale, 1 ingresso settore, 1 su ogni ufficio |
|                                                          | accessibilità multicanale | Numero dei canali utilizzati in rapporto ai canali disponibili                                                          | Numero totale di canali utilizzati per erogare servizi (web, telefono, mail, pec, Skype) o front office                                    | web, telefono, mail, pec, e front office                           |
| tempestività                                             | tempestività              | Rapporto tra istanze presentate e quelle evase                                                                          | numero di istanze presentate in materia urbanistica e numero istanze evase                                                                 | 100% procedura semplificata - 60% procedura ordinaria              |
| trasparenza                                              | responsabili              | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio                                   | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                 | 1                                                                  |
|                                                          | procedure di contatto     | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                        | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                 | 1                                                                  |
|                                                          | tempistica di risposta    | Pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                                  | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                 | 1                                                                  |
| efficacia                                                | conformità                | Istanze validate non conformi alla normativa                                                                            | N. istanze validate non conformi alla normativa / n. istanze totali validate                                                               | 0                                                                  |
|                                                          | affidabilità              | rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle per le quali è pervenuto un ricorso                            | numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                              | 0                                                                  |
|                                                          |                           | n. di ricorsi accolti sulla base di un giudizio di pertinenza (TAR) rispetto al servizio svolto.                        | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle per le quali è pervenuto un ricorso                                               | 0                                                                  |
|                                                          | completezza               | Controllo preventivo                                                                                                    | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle controllate prima della protocollazione per valutazioni preventive di conformità  | 80%                                                                |

---

### 3 - ufficio edilizia privata

---

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa

Referenti per il Servizio:

**Personale amministrativo**

|                             |                  |                   |
|-----------------------------|------------------|-------------------|
| Frigeri Maria Giovanna Elsa | Tel.:0789.770852 | frigerim@palau.it |
| Masu Renato                 | Tel.:0789.770846 | masur@palau.it    |
| Puttolu Marilena            | Tel.:0789.770887 | puttolum@palau.it |

**Personale tecnico**

|                   |                  |                            |
|-------------------|------------------|----------------------------|
| Pileri Paola      | Tel.:0789.770874 | paola.pileri@palau.it      |
| Pinna Massimo     | Tel.:0789.770826 | pinnam@palau.it            |
| Pittalis Emiliana | Tel.:0789.770812 | emiliana.pittalis@palau.it |
| Tolar Marta       | Tel.:0789.770843 | tutela@palau.it            |

**Orario ricevimento pubblico:** lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore **12,00/13,00**  
martedì - giovedì dalle ore **16,00 / 17,00**

L'ufficio si occupa dell'attuazione del programma di fabbricazione ed ulteriori strumenti urbanistici vigenti e di futura previsione (PUC), cura i rapporti con i soggetti interessati alla realizzazione di interventi edilizi sul territorio.

L'ufficio provvede a:

- rilasciare i provvedimenti edilizi (concessione e autorizzazione edilizia);
- verifiche duaap;
- rilasciare pareri di conformità urbanistica finalizzati all'ottenimento dell'autorizzazione paesaggistica (ex nulla osta dell'ufficio tutela paesaggio);
- accogliere e verificare la dichiarazione di inizio attività (d.i.a.);
- rilasciare pareri preliminari di fattibilità di opere di edilizia privata;
- rilasciare concessioni edilizie di condono;
- rilasciare concessioni edilizie in accertamento di conformità;
- rilasciare certificati agibilità, idoneità alloggi e destinazione d'uso degli immobili;
- offrire informazioni e consulenza per gli utenti che richiedono chiarimenti sulle normative di attuazione degli strumenti urbanistici vigenti e sul regolamento edilizio annesso;
- offrire informazioni sullo stato delle pratiche, sui tipi di intervento e sulle opere in corso;
- evadere le richieste di accesso agli atti (richieste di visione o copia di atti).

Sono destinatari del servizio:

- privati cittadini, gli enti, le società, i professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi;
- chiunque desideri avere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Procedimento per l'accesso agli atti.

| UFFICIO EDILIZIA PRIVATA                                        |                                              |                                              |                                           |                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabile del provvedimento finale: Responsabile del Settore |                                              |                                              |                                           |                                                                                                                                                             |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                        | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                     | TERMINE FINALE IN GIORNI                     | DECORRENZA DEL TERMINE                    | NOTE                                                                                                                                                        |
| Rilascio attestazioni di conformità urbanistica                 | Art 9 LR 28/98                               | 30                                           | Dalla presentazione completa dell'istanza |                                                                                                                                                             |
| Concessione edilizia (area vincolata)                           | D.P.R. 380/01<br>L.R. 23/85                  | 60 istruttoria<br>30 emissione provvedimento | Dalla presentazione completa dell'istanza | Tempi condizionati dal rilascio dell'Autorizzazione paesaggistica e dalla presentazione della documentazione integrativa finalizzata al rilascio del titolo |
| Autorizzazione Edilizia                                         | L.R. 23/85                                   | 60 + 15                                      | Dalla presentazione completa dell'istanza | Tempi condizionati dal rilascio dell'Autorizzazione paesaggistica e dalla presentazione della documentazione integrativa finalizzata al rilascio del titolo |
| Verifica conformità<br>Denuncia<br>Inizio Attività              | D.P.R.<br>380/01 L.R.<br>5/03                | 30                                           | Dalla presentazione completa dell'istanza | 30 per l'istruttoria volta ad accertare la completezza della documentazione e le condizioni di legittimità e ammissibilità                                  |
| Concessione edilizia in sanatoria (accertamento di conformità)  | D.P.R. 380/01<br>L.R. 23/85                  | 60 istruttoria<br>30 emissione provvedimento | Dalla presentazione completa dell'istanza | Tempi condizionati dal rilascio dell'Autorizzazione paesaggistica e dalla presentazione della documentazione integrativa finalizzata al rilascio del titolo |
| Pareri preliminari fattibilità interventi                       | DLgs 267/00                                  | 30                                           | Dalla presentazione completa dell'istanza |                                                                                                                                                             |
| Certificato di agibilità                                        | DPR 380/2001<br>Artt 24, 25, 26              | 30                                           | Dalla presentazione completa dell'istanza | Trascorso il termine di 60 gg, l'agibilità s'intende acquisita per silenzio assenso (con documentazione completa)                                           |
| Concessione edilizia in deroga allo strumento urbanistico       | Art. 14 DPR<br>380/01                        |                                              | Dalla presentazione completa dell'istanza | Tempi condizionati dall'approvazione da parte del consiglio comunale. L'art. 15 del P.P.R.(disciplina transitoria) non ne ammette il rilascio.              |
| Deposito tipi di frazionamenti                                  | D.P.R.380/01<br>DLgs 267/00                  | 5                                            | Dalla presentazione completa dell'istanza |                                                                                                                                                             |
| Certificati idoneità alloggiativa                               | Art. 48 R.D.<br>n.1165/1939<br>D.M. 05.07.75 | 30                                           | Dalla presentazione completa dell'istanza |                                                                                                                                                             |

| UFFICIO ISTRUTTORIA TECNICA SUAP                                         |                                                                           |                          |                          |      |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|------|
| Responsabile del provvedimento finale: Responsabile del Settore          |                                                                           |                          |                          |      |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                 | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                  | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE   | NOTE |
| Verifica DUAAP con conferenza di servizi                                 | L.R. 3/08, D.G.R. 39/55-2011, D.P.R. 380/01 L.R. 23/85 Dirett. di applic. | 20                       | Dalla richiesta del SUAP |      |
| Verifica DUAAP - Agibilità                                               | L.R. 3/08, D.G.R. 39/55-2011, D.P.R. 380/01 L.R. 23/85 Dirett. di applic. | 20                       | Dalla richiesta del SUAP |      |
| Verifica DUAAP immediato avvio (0 giorni) con intervento edilizio        | L.R. 3/08, D.G.R. 39/55-2011, D.P.R. 380/01 L.R. 23/85 Dirett. di applic. | Entro 20 gg.             | Dalla richiesta del SUAP |      |
| Verifica DUAAP con avvio attività a venti giorni con intervento edilizio | L.R. 3/08, D.G.R. 39/55-2011, D.P.R. 380/01 L.R. 23/85 Dirett. di applic. | Entro 20 gg.             | Dalla richiesta del SUAP |      |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO EDILIZIA PRIVATA E ISTRUTTORIE SUAP |                                                                                                         |                                                                                                                         |                                                                                                                                           |                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato                         |                                                                                                         |                                                                                                                         | Vedi contenuti descrizione del servizio                                                                                                   |                                                                       |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio                         |                                                                                                         |                                                                                                                         | Imprenditori, privati, professionisti (geometri, architetti, ingegneri, periti industriali, geologi, e simili, Associazioni di categoria) |                                                                       |
| Prodotti                                                                |                                                                                                         |                                                                                                                         | Presa d'atto DIA - Concessione Edilizia - Autorizzazione Edilizia, Attestazioni conformità urbanistica                                    |                                                                       |
| Dimensioni                                                              | Sottodimensioni                                                                                         | Descrizione indicatore                                                                                                  | Formula Indicatore                                                                                                                        | Valore Programmato                                                    |
| accessibilità                                                           | accessibilità fisica                                                                                    | accesso agli uffici                                                                                                     | numero giorni di apertura settimanale all'utenza (n. ore giorno)                                                                          | 5 giorni/ 1 ora al giorno alla mattina o al pomeriggio                |
|                                                                         |                                                                                                         | N. Cartelli indicatori presenti nei luoghi deputati alla divulgazione delle informazioni, in rapporto ai luoghi stessi. | numero cartelli indicatori / n. luoghi di indicazione strategici                                                                          | 1 ingresso palazzo comunale, 1 ingresso settore, 1 su ogni ufficio    |
|                                                                         | accessibilità multicanale                                                                               | Numero dei canali utilizzati in rapporto ai canali disponibili                                                          | numero totale di canali utilizzati per erogare servizi (web, telefono, mail, Pec, Skype) e 1 front office                                 | web, telefono, mail, pec, e front office                              |
| tempestività                                                            | tempestività                                                                                            | Rapporto tra istanze presentate e quelle evase                                                                          | numero di istanze presentate in materia urbanistica e numero istanze evase                                                                | 100% SUAP - 100% certificati ed attestazioni - 60% titoli abilitativi |
| trasparenza                                                             | Pubblicazione su sito web delle informazioni/aggiornamenti riguardanti il personale addetto al servizio | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il personale addetto al servizio                               | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                | 1                                                                     |
|                                                                         | procedure di contatto                                                                                   | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                        | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                | 1                                                                     |
|                                                                         | tempistica di risposta                                                                                  | Pubblicazione su sito web della tempistica 1                                                                            | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                | 1                                                                     |
| efficacia                                                               | conformità                                                                                              | Istanze validate non conformi alla normativa                                                                            | N. istanze validate non conformi alla normativa / n. istanze totali validate                                                              | 0                                                                     |
|                                                                         | affidabilità                                                                                            | rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle per le quali è pervenuto un ricorso                            | numero di ricorsi accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                             | 0                                                                     |
|                                                                         |                                                                                                         | n. di ricorsi accolti sulla base di un giudizio di pertinenza (TAR) rispetto al servizio svolto.                        | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle per le quali è pervenuto un ricorso                                              | 0                                                                     |
|                                                                         | completezza                                                                                             | Controllo preventivo                                                                                                    | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle controllate prima della protocollazione per valutazioni preventive di conformità | 80%                                                                   |

**ufficio controllo edilizio e antiabusivismo**

Referenti per il Servizio:

|                   |                  |                            |
|-------------------|------------------|----------------------------|
| Pileri Paola      | Tel.:0789.770874 | paola.pileri@palau.it      |
| Pittalis Emiliana | Tel.:0789.770812 | emiliana.pittalis@palau.it |
| Tolar Marta       | Tel.:0789.770843 | tutela@palau.it            |

Cos'è e a cosa serve

L'ufficio si occupa del supporto tecnico su richiesta del servizio di vigilanza edilizia per la verifica sulla regolarità delle costruzioni e la corrispondenza delle stesse con i titoli abilitativi rilasciati. Pone in essere tutte le attività tecnico-amministrative per la contestazione alle autorità preposte degli abusi edilizi in stretta collaborazione con l'apposito ufficio della polizia municipale.

Destinatari del servizio

- tutti coloro che svolgono lavori in qualità di committenti, esecutori materiali o direttori lavori;
- chiunque voglia ottenere informazioni visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal regolamento per l'accesso agli atti e provvedimenti amministrativi.

Cosa occorre fare

Il procedimento di contestazione di eventuali abusi edilizi avviene tramite segnalazione denuncia da parte di privati o enti pubblici. Negli orari di apertura al pubblico è consentito libero accesso agli uffici al fine di ottenere informazioni tecnico-legali, consulenze, ritiro e consegna pratiche, richieste di accesso agli atti ecc.. E' possibile, inoltre, ricevere consulenze mediante appuntamento con gli incaricati del procedimento.

Tempistica

I tempi della procedura sono stabiliti dalla Legge Regionale n. 23/85.

| UFFICIO CONTROLLO EDILIZIO E ANTIABUSIVISMO                          |                             |                          |                        |                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabile del provvedimento finale: Responsabile del Settore      |                             |                          |                        |                                                                                                                |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                             | NORMATIVA DI RIFERIMENTO    | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE | NOTE                                                                                                           |
| Sopralluoghi di verifica conseguenti a richiesta di supporto tecnico | D.P.R. 380/01<br>L.R. 23/85 | 15                       |                        |                                                                                                                |
| Ordinanza sospensione lavori                                         | D.P.R. 380/01               | 5                        |                        | Inibizione lavori edilizia in assenza o difformità dalla concessione edilizia                                  |
| Ordinanza demolizione lavori                                         | L.R. 23/85                  | 30                       |                        | La tempistica è condizionata dalla partecipazione al procedimento da parte dei soggetti responsabili coinvolti |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO CONTROLLO EDILIZIO E ANTIABUSIVISMO |                               |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                     |                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato                         |                               |                                                                                                                         | Vedi contenuti descrizione del servizio                                                                                                                                             |                                                                    |
| Tipologia di utenza coinvolta                                           |                               |                                                                                                                         | Imprenditori, cittadini, professionisti e associazioni di categoria                                                                                                                 |                                                                    |
| Prodotti                                                                |                               |                                                                                                                         | Verbali di ispezione cantiere, Ordinanze di Sospensione Lavori, Ordinanze di Demolizione, Ordinanze sanzionatorie, Comunicazioni enti terzi di tutela e monitoraggio del territorio |                                                                    |
| Dimensioni                                                              | Sottodimensioni               | Descrizione indicatore                                                                                                  | Formula Indicatore                                                                                                                                                                  | Valore Programmat<br>o                                             |
| accessibilità                                                           | accessibilità fisica          | accesso agli uffici                                                                                                     | n. 5 giorni di apertura settimanale all'utenza (n. 5 ore giorno)                                                                                                                    | 5 giorni/ 1 ora al giorno alla mattina o al pomeriggio             |
|                                                                         |                               | N. Cartelli indicatori presenti nei luoghi deputati alla divulgazione delle informazioni, in rapporto ai luoghi stessi. | Numero cartelli indicatori / n. 1 luoghi di indicazione strategici                                                                                                                  | 1 ingresso palazzo comunale, 1 ingresso settore, 1 su ogni ufficio |
|                                                                         | accessibilità multicanale     | Numero dei canali utilizzati in rapporto ai canali disponibili                                                          | numero totale di canali utilizzati per erogare servizi (web,telefono, mail, Pec, Skype) e 1 front office                                                                            | web,telefono, mail, pec, skype e front office                      |
| tempestività                                                            | tempestività                  | Rapporto tra le verifiche effettuate e le ordinanze emesse                                                              | Numero 17 sopralluoghi effettuati/ n. provvedimenti emessi                                                                                                                          |                                                                    |
| trasparenza                                                             | Personale addetto al servizio | Pubblicazione su sito web delle informazioni/aggiornamenti riguardanti il personale addetto al servizio                 | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                                                          | 1                                                                  |
|                                                                         | procedure di contatto         | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                        | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                                                          | 1                                                                  |
|                                                                         | tempistica di risposta        | Pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                                  | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                                                          | 1                                                                  |
| efficacia                                                               | conformità                    | Provvedimenti non conformi alla normativa                                                                               | Provvedimenti non conformi alla normativa / n. provvedimenti emessi                                                                                                                 | 0                                                                  |
|                                                                         |                               | rapporto tra il totale dei provvedimenti emessi e quelli per i quali è pervenuto un ricorso                             | numero di ricorsi accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                                                       | 0                                                                  |
|                                                                         |                               | n. di ricorsi accolti sulla base di un giudizio di pertinenza (TAR) rispetto al servizio svolto.                        | Rapporto tra i provvedimenti emessi e quelli per i quali è pervenuto un ricorso                                                                                                     | 0                                                                  |
|                                                                         | completezza                   |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                     |                                                                    |

**ufficio amministrativo: accesso agli atti**

Referenti per l'ufficio:

Frigeri Maria Giovanna Elsa  
Masu Renato

Tel.:0789,770852  
Tel.:0789.770846

frigerim@palau.it  
masur@palau.it

**REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AGLI ATTI**  
(disponibile in Amministrazione trasparente > regolamenti)

| Responsabile del provvedimento finale: Responsabile del Settore                              |                                                                                                                                                                                            |                          |                                             |                              |           |                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                     | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                                                                                                                                   | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                      | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |                          |                                             | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                                                                                                                                       |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90 e ss.mm.ii. | Regolamento comunale per l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 - art. 7 della legge n. 69/2009, approvato con deliberazione di C.C. n. 26 del 26.05.1998 L. 15/2005 D.P.R. 184/2006 | 30                       | dalla data di presentazione della richiesta | X                            |           | Verifica presenza di controinteressi ai sensi dell'art. 3 del DPR 184/06. Pagamento diritti di segreteria: estrazione copie (€ 0,50 per pagina A4) Marche da bollo per copia conforme |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei consiglieri comunali               | Regolamento funzionamento consiglio comunale                                                                                                                                               | 30                       | dalla data di richiesta                     | X                            |           | Accesso agli atti da presentarsi al Segretario Generale                                                                                                                               |

Al Segretario generale del Comune (art. 2, comma 9 bis, legge n. 241/1990) è attribuito, su richiesta del privato, il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento.

Segretario generale: Dott. ssa Mariuccia Cossu  
Ufficio: Piazza Popoli d'Europa s.n.c., 07020 Palau  
Tel.: 0789.770804  
mail: segretariogenerale@palau.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

| UFFICIO AMMINISTRATIVO E ADEMPIMENTI RELATIVI ALLA TRASPARENZA                                   |                                           |                          |                        |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------|
| Responsabile del provvedimento finale: Responsabile del Settore                                  |                                           |                          |                        |                      |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                         | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                  | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE | NOTE                 |
| Rimborso oneri non dovuti                                                                        | D.P.R.380/01<br>Reg Cont                  | 30                       |                        |                      |
| Controllo e registrazione pratiche<br>Ed avvio del procedimento                                  | D.P.R.380/01<br>Reg Cont                  | 15                       |                        |                      |
| Svincolo Cauzione per avvenuto pagamento oneri concessori                                        | D.P.R.380/01<br>Reg Cont                  | 15                       |                        |                      |
| Dichiarazione attestante il tipo di intervento edilizio ai fini fiscali                          | D.P.R.380/01<br>Reg Cont                  | 15                       |                        |                      |
| Voltura e/o cointestazione di titoli abilitativi                                                 | D.P.R.380/01<br>DLgs 267/00               | 30                       |                        |                      |
| Proroga inizio / fine lavori                                                                     | D.P.R.380/01<br>DLgs 267/00<br>LR 19/2013 | 30                       |                        |                      |
| Provvedimenti di autotutela nei confronti di titoli abilitativi e dei provvedimenti sanzionatori | D.P.R.380/01<br>DLgs 267/00<br>L.241/90   | 30                       |                        |                      |
| Controlli sulla veridicità delle autocertificazioni allegate ai progetti                         | DPR 445/2000                              | 30                       |                        | Controlli a campione |
| Escussione fidejussioni                                                                          | D.P.R.380/01<br>DLgs 267/00<br>LR 23/85   | 60                       |                        |                      |
| Certificazione di destinazione d'uso                                                             | L.R. 23/85<br>P. di F. e R. E.            | 30                       |                        |                      |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL' UFFICIO AMMINISTRATIVO E<br>ADEMPIMENTI RELATIVI ALLA TRASPARENZA |                           |                                                                                                                         |                                                                                                                                           |                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato                                                |                           |                                                                                                                         | Vedi contenuti descrizione del servizio                                                                                                   |                                                                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio                                                |                           |                                                                                                                         | Imprenditori, professionisti (geometri, architetti, ingegneri, periti industriali, geologi, e simili) privati, Associazioni di categoria  |                                                                    |
| Prodotti                                                                                       |                           |                                                                                                                         | Prese d'atto DIA - Concessioni Edilizie - Autorizzazioni Edilizie, Attestazioni di idoneità alloggiativa, certificazioni varie            |                                                                    |
|                                                                                                | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                                                                                  | Formula Indicatore                                                                                                                        | Valore Programmat<br>o                                             |
| accessibilità                                                                                  | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                                                                                     | n.5 giorni di apertura settimanale all'utenza (n. 1 ore giorno)                                                                           | 5 giorni/ 1 ora al giorno alla mattina o al pomeriggio             |
|                                                                                                |                           | N. Cartelli indicatori presenti nei luoghi deputati alla divulgazione delle informazioni, in rapporto ai luoghi stessi. | Numero cartelli indicatori / n.1 luoghi di indicazione strategici                                                                         | 1 ingresso palazzo comunale, 1 ingresso settore, 1 su ogni ufficio |
|                                                                                                | accessibilità multicanale | Numero dei canali utilizzati in rapporto ai canali disponibili                                                          | Numero totale di canali utilizzati per erogare servizi (web,telefono, mail, Pec, Skype) e 1 front office                                  | web,telefono, mail, pec, skype e front office                      |
| tempestività                                                                                   | tempestività              | Rapporto tra richieste pervenute e quelle evase                                                                         | Richieste pervenute/ richieste evase                                                                                                      | 100%                                                               |
| trasparenza                                                                                    | responsabili              | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio                                   | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                | 1                                                                  |
|                                                                                                | procedure di contatto     | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                        | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                | 1                                                                  |
|                                                                                                | tempistica di risposta    | Pubblicazione su sito web della tempistica programmata tempistica programmata                                           | numeri di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                | 1                                                                  |
| efficacia                                                                                      | conformità                | Istanze evase in violazione della normativa che le disciplina                                                           | numero istanze evase per errore / numero istanze totali evase                                                                             | 0                                                                  |
|                                                                                                | affidabilità              | n. di ricorsi accolti sulla base di un giudizio di pertinenza (TAR) rispetto al servizio svolto.                        | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle per le quali è pervenuto un ricorso                                              | 0                                                                  |
|                                                                                                | compiutezza               | Controllo preventivo                                                                                                    | Rapporto tra il totale delle pratiche pervenute e quelle controllate prima della protocollazione per valutazioni preventive di conformità | 20%                                                                |

---

#### **4 - ufficio prevenzione - protezione e medicina del lavoro**

---

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa

Attività svolta dal Responsabile del Settore nel ruolo di ASPP (Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione): supporto e in collaborazione con l'RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) designato, Geom. Masia

- nella individuazione dei fattori di rischio,
- nella valutazione dei rischi,
- nella individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro,
- nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione dell'ente,
- nella elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, D.Lgs. 81/2008 e dei sistemi utilizzati ad esito della valutazione dei rischi, e nonché dei sistemi di controllo di tali misure,
- nella elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività proprie dell'ente locale,
- nelle proposte in merito ai programmi di informazione e formazione dei lavoratori,
- nella partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, nonché alla riunione periodica di cui all'articolo 35, D.Lgs. 81/2008
- nella informazione ai lavoratori ai sensi dell'articolo 36, D.Lgs. 81/2008 .

## SETTORE LAVORI PUBBLICI

## **SETTORE LAVORI PUBBLICI**

Responsabile: Dr. Giovanni Tiveddu

Tel: 0789.770851

mail: [lavoripubblici@palau.it](mailto:lavoripubblici@palau.it)

pec: [lavoripubblici@pec.palau.it](mailto:lavoripubblici@pec.palau.it)

### **UFFICI**

---

1. lavori pubblici - espropri
2. manutenzioni e servizi tecnologici

## ACCESSO AGLI ATTI

Referente per il Servizio Lavori Pubblici: Giovanni Tiveddu  
T.0789.770851 - [lavoripubblici@pec.palau.it](mailto:lavoripubblici@pec.palau.it)

### REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AGLI ATTI (disponibile in Amministrazione trasparente > regolamenti)

| Responsabile del provvedimento finale:<br>Responsabile del Settore Affari Generali |                                                                                                                                                                 |                          |                                             |                              |           |                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                           | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                                                                                                        | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                      | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                 |                          |                                             | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                                                                                                                                         |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90   | Regolamento comunale per l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 - art. 7 della legge n. 69/2009, approvato con deliberazione di C.C. n. 26 del 26.05.1998 | 20 giorni                | dalla data di presentazione della richiesta | X                            |           | Verifica presenza di controinteressati ai sensi dell'art. 3 del DPR 184/06. Pagamento diritti di segreteria per estrazione copie (€ 0,26 per pagina) Marche da bollo per copia conforme |
| Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei consiglieri comunali     | Regolamento funzionamento consiglio comunale                                                                                                                    | 30 giorni                | dalla data di richiesta                     | X                            |           | Accesso agli atti da presentarsi al Segretario Generale                                                                                                                                 |
| Autentificazioni di sottoscrizioni, copie e dichiarazioni sostitutive              | T.U. n. 445/2000                                                                                                                                                | tempo reale              |                                             | X                            |           |                                                                                                                                                                                         |

Al Segretario generale del Comune (art. 2, comma 9 bis, legge n. 241/1990) è attribuito, su richiesta del privato, il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento.

Segretariogenerale: Dott. ssa Mariuccia Cossu  
Ufficio: Piazza Popoli d'Europa s.n.c., 07020 Palau  
Tel.: 0789.770804  
mail: [segretariogenerale@palau.it](mailto:segretariogenerale@palau.it)  
pec: [protocollo@pec.palau.it](mailto:protocollo@pec.palau.it)

---

**1 - ufficio lavori pubblici - espropri**

---

Ufficio: Piazza dei Popoli d'Europa.

Collaboratori referenti del servizio:

|                       |                  |                                    |
|-----------------------|------------------|------------------------------------|
| Gian Piero Becciu     | Tel: 0789.770855 | manutenzioni@palau.it              |
| Alessandra Correzzola | Tel: 0789.770814 | lavoripubblici.correzzola@palau.it |
| Antonella Lobrano     | Tel: 0789.770853 | lavoripubblici.lobrano@palau.it    |

Orario ricevimento pubblico:

da lunedì a venerdì 09.00 - 13.00

Cos'è e a cosa serve

L'ufficio lavori Pubblici svolge, sulla base degli indirizzi dell'Amministrazione, la pianificazione e la realizzazione delle opere pubbliche dell'Ente e degli interventi di manutenzione del patrimonio comunale, nel rispetto dei tempi e degli standard di costo e di qualità stabiliti, migliorando la capacità di risposta alle esigenze dei cittadini nonché dei Settori "committenti", incrementando la trasparenza nei rapporti con le imprese esterne, anche al fine di valorizzare nel tempo il patrimonio pubblico del Comune.

L'ufficio ha le finalità di seguito descritte:

- esecuzione di rilievi;
- redazione di progetti di oo.pp. secondo i livelli di cui al d.lgs. n° 163/2006;
- coordinamento della sicurezza in fase di progettazione;
- acquisizione dei pareri obbligatori sui suddetti progetti;
- approvazione in linea tecnica dei progetti;
- predisposizione degli atti di approvazione;
- predisposizione dei bandi di gara;
- predisposizione delle lettere d'invito;
- esperimento gare e conseguenti aggiudicazioni;
- predisposizione degli atti inerenti i subappalti;
- controllo dei cantieri di oo.pp.;
- direzione dei lavori;
- compilazione e tenuta dei libri contabili;
- redazione stati di avanzamento lavori e certificati di pagamento;
- predisposizione dei provvedimenti finalizzati alla liquidazione dei s.a.l., compresa l'acquisizione del d.u.r.c ai fini della verifica della regolarità della posizione contributiva delle varie imprese che a vario titolo intrattengono rapporti commerciali con il servizio;
- predisposizione dei provvedimenti finalizzati alla liquidazione di parcelle a liberi professionisti;
- redazione e approvazione varianti in corso d'opera;
- predisposizione di incarichi per collaudi statici e/o amministrativi;
- predisposizione atti di sottomissione e/o verbali di concordato nuovi prezzi;
- redazione di stati finali e certificati di regolare esecuzione;
- predisposizione del fabbisogno economico per programmazione oo.pp.;
- redazione schema e programma triennale;
- redazione e approvazione studi di fattibilità;
- perfezionamento dei provvedimenti finalizzati al conferimento degli incarichi;
- coordinamento e supporto all'attività di progettazione affidata a tecnici esterni;
- redazione piani di sicurezza;
- istruttoria dei progetti secondo i livelli di cui al d.lgs. n.163/2006;
- acquisizione dei pareri obbligatori sui suddetti progetti;
- espletamento delle procedure finalizzate all'esproprio di aree occorrenti all'esecuzione di oo.pp.;
- liquidazione indennità di esproprio;
- stima di beni di proprietà comunale e non e acquisizione del relativo parere di congruità;
- redazione di perizie finalizzate all'eliminazione di pericoli per la pubblica incolumità e redazione delle relative ordinanze;

- rilascio di pareri sulle infrastrutture da realizzarsi a cura dei lottizzanti;
- pubblicazione di bandi, avvisi e comunicati su g.u.c.e., g.u.r.i., b.u.r.a.s. e quotidiani;
- svolgimento dei compiti di segreteria di appalti concorso e concorsi di idee;
- intrattenimento di rapporti con enel, telecom, abbanoa, consorzio di bonifica della gallura, anas, ufficio tutela, soprintendenza archeologica, soprintendenza bb.aa. aa.ss., genio civile, ass.to regionale ll.pp. – ambiente – p.i., ministero ll.pp., amm.ne provinciale, agenzia del territorio, stazione forestale, etc;
- catalogazione e archiviazione oo.pp.;
- predisposizione di schede rilevamento statistico istat;
- verifiche per gare d'appalto presso l'autorità di vigilanza e comunicazione dei dati relativi agli appalti all'osservatorio c/o l'autorità di vigilanza;
- rendicontazione di oo.pp. finanziate da enti sovra comunali;
- raccolta dei dati nel corso dell'anno inerenti la quantificazione delle esigenze di stanziamento di ogni singolo servizio;
- formazione del peg e altre attività connesse alla stesura del bilancio comunale;
- stesura e compilazione delle schede relative alle proposte di variazione di bilancio;
- monitoraggio periodico della spesa al fine di fornire al settore finanziario dati utili per le verifiche inerenti il rispetto del patto di stabilità interno;
- assistenza agli organi legali per contenzioso in atto con imprese;
- attività di raccolta periodica dei dati per il monitoraggio della tempistica correlata agli obiettivi affidati ai dipendenti;
- predisposizione degli atti inerenti l'assegnazione e cessione delle aree p.i.p. e p.e.e.p e verifica la regolarità dei pagamenti;
- cura gli atti inerenti la l.r. n° 37/98 compresi i rapporti con la r.a.s.;
- cura gli atti inerenti la l.r. n° 38/89 in materia di contributi relativi all'edilizia di culto;
- ricerca giurisprudenziale sulla scorta delle esigenze di settore;
- garantisce l'attività di supporto ai responsabili per la sicurezza prevenzione e protezione sul lavoro.
- anagrafe unico stazioni appaltanti.

#### Cosa occorre fare

Negli orari di apertura al pubblico il cittadino può rivolgersi all'ufficio lavori pubblici per qualsiasi informazione e/o comunicazione sul Programma Triennale delle Opere Pubbliche ed Elenco Annuale dei Lavori, nonché su tutti gli interventi di opere pubbliche relativamente sia alla fase di progettazione che di esecuzione.

È inoltre consentito libero accesso agli uffici al fine di ottenere informazioni, consulenze e autorizzazioni di diverso tipo.

#### Tempistica

Immediatamente all'atto della richiesta.

**UFFICIO LAVORI PUBBLICI**

Responsabile del provvedimento finale  
Responsabile del Settore Lavori Pubblici

| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                                                                                                          | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                             | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                                                                                                       | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|------|
|                                                                                                                                                                                   |                                                      |                          |                                                                                                                              | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| Approvazione in linea tecnica/economica di progetti per opere pubbliche.                                                                                                          |                                                      | 60                       | Dalla data della presentazione di tutti i pareri, autorizzazioni, nullaosta, ecc.                                            |                              | X         |      |
|                                                                                                                                                                                   |                                                      | 60                       |                                                                                                                              |                              | X         |      |
|                                                                                                                                                                                   |                                                      | 60                       |                                                                                                                              |                              | X         |      |
| Autorizzazione al subappalto di parte dei lavori compresi nell'appalto di opera pubblica.                                                                                         | Art. 118 del D.Lgs. 163/2006 e art. 170 DPR 207/2010 | 30                       | Dalla data di presentazione dell'istanza                                                                                     | X                            |           |      |
| Richiesta di concessione proroga del termine per l'esecuzione dei lavori                                                                                                          | Art. 159 del DPR 207/2010                            | 30                       | dalla presentazione dell'istanza                                                                                             | X                            |           |      |
| Approvazione della perizia suppletiva e di variante di opera pubblica con sottoscrizione dell'atto di sottomissione con eventuale concordamento di nuovi prezzi.                  | Art. 132 D.Lgs 163/2006                              | 60                       | Dalla data della presentazione del progetto di variante completo di tutti i pareri, autorizzazioni, nullaosta, ecc.          | X                            |           |      |
| Decisione in merito all'istanza di recesso dell'appaltatore del contratto per ritardo nella consegna dei lavori per fatto imputabile all'Amministrazione.                         | Art. 134 D.Lgs. 163/2006                             | 30                       | Dalla data di presentazione della domanda.                                                                                   | X                            |           |      |
| Emissione dei certificati di pagamento e delle note di liquidazione relativi agli account del corrispettivo lavori e disposizione provvedimento di liquidazione.                  | Art. 194 del DPR 207/2010                            | 30                       | Il termine decorre dalla data di presentazione di ogni stato di avanzamento dei lavori da parte della Direzione Lavori.      | X                            |           |      |
| Approvazione del collaudo e del certificato di regolare esecuzione.                                                                                                               | Art. 141 D.Lgs 163/2006                              | 60                       | Dalla data di consegna del collaudo e/o del certificato di regolare esecuzione.                                              |                              | X         |      |
| Svincolo della cauzione provvisoria *                                                                                                                                             | Art. 75 D.Lgs 163/2006                               | 30                       | Il termine decorre dall'aggiudicazione per la cauzione provvisoria                                                           |                              | X         |      |
| Svincolo della cauzione definitiva ** previsto in automatico lo svincolo d'ufficio, ma talvolta è richiesto dall'utente.                                                          | Art. 113 D.Lgs 163/2006                              | 60                       | Il termine decorre dall'approvazione del collaudo o del certificato di regolare esecuzione per le altre cauzioni e garanzie. |                              | X         |      |
| Rilascio attestazioni, dichiarazioni varie, desumibili dagli atti, richieste da imprese, società, ditte concernenti lavori pubblici eseguiti o in corso di esecuzione e similari. | varie                                                | 30                       | Dalla data di presentazione della domanda.                                                                                   |                              | X         |      |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO LAVORI PUBBLICI |                           |                                                                                       |                                                                                                                                                       |                    |
|-----------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato     |                           |                                                                                       | Programmazione, progettazione e realizzazione di opere pubbliche, manutenzione di edifici pubblici, scuole, impianti sportivi, cimiteri, ecc.;        |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio     |                           |                                                                                       | Amministrazione comunale, cittadini                                                                                                                   |                    |
| Dimensioni                                          | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                                                | Formula Indicatore                                                                                                                                    | Valore Programmato |
| accessibilità                                       | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                                                   | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello / Numero totale di giornate lavorative                                           |                    |
|                                                     | accessibilità multicanale | Informazioni web su come accedere più agevolmente ai servizi                          | Numero di tipologie di procedure per i quali esistono sul sito web informazioni / numero totale di procedure avviate                                  |                    |
| tempestività                                        | tempestività              | Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione  | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / numero totale di richieste di prestazioni pervenute                                        |                    |
| trasparenza                                         | responsabili              | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                |                    |
|                                                     | procedure di contatto     | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto      | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                |                    |
|                                                     | tempistica di risposta    | Pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                |                    |
| efficacia                                           | conformità                | regolarità della prestazione erogata                                                  | Numero di pratiche evase conformemente alla normativa di riferimento numero totale di pratiche                                                        |                    |
|                                                     | affidabilità              | pertinenza della prestazione erogata                                                  | Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                         |                    |
|                                                     | completezza               | esaustività della prestazione erogata                                                 | Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / numero totale di istanze pervenute |                    |

---

## 2 - ufficio manutenzioni e servizi tecnologici

---

Ufficio: Piazza Popoli d'Europa

Collaboratori referenti del servizio:

|                       |                  |                                    |
|-----------------------|------------------|------------------------------------|
| Giovanni Antonio Pala | Tel: 0789.770854 | manutenzioni.pala@palau.it         |
| Gian Piero Becciu     | Tel: 0789.770855 | manutenzioni@palau.it              |
| Alessandra Correzzola | Tel: 0789.770814 | lavoripubblici.correzzola@palau.it |
| Antonella Lobrano     | Tel: 0789.770853 | lavoripubblici.lobrano@palau.it    |

Orario ricevimento pubblico  
da lunedì a venerdì, 10.00 - 13.00

Cos'è e a cosa serve

L'ufficio provvede, mediante l'espletamento della propria attività, a gestire la manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni mobili ed immobili, degli impianti di illuminazione pubblica e quant'altro di proprietà del Comune.

Cosa occorre fare

Negli orari di apertura al pubblico il cittadino può rivolgersi all'ufficio manutenzioni per qualsiasi informazione e/o comunicazione sul Programma Triennale delle Opere Pubbliche ed Elenco Annuale dei Lavori, nonché su tutti gli interventi di opere pubbliche relativamente sia alla fase di progettazione che di esecuzione. È inoltre consentito libero accesso agli uffici al fine di ottenere informazioni, consulenze e autorizzazioni di diverso tipo. Il cittadino può segnalare direttamente all'ufficio manutenzioni una qualsiasi situazione che richieda un intervento da parte del Comune.

Tempistica

Il servizio interviene immediatamente con personale comunale per una verifica tecnica. Se le condizioni dell'intervento sono tali da non poter essere affrontate nell'immediato dal personale comunale, l'ufficio si appoggia a imprese esterne specializzate.

Costi

Nessun costo

L'ufficio ha le finalità di seguito descritte:

- fornitura del combustibile per il funzionamento degli impianti di riscaldamento nei vari plessi comunali e nelle scuole.
- acquisizione del materiale di consumo per i piccoli interventi di competenza;
- manutenzione degli edifici comunali e scolastici;
- manutenzione degli ascensori;
- manutenzione degli estintori dislocati nei vari edifici;
- manutenzione delle strade comunali;
- manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione
- manutenzione della segnaletica stradale e toponomastica
- manutenzione del manto erboso del campo di calcio;
- manutenzione degli impianti di riscaldamento e refrigerazione degli edifici comunali e delle scuole;
- installazione delle luminarie natalizie nelle vie cittadine;

| UFFICIO MANUTENZIONI                                                                                         |                          |                          |                                                                                           |                              |           |                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabile del provvedimento finale<br>Responsabile del Settore Lavori Pubblici                            |                          |                          |                                                                                           |                              |           |                                                                                                                            |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                                     | NORMATIVA DI RIFERIMENTO | TERMINE FINALE IN GIORNI | DECORRENZA DEL TERMINE                                                                    | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                                                                                                                       |
|                                                                                                              |                          |                          |                                                                                           | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                                                                                                                            |
| Risposte ad istanze varie (di cittadini, di enti, di consiglieri ecc).                                       | varie                    | 15                       | dall'inoltro dell'istanza o dalla segnalazione                                            | X                            |           | Data l'esiguità dei termini non si procede alla comunicazione di avvio del procedimento, fermi restando i termini previsti |
| Richiesta interventi manutentivi presso le scuole o immobili comunali, strade e illuminazione pubblica, etc. | varie                    | 15                       | dalla segnalazione o dall'inoltro dell'istanza subordinata alla disponibilità finanziaria | X                            |           | Data l'esiguità dei termini non si procede alla comunicazione di avvio del procedimento, fermi restando i termini previsti |

| INDICATORI DI QUALITA' DELL'UFFICIO MANUTENZIONI |                           |                                                                                       |                                                                                                                                                       |                    |
|--------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Principali caratteristiche del servizio erogato  |                           |                                                                                       | manutenzione di edifici pubblici, scuole, impianti sportivi, cimiteri, ecc.; realizzazione di opere pubbliche                                         |                    |
| Tipologia di utenza che usufruisce del servizio  |                           |                                                                                       | cittadinanza                                                                                                                                          |                    |
| Dimensioni                                       | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                                                | Formula Indicatore                                                                                                                                    | Valore Programmato |
| accessibilità                                    | accessibilità fisica      | accesso agli uffici                                                                   | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/Numero totale di giornate lavorative                                             |                    |
|                                                  | accessibilità multicanale | Informazioni web su come accedere più agevolmente ai servizi                          | Numero di tipologie di procedure per i quali esistono sul sito web informazioni / numero totale di procedure avviate                                  |                    |
| tempestività                                     | tempestività              | Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione  | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / numero totale di richieste di prestazioni pervenute                                        |                    |
| trasparenza                                      | responsabili              | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                |                    |
|                                                  | procedure di contatto     | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto      | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                |                    |
|                                                  | tempistica di risposta    | Pubblicazione su sito web della tempistica programmata tempistica programmata         | numeri di giorni necessari per l'aggiornamento del web                                                                                                |                    |
| efficacia                                        | conformità                | regolarità della prestazione erogata                                                  | Numero di pratiche evase conformemente alla normativa di riferimento / numero totale di pratiche                                                      |                    |
|                                                  | affidabilità              | pertinenza della prestazione erogata                                                  | Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                         |                    |
|                                                  | completezza               | esaustività della prestazione erogata                                                 | Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / numero totale di istanze pervenute |                    |

**SETTORE VIGILANZA - Comando Polizia Locale**

## SETTORE VIGILANZA - Comando Polizia Locale

Responsabile: Dr. Walter Nieddu

Ufficio: Via Omero snc

tel.: +39 0789770861

mail.: pm@palau.it

Pec: protocollo@pec.palau.it

### UFFICI

---

1. servizio amministrativo
  - ufficio accertamenti e notifiche
  - ufficio autorizzazioni ed atti vari
  - ufficio polizia mortuaria
  - anagrafe canina
2. servizio viabilità e traffico – infortunistica;
  - ☐ ufficio centrale operativa / pronto intervento
  - ufficio verbali/contenzioso
  - ☐ ufficio infortunistica
3. servizio polizia commerciale, edilizia e ambientale
  - ☐ ufficio polizia edilizia
  - ufficio polizia ambientale/commerciale

☐

---

**ACCESSO AGLI ATTI**

---

**Referente per ufficio amministrativo:** Ass. Stefano Asara – Ag. Antonella Cambedda  
info: Tel. 0789/770870 Email: pm.asara@palau.it - cambeddaa@palau.it  
orario ricevimento pubblico: dal lunedì al venerdì: 10.00 – 12.00

**Referente Accertamenti Anagrafici/Notifiche:** Ag. Barbara Asole – Ag. Patrizia Varrucchiu  
Tel: 0789/770870  
Mail: asoleb@palau.it - varrucciup@palau.it  
Orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.00 previo appuntamento

**Referente per l' Ufficio Anagrafe Canina:** Ass. Asara Stefano  
Info: Tel. 0789/770870  
Orario ricevimento pubblico: martedì: 10.00 – 12.00 previo appuntamento

**Referente per Ufficio Infortunistica/Verballi/Contenzioso:** Istr. Vigilanza Massimo Urgeghe  
Info: Tel. 0789/770866 Email: verballi@palau.it  
Orario ricevimento pubblico: lunedì-mercoledì-venerdì: 10.00 – 12.00 previo appuntamento

**Referente per Ufficio Polizia Edilizia – Polizia Mortuaria:** Ass. Sharon Maya Sergiusti - Collaboratore: Ag. Angelo Pais  
Info: Tel. 0789/770863 Email: pm.sergiusti@palau.it - paisa@palau.it  
Orario ricevimento pubblico: martedì e giovedì :10.00 – 12.00 previo appuntamento

**Referente per Ufficio Polizia Ambientale:** Ag. Patrizia Varrucchiu – Collaboratore: Ag. Adriano Michelini  
Info: Tel. 0789/770870 Email: varrucciup@palau.it – michelinia@palau.it  
Orario ricevimento pubblico: lunedì-mercoledì-venerdì: 10.00 – 12.00 previo appuntamento

**Referente per Ufficio Polizia Commerciale:** Istr. Vigilanza Massimo Urgeghe –  
Info: Tel. 0789/770866 Email: verballi@palau.it –  
Orario ricevimento pubblico: martedì e giovedì: 16.00 – 18.00 previo appuntamento  
Collaboratore: Ag. Barbara Asole – Ag. Angelo Pais  
Info: tel. 0789/770870 Email: asoleb@palau.it - paisa@palau.it

---

Al Segretario generale del Comune (art. 2, comma 9 bis, legge n. 241/1990) è attribuito, su richiesta del privato, il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento.

Segretariogenerale: Dott. ssa Mariuccia Cossu  
Ufficio: Piazza Popoli d'Europa s.n.c., 07020 Palau  
Tel.: 0789.770804  
mail: segretariogenerale@palau.it  
pec: protocollo@pec.palau.it

---

## 1 - servizio amministrativo

---

**Ubicazione:** Via Omero snc

**Responsabile del Settore:** Dr. Walter Nieddu

Tel: 0789.770861

mail: pm@palau.it

**Orario ricevimento pubblico:** dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 12.00

Cos'è e a cosa serve

Il Servizio Amministrativo garantisce le informazioni al pubblico attraverso l'ufficio di prima accoglienza dei cittadini con smistamento delle istanze, richieste, esposti ai vari uffici competenti, curando la corrispondenza indirizzata al Comando; assicura e gestisce l'attività di protocollazione degli atti, gli adempimenti contabili ed amministrativi del comando.

È compito del Servizio amministrativo programmare e predisporre bozza dei servizi del Comando da sottoporre all'approvazione del Comandante; mantiene i rapporti con il Servizio Personale del Comune.

Il servizio comprende inoltre diverse materie professionali, tra cui come si è già anticipato:

**Accertamenti e Notifiche:** il servizio si preoccupa di effettuare accertamenti anagrafici, condizioni economiche e/o personali per conto degli uffici comunali e degli Enti autorizzati nonché notifiche di provvedimenti amministrativi e giudiziari per conto delle competenti autorità (Prefettura, Autorità Giudiziaria, altri enti, ecc.);

**Autorizzazioni ed atti vari:** rilascio modulo, ricevimento, istruttoria delle istanze per occupazione e/o manomissione di suolo pubblico, per sosta riservata ai residenti, per accesso a ZTL, per sosta riservata a determinate categorie di utenti; gestione delle comunicazioni di cessione fabbricato e delle denunce d'infortunio sul lavoro;

**Polizia mortuaria:** cura l'espletamento degli adempimenti relativi alle istanze di concessione di loculi/urne cinerarie nel cimitero comunale di Palau nonché alle istanze di estumulazione e traslazione, ai sensi del D.P.R. 285/1990 e del Regolamento comunale n.53/2008.

**Anagrafe canina:** riceve le segnalazioni per cani randagi o abbandonati nel territorio, istruendo le pratiche necessarie per il loro eventuale ingresso presso il canile convenzionato con il Comune di Palau, o per la loro adozione; esegue le prenotazioni per la registrazione all'anagrafe canina dei cani di proprietà mediante il servizio veterinario gratuito della A.S.L. competente, con l'inserimento del microchip; inoltre, riceve le denunce di smarrimento e/o morte dell'animale d'affezione.

destinatari del Servizio

Privati cittadini, società, imprese e chiunque abbia interesse ad avere informazioni sui procedimenti di competenza del servizio o visionare pratiche.

Cosa occorre fare

Negli orari di apertura al pubblico è consentito libero accesso agli uffici al fine di ottenere informazioni; è possibile, inoltre, ricevere consulenze, ritiro e consegna pratiche mediante appuntamento con i responsabili del procedimento.

Le varie richieste da parte dei cittadini interessati devono essere indirizzate al Comando di Polizia Locale utilizzando gli appositi moduli, presenti su web e/o ufficio competente.

| INDICATORI QUALITA' UFFICIO AMMINISTRATIVO      |                           |                                                                                      |                                                                                                                                                              |                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO |                           |                                                                                      | VEDI CONTENUTI DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                                                                                                                      |                    |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                         |                           |                                                                                      | IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITA' DI VERIFICA E SOPRALLUOGHI SUL TERRITORIO E DI SPORTELLO SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO |                    |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO |                           |                                                                                      | TUTTI I CITTADINI PRIVATI E IMPRESE                                                                                                                          |                    |
| Dimensioni                                      | Sottodimensioni           | Descrizione Indicatore                                                               | Formula Indicatore                                                                                                                                           | Valore Programmato |
| <b>ACCESSIBILITA'</b>                           | Accessibilità fisica      | Accesso agli uffici/sportelli                                                        | Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali                                                           | 100%               |
|                                                 | Accessibilità Multicanale | Informazioni web su come accedere ai servizi                                         | Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati                                                               | 20%                |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                            | Tempestività              | Tempo Massimo                                                                        | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute                                                        | 100%               |
| <b>TRASPARENZA</b>                              | Responsabili              | Pubblicazione su sito web Delle informazioni riguardanti il Responsabile di Servizio | Numero di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                                   | 1                  |
|                                                 | Procedure di contatto     | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto     | Numero di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                                   | 1                  |
|                                                 | Tempistica di risposta    | Pubblicazione su sito web della tempistica programmata                               | Numero di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                                   | 1                  |
| <b>EFFICACIA</b>                                | Conformità                | Regolarità prestazione erogata                                                       | Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche                                                 | 100%               |
|                                                 | Affidabilità              | Pertinenza prestazione erogata                                                       | Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                               | 0%                 |
|                                                 | Compiutezza               | Esaustività prestazione erogata                                                      | Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase       | 100%               |

---

**2 - servizio viabilità e traffico - infortunistica**

---

**Ubicazione:** Via Omero snc

**Responsabile del Servizio:** Istr. Vigilanza Massimo Urgeghe

Tel: 0789/770866

mail: [verbali@palau.it](mailto:verbali@palau.it)

**Orari di ricevimento:** lunedì – mercoledì – venerdì, 10.00 - 12.00

**UFFICI:**

- ☐ centrale operativa / pronto intervento / viabilità
- ☐ ufficio verbali/contenzioso
- ☐ ufficio infortunistica

---

ufficio centrale operativa / pronto intervento / viabilità

---

**Collaboratori Servizio:** Agenti turnanti

Tel: 0789/770870

**Orari di ricevimento:** dal lunedì al venerdì 08.00 - 13.30

**Ubicazione:** Via Omero snc

Cos'è e a cosa serve

Il servizio della centrale operativa è il c.d. Front office del Corpo di Polizia Locale. Rilascia informazioni e dà risposte immediate in relazione alle richieste di intervento per la risoluzione di problemi di varia natura provenienti dai cittadini, riceve segnalazioni sui problemi di traffico e circolazione. All'interno della organizzazione rappresenta il collegamento operativo con le altre forze di Polizia presenti sul territorio. Inoltre l'ufficio gestisce il sistema di videosorveglianza presente nel centro abitato.

All'Ufficio Centrale Operativa / Pronto intervento può rivolgersi chiunque ritenga che la sicurezza, la salute, l'incolumità personale o pubblica possa essere compromessa da situazioni di pericolo.

La richiesta di Pronto Intervento può essere formulata personalmente agli Uffici della Polizia Locale oppure telefonando al n. 0789 770870.

Il soggetto che richiede l'intervento deve indicare tutti gli elementi utili ai fini dell'individuazione dell'oggetto e del luogo dell'intervento e/o del sinistro stradale.

Tempistica

Il tempo di azione dipende dalla gravità del fatto, dalla disponibilità della pattuglia di pronto intervento e dalle condizioni di traffico del momento. La Polizia Locale si impegna, comunque, a garantire un intervento tempestivo stimato in 20 minuti.

---

ufficio verbali/contenzioso

---

**Collaboratori del Servizio:** Assistente capo Stefano Asara

Tel: 0789/770870

Mail: [verbali@palau.it](mailto:verbali@palau.it)

**Orari di ricevimento:** lunedì-mercoledì-venerdì 10.00 - 12.00

**Ubicazione:** Via Omero snc

#### Cos'è e a cosa serve

L'ufficio verbali ha il compito di gestire le sanzioni redatte dagli operatori: dall'inserimento del verbale nel sistema di gestione informatica al controllo dei pagamenti, dalla redazione dei verbali d'ufficio alla gestione delle procedure di messa a ruolo per il recupero delle somme in mora.

L'Ufficio Verbali, tra l'altro, è anche il riferimento degli obbligati alla presentazione di documenti e dichiarazioni per la decurtazione punti in seguito a sanzioni.

L'Ufficio fornisce ai cittadini ogni informazione relativa alle infrazioni accertate anche in ordine agli strumenti giuridici per proporre opposizione nelle sedi individuate dalla normativa, riceve in visione eventuali documenti necessari per l'iter sanzionatorio a fronte di richieste anche di altri organi di polizia stradale, consente di estinguere le infrazioni accertate mediante la riscossione delle sanzioni e l'applicazione delle sanzioni accessorie nonché la decurtazione dei punti dalla patente di guida.

L'Ufficio gestisce il contenzioso amministrativo ed i ricorsi amministrativi verso i verbali di accertamento relativi alle violazioni del CdS e delle altre leggi, accertate dal personale della Polizia Locale; predispone altresì la comparsa di costituzione e risposta, nonché rappresentare il Comune e/o la Prefettura nel contenzioso davanti al Giudice di Pace avente ad oggetto verbali di accertamento redatti dal personale della Polizia Locale e/o le ordinanze-ingiunzioni.

#### Destinatari del servizio

Tutti i cittadini, conducenti o proprietari dei veicoli, ai quali sono state comminate sanzioni legate alle violazioni delle norme che regolano la circolazione stradale. Tutti i cittadini che hanno ricevuto un invito alla presentazione dei documenti inerenti la circolazione da parte di altri organi di polizia stradale.

#### Cosa occorre fare

Il pagamento delle sanzioni pecuniarie previste dal Codice della Strada può essere effettuato presso l'ufficio verbali e/o la Centrale Operativa del Comando di Polizia Locale solo con bancomat o carta di credito; oppure tramite versamento su c/c postale n. 11870078 intestato a Comune di Palau - Comando di Polizia Locale, indicando nella causale il numero e la data del verbale di preavviso (foglio azzurro o rosa); oppure con bonifico bancario intestato a Comune di Palau - Comando di Polizia Locale, codice IBAN IT72V0760117200 0000 11870078 SWIFT/BIC BPP11TRRXXX, specificando la causale.

Se il pagamento è stato effettuato su conto corrente postale o con bonifico bancario, inviare via fax al numero 0789 770 865 la ricevuta dell'avvenuto pagamento. Il pagamento effettuato entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notifica è scontato del 30%.

Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata notifica a mezzo posta al proprietario del veicolo, indicativamente entro 60 giorni, aggiungendo alla sanzione le spese di procedimento. N.B. : La riduzione del 30% non si applica alle violazioni del CdS per cui è prevista la sanzione accessoria della confisca del veicolo e/o la sanzione amministrativa accessoria della sospensione della patente di guida. Il ricorso può essere presentato entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione, al Prefetto di Sassari, compilando il modulo disponibile presso il Comando di Polizia Locale o scaricabile dal sito del Comune di Palau [www.palau.it](http://www.palau.it) - polizia municipale - sezione modulistica. Il ricorso può essere presentato direttamente all'Ufficio Protocollo del Comune di Palau o con raccomandata A/R indirizzata alla Polizia Locale o alternativamente al Prefetto di Sassari. Entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione gli interessati possono altresì presentare ricorso al Giudice di Pace, con deposito da eseguirsi presso la cancelleria di competenza ovvero con invio dell'atto per posta raccomandata. Per ulteriori informazioni sulle procedure contattare l'ufficio competente al numero 0789 770866.

#### Tempistica

Nell'orario di apertura degli uffici la procedura è immediata.

---

ufficio infortunistica

---

**Responsabile Servizio:** Istr. Vigilanza Massimo Urgeghe

**Tel:** 0789/770866

**Mail:** [verbali@palau.it](mailto:verbali@palau.it)

**Orari di ricevimento:** lunedì – mercoledì - venerdì 10.00 – 12.00

**Collaboratori Servizio:** Agenti turnanti  
Tel: 0789/770870

**Ubicazione:** Via Omero snc

**Cos'è e a cosa serve**

La Polizia Locale è l'Autorità che provvede ad effettuare gli accertamenti sulla dinamica degli incidenti, sulle persone coinvolte ed i testimoni, sui veicoli e lo stato della strada, redigendo un rapporto cui gli aventi diritto (i soggetti coinvolti, i loro legali, e compagnie di assicurazione) possono avere accesso nei tempi stabiliti dalla legge, tramite richiesta di accesso agli atti. Per il rilievo della dinamica dell'incidente segnalare telefonicamente alla sala operativa della Polizia Municipale (0789 770 870) ed attendere l'arrivo degli operatori sul posto senza spostare i veicoli.

**Cosa occorre fare**

Qualora l'incidente presenti danni alle persone chiamare l'emergenza sanitaria al 118, ricordando di non spostare i feriti se non sussiste pericolo per loro; se non sussistono danni alle persone e si concorda nella definizione dell'incidente si può compilare il modulo di constatazione amichevole (CID) da trasmettere completo alle assicurazioni; per quanto concerne la segnalazione del sinistro e di eventuali danni a persone, i cittadini dovranno provvedere a contattare direttamente le proprie Compagnie Assicurative per il risarcimento o sporgere denuncia, secondo le normative di settore.

I soggetti interessati che intendono prendere visione degli atti relativi ad incidenti stradali possono farne richiesta direttamente presso gli Uffici della Polizia Locale.

In caso di richiesta di estrazione di copie degli atti è necessario presentare domanda scritta motivata contenente i riferimenti al giorno e luogo del sinistro. La domanda, indirizzata al Comando di Polizia Locale, deve essere presentata all'Ufficio Protocollo in Piazza Popoli d'Europa.

Il rilascio delle copie è subordinato alla presentazione della ricevuta di pagamento delle copie.

In caso di atti relativi a sinistri con feriti il rilascio delle copie è subordinato al preventivo nulla osta della Procura della Repubblica di Tempio Pausania.

**Tempistica**

Visione copie: immediata

Rilascio copie: il tempo previsto dalla normativa è di 30 gg. dalla presentazione della richiesta.

| INDICATORI QUALITA' UFFICIO VIABILITA' E TRAFFICO – INFORTUNISTICA |                           |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                        |                    |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                    |                           | il servizio gestisce tutta l'attività volta alla prevenzione e repressione di atti illeciti, nonché ogni aspetto legato al traffico e alla viabilità cittadina |                                                                                                                                                        |                    |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                            |                           | servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico                                                   |                                                                                                                                                        |                    |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                    |                           | TUTTI I CITTADINI                                                                                                                                              |                                                                                                                                                        |                    |
| Dimensioni                                                         | Sottodimensioni           | Descrizione Indicatore                                                                                                                                         | Formula Indicatore                                                                                                                                     | Valore Programmato |
| <b>ACCESSIBILITA'</b>                                              | Accessibilità fisica      | Accesso agli uffici/sportelli                                                                                                                                  | Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali                                                     | 100%               |
|                                                                    | Accessibilità Multicanale | Informazioni web su come accedere ai servizi                                                                                                                   | Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati                                                         | 20%                |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                               | Tempestività              | Tempo Massimo                                                                                                                                                  | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute                                                  | 100%               |
| <b>TRASPARENZA</b>                                                 | Responsabili              | Pubblicazione su sito web Delle informazioni riguardanti il Responsabile di Servizio                                                                           | Numero di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                             | 1                  |
|                                                                    | Procedure di contatto     | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                                                               | Numero di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                             | 1                  |
|                                                                    | Tempistica di risposta    | Pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                                                                         | Numero di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                             | 1                  |
| <b>EFFICACIA</b>                                                   | Conformità                | Regolarità prestazione erogata                                                                                                                                 | Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche                                           | 100%               |
|                                                                    | Affidabilità              | Pertinenza prestazione erogata                                                                                                                                 | Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                         | 5%                 |
|                                                                    | Compiutezza               | Esaustività prestazione erogata                                                                                                                                | Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase | 100%               |

---

### 3 - servizio polizia commerciale, edilizia e ambientale

---

**Referente del Servizio:** Istr. Vigilanza Massimo Urgeghe

Tel: 0789/770866

Mail: verbalii@palau.it

**Collaboratori Servizio:** Ag. Barbara Asole – Ag. Angelo Pais

Tel. 0789/770870

**Orari di ricevimento:** dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.00 previo appuntamento

**Ubicazione:**

Via Omero snc

Cos'è e a cosa serve

Il servizio di Polizia commerciale, effettua controlli ed accertamenti inerenti le attività commerciali riguardanti esercizi di vicinato, medie e grandi strutture di vendita, pubblici esercizi con annessa somministrazione di alimenti e bevande, mercati settimanali e stagionali. Particolare attenzione viene dedicata al controllo antiabusivismo mediante l'utilizzo di campagne mirate.

Destinatari del servizio

tutti i cittadini, operatori commerciali e fruitori, che intendono avviare o usufruire delle principali attività economico-commerciali, oltre a tutti coloro che effettuano segnalazioni di eventuali irregolarità di carattere commerciale.

Cosa occorre fare

L'inizio delle attività commerciali avviene tramite presentazione della documentazione prevista allo sportello unico delle attività produttive - SUAP, il quale delega la Polizia Locale alla verifica di quanto comunicato.

I cittadini possono comunque rivolgersi agli uffici della Polizia Locale, per qualsiasi informazione o segnalazione. Se la segnalazione riguarda un aspetto di grave rilevanza può essere disposto un intervento immediato volto alla verifica della gravità del caso.

Tempistica

Gli accertamenti, a seguito delle segnalazioni, sono effettuati entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse.

---

ufficio polizia edilizia e ambientale

---

**Ubicazione:**

Piazza Popoli d'Europa snc – 07020 Palau

**collaboratori servizio**

- Ufficio Polizia Edilizia: Ass. Sharon Maya Sergiusti – Ag. Angelo Pais

Tel: 0789/770863 Mail: pm.sergiusti@palau.it - paisa@palau.it

- Ufficio Polizia Ambientale: Ag. Patrizia Varrucciu – Ag. Andrea Michelini

Tel: 0789/770870 Mail: varrucciup@palau.it – michelinia@palau.it

**ORARI DI RICEVIMENTO PUBBLICO:** dal lunedì al venerdì 10.00 - 12.00 previo appuntamento

**Cosa sono e a cosa servono**

Gli uffici di polizia edilizia e ambientale effettuano controlli su tutto il territorio comunale, d'iniziativa, su delega della locale Procura della Repubblica e a seguito di esposti dei cittadini.

Fornisce inoltre informazioni riguardanti richieste di regolarità amministrativa in campo edilizio ed ambientale; attua le direttive previste dalla legge per quanto riguarda l'abbandono di autoveicoli su tutto il territorio

comunale con conseguente conferimento alle strutture convenzionate; svolge attività di vigilanza circa il conferimento di rifiuti urbani da parte di singole utenze, di condomini ed operatori economici. Usufruiscono del servizio tutti i cittadini che necessitano di informazioni riguardanti gli aspetti giuridici in materia edilizio-ambientale e coloro che effettuano segnalazioni di eventuali irregolarità di carattere edilizio-ambientale.

#### Cosa occorre fare

La segnalazione indirizzata al Comando di Polizia Locale - Servizio di Polizia Edilizia e Ambientale, deve essere presentata all'ufficio protocollo del Comune, per il successivo inoltro all'ufficio di Polizia Locale - Servizio di Polizia Edilizia e Ambientale. Se la segnalazione riguarda un aspetto di grave rilevanza può essere disposto un intervento immediato volto alla verifica della gravità del caso.

#### Tempistica

Gli accertamenti, a seguito delle segnalazioni, sono effettuati entro 30 giorni dal ricevimento della stessa.

| <b>INDICATORI QUALITA' UFFICIO POLIZIA EDILIZIA, AMBIENTALE E COMMERCIALE</b> |                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                               |                           | il servizio gestisce tutta l'attività volta ai controlli e accertamenti inerenti l'edilizia, l'ambiente ed il commercio          |                                                                                                                                                        |                    |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                       |                           | il servizio viene effettuato tramite attività sul territorio e di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico |                                                                                                                                                        |                    |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                               |                           | tutti i cittadini, imprenditori, professionisti, operatori economici                                                             |                                                                                                                                                        |                    |
| Dimensioni                                                                    | Sottodimensioni           | Descrizione Indicatore                                                                                                           | Formula Indicatore                                                                                                                                     | Valore Programmato |
| <b>ACCESSIBILITA'</b>                                                         | Accessibilità fisica      | Accesso agli uffici/sportelli                                                                                                    | Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali                                                     | 90%                |
|                                                                               | Accessibilità Multicanale | Informazioni web su come accedere ai servizi                                                                                     | Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati                                                         | 20%                |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                                                          | Tempestività              | Tempo Massimo                                                                                                                    | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute                                                  | 100%               |
| <b>TRASPARENZA</b>                                                            | Responsabili              | Pubblicazione su sito web Delle informazioni riguardanti il Responsabile di Servizio                                             | Numero di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                             | 1                  |
|                                                                               | Procedure di contatto     | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                                 | Numero di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                             | 1                  |
|                                                                               | Tempistica di risposta    | Pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                                           | Numero di giorni necessari per la trasmissione dei dati all'ufficio competente per l'aggiornamento del web                                             | 1                  |
| <b>EFFICACIA</b>                                                              | Conformità                | Regolarità prestazione erogata                                                                                                   | Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche                                           | 100%               |
|                                                                               | Affidabilità              | Pertinenza prestazione erogata                                                                                                   | Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto                                                         | 2%                 |
|                                                                               | Compiutezza               | Esaustività prestazione erogata                                                                                                  | Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase | 100%               |

| PROCEDIMENTI POLIZIA LOCALE                                                                                                     |                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                     |                              |           |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|------|
| RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE : RESPONSABILE DEL SETTORE                                                                |                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                     |                              |           |      |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                                                        | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                                                                                                | TERMINE FINALE                                                     | DECORRENZA DEL TERMINE                                              | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                     | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |      |
| Rilascio copia atti di incidenti stradali                                                                                       | Art. 25 L. 241/90<br>D.Lgs 267/2000                                                                                                     | 30 GG                                                              | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |      |
| Accertamenti per certificazioni anagrafiche, cambi di residenza, scissioni e accorpamenti                                       | L. 1128/1954<br>DPR 223/1989<br>L.35/2012                                                                                               | 45 GG                                                              | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |      |
| Notifica degli atti del Comune e di enti terzi                                                                                  | Codice Procedura Civile 265/1999                                                                                                        | Entro il termine stabilito dal richiedente                         | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |      |
| Alienazione a favore del Demanio veicoli sequestrati e non ritirati dai proprietari                                             | D.P.R. n. 189/01                                                                                                                        | 60GG                                                               | Dopo la notifica                                                    |                              | X         |      |
| Radiazione Targhe e rottamazione veicoli abbandonati su aree pubbliche                                                          | D. Lvo 209/1993                                                                                                                         | 360 GG                                                             | (Complessità del procedimento)                                      | X                            | X         |      |
| Discarico Ruoli esecutivi per violazioni amministrative                                                                         | D. L. vo 112/99                                                                                                                         | 90 GG                                                              | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |      |
| Rimborso somme indebite                                                                                                         | Art. 26 D. L. vo 112/99                                                                                                                 | 90 GG                                                              | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |      |
| Annullamento in autotutela dei verbali per violazioni amministrative                                                            | L. 689/81                                                                                                                               | 90 GG Max 50GG in caso di rigetto                                  | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            | X         |      |
| Ruoli esecutivi per violazioni amministrative                                                                                   | Art. 206 D. L.vo 285/92 C.d.S.<br>Artt.27-28 L.689/81                                                                                   | 180 GG                                                             | (In quanto a cadenza semestrale)                                    |                              | X         |      |
| Istruttoria presso la Prefettura per ricorsi violazioni amministrative                                                          | D.L.vo 285/92                                                                                                                           | 60 GG<br>Termine stabilito dalla legge                             | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |      |
| Notifiche atti giudiziari                                                                                                       | C.P.P.<br>C.P.C                                                                                                                         | Termine stabilito dalla legge                                      |                                                                     | X                            |           |      |
| Ordinanze ingiunzione di pagamento per il recupero di custodia di veicoli: rimossi, rottamazione radiazione ai sensi del C.D.S. | D.P.R. n. 571/92<br>D. L.vo n. 285/92<br>D.P.R. n. 495/92                                                                               | 30GG                                                               |                                                                     |                              | X         |      |
| Costituzione in giudizio presso il G.D.P. dell'Ente per i ricorsi a sanzioni amministrative                                     | C..P.C.                                                                                                                                 | Sentenza dal Giudice                                               |                                                                     |                              | X         |      |
| Procedimento sanzionatorio in materia di inquinamento ambientale                                                                | D. L.vo 22/97<br>L. 447/95<br>L.319767 e ss.mm.<br>(disciplina degli scarichi)<br>D.L.vo 152/2006<br>D.P.C.M. 01/03/91<br>Codice penale | 90 GG (o comunicazione e alla A.G. senza ritardo in caso di reato) | Dal ricevimento dell'istanza e/o dall'accertamento della violazione | X                            | X         |      |

| PROCEDIMENTI POLIZIA LOCALE                                                                                                                                         |                                                                     |                                                                                            |                                                                     |                              |           |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|---------------------------|
| RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE : RESPONSABILE DEL SETTORE                                                                                                    |                                                                     |                                                                                            |                                                                     |                              |           |                           |
| OGGETTO DEL PROCEDIMENTO                                                                                                                                            | NORMATIVA DI RIFERIMENTO                                            | TERMINE FINALE                                                                             | DECORRENZA DEL TERMINE                                              | ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO |           | NOTE                      |
|                                                                                                                                                                     |                                                                     |                                                                                            |                                                                     | ISTANZA DI PARTE             | D'UFFICIO |                           |
| Procedimento sanzionatorio in materia edilizia                                                                                                                      | L.R. 23/85<br>DPR 380/2001                                          | Comunicazione all'A.G. senza ritardo in caso di reato                                      | Dal ricevimento dell'istanza e/o dall'accertamento della violazione | X                            | X         |                           |
| Procedimento sanzionatorio in materia di Annona, commercio e pubblici esercizi                                                                                      | L 65/86<br>L 689/91<br>D. L.vo 114/98<br>L.R.5/2006<br>T.U.L.P.S    | 90 GG ( o comunicazione all'A.G. senza ritardo in caso di reato)                           | Dall'accertamento della violazione                                  |                              | X         |                           |
| Trattamento sanitario obbligatorio e trattamento sanitario obbligatorio senza degenza ospedaliera                                                                   | L. 883/1978<br>Artt. 33-34-35                                       | Immediata                                                                                  |                                                                     | X                            | X         | Organo competente Sindaco |
| Accertamento sanitario obbligatorio                                                                                                                                 | L 883/1978<br>Artt. 33, 34,35                                       | Immediata                                                                                  |                                                                     | X                            | X         | Organo competente Sindaco |
| Procedimento rilascio concessioni polizia mortuaria                                                                                                                 | DPR n.285/1990<br>D.C.C. n.53/2008<br>D. Comm. S n.61/12            | 30 GG                                                                                      | Dal ricevimento dell'istanza                                        | x                            |           |                           |
| Procedimento rilascio autorizzazioni taglio piante/decespugliamento                                                                                                 | R.D.L. n.3267/1923<br>L.n.1497/39<br>L.n.431/85<br>D.Lgs. n.42/2004 | 30 GG                                                                                      | Dal ricevimento dell'istanza                                        | x                            |           |                           |
| Avvisi al Questore manifestazioni pubbliche; Processioni o cortei; manifestazioni che interessano anche il territorio di altri comuni <b>(Visto per competenza)</b> | Art 25 TULPS<br>Artt 29-30<br>R. D. n. 635/40<br>C.d.S e REG        | 30 GG                                                                                      | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            | X         |                           |
| Autorizzazione per pubblico spettacolo, manifestazioni sportive su suolo e/o aree pubbliche                                                                         | Art. 68-69<br>TULPS                                                 | 30 GG                                                                                      | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |                           |
| Autorizzazione occupazione suoli pubblici, pubblici esercizi                                                                                                        | D. Lgs 507 del 15.11.1983 e successivi                              | 30 GG                                                                                      | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |                           |
| Ordinanza disciplina transito veicoli                                                                                                                               | Art. 6-7 del C.D.S                                                  | 3 GG                                                                                       | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            | X         |                           |
| Autorizzazioni Passi Carrai                                                                                                                                         | Art. 22-26-27 C.D.S. Art. 46 Reg. Com.                              | 30 GG                                                                                      | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |                           |
| Autorizzazione tagli stradali (Abbanoa, Telecom, Enel e Privati)                                                                                                    | Art. 25-26-27 C.D.S., Art 68 e ss R.C.                              | 30 GG                                                                                      | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |                           |
| Aggiornamento procedure anagrafe canina                                                                                                                             | Legge 281/91<br>LR 21/94<br>LR 35/96                                | 30 GG secondo calendario fissato dal Servizio veterinario ASL per applicazione micro chips | Dal ricevimento dell'istanza                                        | X                            |           |                           |

