



Comune di Catania

DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI E PRESIDENZA DEL CONSIGLIO

QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO

GLI UFFICI

➤ **La sede centrale:**

Affari Istituzionali e Presidenza del Consiglio – piazza Duomo, 3
Direttore: ing. Fabrizio D'Emilio – email: fabrizio.demilio@comune.catania.it
tel: 095/7423258

➤ **Gli Uffici decentrati:**

- Archivio Generale – via San Giuseppe la Rena, 71/73
tel/fax: 095/8731773
- Ufficio Notifiche – via Santa Maria del Rosario, 16
tel/fax: 095/7425567 – 095/7425568 - 095/7425564
Responsabile: sig.ra Anna Maria Oliva
- C.E.C. - via Sant'Agata, 3
tel/fax: 095/7425559
Responsabile: rag. Salvatore Parisi

SERVIZI EROGATI

- Pubblicazione Albo Pretorio on-line
- Accesso agli atti (documentazione conservata presso l'Archivio Generale)
- Notifica atti – Casa Comunale
- Protocollazione atti

STANDARD DI QUALITA'

- Descrizione
- Destinatari
- Modalità di accesso
- Documentazione necessaria
- Modulistica
- Tempi
- Costi



SERVIZIO	PUBBLICAZIONE ALBO PRETORIO ON-LINE
DESCRIZIONE	Il servizio è volto alla gestione informatizzata dell'Albo Pretorio on-line ai sensi dell'art. 32 della L. 69/2009 come recepito dall'art. 12 co.2 della L.R. 5/2011 nonchè del "Regolamento per la gestione delle procedure di pubblicazione all'Albo Pretorio on-line" approvato con deliberazione G.M. n. 469 del 05/10/2012 ed ai relativi adempimenti nel rispetto delle scadenze di pubblicazione rendendo, peraltro, possibile la consultazione degli atti amministrativi per cui è previsto l'obbligo di pubblicità legale. Gli atti restano pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente per la durata stabilita dalla normativa di riferimento e a pubblicazione conclusa viene trasmessa la relata di pubblicazione on-line .
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">➤ Enti pubblici➤ Richiedenti aventi diritto
MODALITA' DI ACCESSO	Gli utenti possono richiedere la pubblicazione on-line di atti per i quali la pubblicazione è prevista da disposizione di legge in una delle seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none">➤ presentandoli all'Ufficio Protocollo Generale presso Palazzo degli Elefanti, piazza Duomo 3 tel 095/7423203 <u>Ricevimento pubblico:</u> da lunedì a venerdì: 8,30 – 13,00; giovedì: 15,30 – 17,30➤ inviandoli a mezzo posta elettronica certificata al seguente indirizzo: comune.catania@pec.it➤ tramite protocollo unico interno
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta di pubblicazione
MODULISTICA	<i>nessuna</i>
TEMPI	<ul style="list-style-type: none">➤ Le richieste di pubblicazione vengono esitate entro 24 ore salvo casi urgenti in cui si provvede con immediatezza.➤ Le attestazioni di avvenuta pubblicazione vengono rilasciate entro 30 gg. dalla scadenza della pubblicazione
COSTI	<i>nessuno</i>



COMUNE DI CATANIA
DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI E PRESIDENZA DEL CONSIGLIO



SERVIZIO	ACCESSO AGLI ATTI DOCUMENTAZIONE CONSERVATA PRESSO L'ARCHIVIO GENERALE
DESCRIZIONE	<p>L'Archivio Generale conserva i documenti dell'Amministrazione Comunale che devono essere archiviati per legge, garantendone la consultazione e la riproduzione.</p> <p>In atto sono conservati i seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• deliberazioni di Giunta Municipale (dal 1947 al 2009)• deliberazioni di Consiglio Comunale (dal 1947 al 2002)• ordinanze sindacali (dal 1960 al 2010)• provvedimenti del Sindaco (dal 1947 al 1995)• certificazioni di abitabilità/agibilità (dal 1955 al 1984)• concessioni edilizie (dal 1947 al 1995)• certificati inizio e fine lavori (dal 1947 al 1955)• certificati di conformità edilizia (dal 1947 al 1973)
DESTINATARI	Tutti i cittadini
MODALITA' DI ACCESSO	<p>Il servizio viene attivato ad istanza di parte.</p> <p>La richiesta può essere presentata presso uno dei seguenti Uffici:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Ufficio Archivio Generale, in via San Giuseppe La Rena 71/73 tel/fax 095/8731773 direttamente o a mezzo fax corredata di fotocopia del documento di identità <p><u>Ricevimento pubblico:</u> da lunedì a venerdì: 8,30 – 13,00; giovedì: 15,30 – 17,00</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Istanza di richiesta corredata di copia documento di identità
MODULISTICA	Presente sul sito

TEMPI	<p>Il rilascio copie viene effettuato tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro i termini stabiliti dalla L. 241/90 e ss.mm.ii. e dal "Regolamento del diritto di accesso agli atti amministrativi" approvato con delibera del Commissario Straordinario n. 34 del 08/03/2000:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ entro 15 gg per ordinanze, delibere di Giunta Municipale e delibere di Consiglio Comunale ➤ entro 30 gg. per tutti gli altri atti amministrativi
COSTI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Copie semplici € 0,20 a facciata ➤ Copie conformi € 0,52 fino a quattro facciate <p>Pagamento in contanti al ritiro</p>



SERVIZIO	PROTOCOLLAZIONE ATTI
DESCRIZIONE	<p>Il Protocollo Generale</p> <ul style="list-style-type: none">➤ garantisce l'accettazione e la registrazione della Documentazione Amministrativa trasmessa all'Ente, in forma cartacea e telematica, dal cittadino/utente e da tutti gli Enti esterni;➤ gestisce i flussi documentali all'interno dell'Amministrazione garantendo la trasparenza dell'attività Amministrativa;➤ garantisce la tenuta del Registro di Protocollo mediante il sistema informatizzato;➤ gestisce il servizio di Conservazione Documentale dei Contratti, Fatture Elettroniche e P.E.C.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">➤ Tutti i cittadini interessati residenti e non residenti➤ Enti esterni
MODALITA' DI ACCESSO	<ul style="list-style-type: none">➤ Presentarsi al Protocollo Generale in piazza Duomo, Palazzo Municipale tel. 095/7423230, con i documenti da protocollare, muniti di fotocopia degli stessi sulla quale verrà apposto il timbro dell'Ente per ricevuta;➤ Inviare i documenti con posta Raccomandata o Ordinaria;➤ Inviare i documenti per via telematica con P.E.C. al seguente indirizzo: comune.catania@pec.it <p><u>Ricevimento pubblico:</u> Mattina: dal lunedì al sabato 8,30 – 13,30 Pomeriggio: martedì e giovedì 15.00 – 18,00</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	
MODULISTICA	<i>nessuna</i>
TEMPI	<ul style="list-style-type: none">➤ Rilascio ricevuta per accettazione immediato; La documentazione presentata allo sportello viene protocollata, mediamente, in giornata;➤ I documenti informatici (PEC e Fatture Elettroniche) sono protocollati mediamente entro 48 ore;➤ I documenti cartacei sono protocollati mediamente entro 2 giorni lavorativi.
COSTI	<i>nessuno</i>



COMUNE DI CATANIA
DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI E PRESIDENZA DEL CONSIGLIO



SERVIZIO	NOTIFICA ATTI – CASA COMUNALE
DESCRIZIONE	Notifica atti provenienti dalle Direzioni dell'Ente e dalle Amministrazioni esterne che ne fanno richiesta, ai sensi dell'art. 137 e seguenti c. p.c. Deposito atti, da parte degli Enti e dei cittadini, ai sensi degli artt. 140 e 143 c.p.c.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">➤ Tutti i cittadini➤ Amministrazioni esterne
MODALITA' DI ACCESSO	Previa ricezione di lettera raccomandata di avviso di deposito alla Casa Comunale o con medesimo avviso affisso alla porta di abitazione Casa Comunale: via Santa Maria del Rosario, 16 tel. 095/7425568 fax 095/7425564 Ufficio Notifiche: via Santa Maria del Rosario, 18 tel 095/7425567-7425566 fax 095/7425564 e-mail: ufficio.notifiche@comune.catania.it <u>Ricevimento pubblico</u> dal lunedì al venerdì 8,30 – 13,00; giovedì 15,00 – 18,00
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento di riconoscimento personale o eventuale delega del destinatario con fotocopia di documento dell'intestatario e documento del delegato
MODULISTICA	Avviso di deposito
TEMPI	Rilascio immediato
COSTI	<i>nessuno</i>

RECLAMI – SEGNALAZIONI - PROPOSTE

I cittadini/utenti possono contribuire attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della Carta nonché al miglioramento continuo dei servizi offerti, segnalando eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta e/o proponendo suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi erogati.

E' possibile inoltrare reclami, segnalazioni e suggerimenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, piazza Duomo – Palazzo degli Elefanti – piano terra - Catania, attraverso i seguenti canali:

- Numero verde 800887077
- Front-Office: tel. 095/7423218 – 095/7423216 – 095/7423327
- Back-Office: tel. 095/7423217 – 095/7423383
- Fax 095/7423326



COMUNE DI CATANIA
DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI
E PRESIDENZA DEL CONSIGLIO



QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

- PUBBLICAZIONE ALBO PRETORIO ON-LINE**
- ACCESSO AGLI ATTI** (*documentazione conservata presso l'Archivio Generale*)
- NOTIFICA ATTI – CASA COMUNALE**
- PROTOCOLLAZIONE ATTI**

Gentile utente, compilando questo sondaggio, ci aiuterai ad ottenere una migliore comprensione dei nostri problemi e ad ottimizzare i risultati del nostro servizio.

Quanto ritiene sia celere il servizio?

- Alto**
- Medio**
- Basso**

Quanto ritiene sia cortese ed amichevole il personale?

- Alto**
- Medio**
- Basso**

Quanto ritiene sia professionale il personale?

- Alto**
- Medio**
- Basso**

Quanto è rimasto soddisfatto del servizio reso?

- Alto**
- Medio**
- Basso**

N.B.: Segnare negli appositi riquadri, l'Ufficio che ha effettuato il servizio ed il relativo grado di soddisfazione.