



COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

INFORMATIVI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CASA COMUNALE

ALBO PRETORIO

U.O. OGGETTI SMARRITI





INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del Servizio

1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività degli Uffici che erogano i servizi di questa Carta: *cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso, costi.*

Servizio n. 1	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
Servizio n. 2	Casa comunale
Servizio n. 3	Albo Pretorio
Servizio n. 4	Oggetti smarriti

2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità (Tabella 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)
2. Cosa fare per.....(*FAQ*)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La **Carta dei Servizi dei Servizi Informativi** ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

La **Carta dei Servizi Informativi** descrive i servizi erogati ai cittadini dai seguenti Uffici:

1. - Ufficio Relazioni con il Pubblico
2. - Casa Comunale
3. - Albo Pretorio
4. - Oggetti Smarriti

Essa ha lo scopo di favorire un rapporto diretto tra uffici ed utenti informandoli in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi resi e sulle modalità che ne agevolano la fruizione.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte “variabile” composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari,...)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento,

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi Informativi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi Informativi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”. Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Legge 69/2009, L.R 5/2011
- Procedimenti amministrativi per la notifica ai sensi degli artt.137 e seguenti del C.P.C
- Regolamento per il Funzionamento del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico Del. C.C. 335/2008

B. Presentazione dei Servizi

1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività degli Uffici che erogano i servizi di questa Carta: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso, costi.

Servizio 1: *U.R.P.*

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio di comunicazione e ascolto dei cittadini istituito dalla Città di Palermo nel 1994.

L'Urp ha il compito principale di farsi tramite tra l'Utenza e la Pubblica Amministrazione, predisponendo un'efficace azione di coordinamento comunicativo - organizzativo tra i due soggetti.

Nato per favorire e semplificare i rapporti tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, l'Ufficio svolge funzioni di informazione ed orientamento, accoglie reclami e segnalazioni, indicazioni e suggerimenti, garantisce il diritto di accesso agli atti e il diritto di partecipazione.

All'interno dell'URP, opera l'unità di Front-Office che costituisce l'avamposto primario per tutti coloro, sia singoli, che associati, i quali, a qualunque titolo e per esigenza, desiderano entrare in contatto con l'Amministrazione Comunale.

Le modalità di accesso al Servizio fornito da URP sono: in presenza, via telefono e/o via mail.

I tempi di risposta URP alle istanze telefoniche ed in presenza sono immediati.

I tempi di risposta URP alle istanze sottoposte via e-mail possono definirsi "in tempo reale", o comunque, processati in media nell'arco di max 3/4 giorni.

Quando le informazioni non sono immediatamente disponibili, l'URP svolge tempestivamente le opportune ricerche al fine di soddisfare nel minor tempo possibile il bisogno conoscitivo del cittadino.

I cittadini possono rivolgersi all'URP per:

- chiedere informazioni sull'attività degli uffici e dei servizi comunali, compresi quelli di competenza delle società partecipate. Le informazioni possono essere richieste: di persona, telefonicamente, via E-mail agli indirizzi indicati nell'apposita tabella 2 o via posta Raccomandata A/R.
- essere assistiti dal personale di front-office per qualunque esigenza connessa alle modalità di accesso e fruizione dei servizi comunali, in particolare per tutti i casi in cui l'Utente non intende avvalersi di eventuali procedure telematiche; l'assistenza viene fornita dal personale di front-office nei giorni e nelle ore di ricevimento.
- presentare suggerimenti e proposte finalizzate al miglioramento di procedure e servizi. In virtù del principio di Partecipazione, i cittadini possono presentare attraverso qualunque canale, purché per iscritto, eventuali proposte o suggerimenti relativi all'erogazione/fruizione dei servizi dell'Amministrazione. Le proposte ed i suggerimenti dei cittadini vengono inoltrate tempestivamente ai Settori/Uffici competenti che dovranno fornire, previo attento monitoraggio dell'URP, un riscontro nei tempi previsti dalla legge.
- inoltrare in forma individuale o associata, attraverso i canali elencati per le richieste di informazioni, segnalazioni/reclami su eventuali disservizi riscontrati nei rapporti con l'Amministrazione. L'URP accoglie i reclami e le segnalazioni pervenute dall'Utenza e, dopo una approfondita ma rapida analisi, le inoltra ai Settori/Uffici competenti, monitorandone l'iter, sollecitando per iscritto in caso di mancata o insufficiente risposta, fino al completo riscontro all'Utenza.
- richiedere copia o consultare atti e documenti amministrativi. Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia interesse alla documentazione per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. La richiesta di rilascio atti può essere presentata all'URP:

- di persona (previo riconoscimento).

- per posta Raccomandata A/R (corredata da copia di documento di identità valido).
- Via email, firmata e corredata da documento di identità valido.

L'URP trasmette tempestivamente la richiesta di accesso al Settore/Ufficio che detiene, stabilmente e per competenza, gli atti richiesti, che risponderà entro la scadenza dei termini previsti dalla legge. Il cittadino viene informato direttamente dall'Ufficio competente sulla disponibilità dell'atto e sulle modalità di consegna.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, a tutte le collettività e agli Enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Chiunque abbia necessità per le finalità sopra descritte, può contattare l'Urp attraverso le seguenti modalità:

recandosi presso l'ufficio sito in via Giusti n. 36 o Piazza Unità d'Italia, n. 20

Telefonando ai numeri 091/7409061 – 091/7409062 – 091/7409063 – 091/7409064 – 091/7409065

Inviando una e mail al seguente indirizzo di posta elettronica: urp@comune.palermo.it

Da protocollo, l'URP non processa istanze anonime o contenenti/imprecazioni/insulti.

Organizzazione:

L'Ufficio ha sede in Via Giusti n.36 – Piazza Unità d'Italia, n. 20.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, il mercoledì pomeriggio anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Quanto costa il servizio:

Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Nessuna

Servizio 2: *Casa Comunale*: Notificazione atti mediante deposito e consegna all'utenza presso la Casa Comunale ai sensi dell'art.140 e 143 c.p.c.

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

La Casa Comunale cura il deposito e la ricezione degli atti, anche di Enti ed Amministrazioni diverse, depositati ai sensi dell'art. 140 e 139 c.p.c. provvedendo alla consegna ai cittadini presso i propri sportelli ubicati in via Anwar Sadat n.11/13. L'Ufficio ha il fine di effettuare la consegna ai cittadini degli atti per i quali non sia stata possibile il perfezionamento della notifica al domicilio a causa della irreperibilità, anche momentanea, del cittadino.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini destinatari di notifiche a cui i Messi Notificatori e Ufficiali Giudiziari non hanno potuto consegnare gli atti, per irreperibilità anche momentanea.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Gli atti vengono consegnati agli utenti previa esibizione dell'avviso rilasciato dal Messo Notificatore.

Indirizzo e-mail: casacomunale@comune.palermo.it

Indirizzo PEC: casacomunale@cert.comune.palermo.it

Organizzazione:

Vice Segreteria Generale U.O. Casa Comunale Via Anwar Sadat n.11/13 – Tel. 0917406006-6007

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

La Casa Comunale riceve dal lunedì al venerdì dalle 09,30 alle 12,30 – Mercoledì dalle 15,00 alle 16,30.

Quanto costa il servizio:

Nessun costo

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

La modulistica può essere scaricata sul sito istituzionale del Comune di Palermo

Servizio 3: *Albo pretorio*: Pubblicazione degli atti e dei provvedimenti all'Albo Pretorio on-line**Finalità specifiche e Cosa offriamo:**

Perseguire le finalità di pubblicità e trasparenza descritte dalla legge 69/2009 e L.R.5/2011, mediante la pubblicazione all'Albo Pretorio on-line degli atti e dei provvedimenti dell'Ente, o delle Amministrazioni che lo richiedono.

Le informazioni sul servizio vengono rese in 10 minuti (sia per via telematica che allo sportello).

La pubblicazione degli atti e dei provvedimenti all'Albo Pretorio on-line, avviene entro 24 ore dall'acquisizione del documento da pubblicare.

A chi si rivolge:

Ai Settori e/o Uffici dell'Amministrazione e agli Enti esterni.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Presentazione di apposita richiesta alla U.O Albo Pretorio oppure via mail agli indirizzi di posta elettronica messi.albo@comune.palermo.it e di posta elettronica certificata albopretorio@cert.comune.palermo.it

Organizzazione:

Vice Segreteria Generale - Ufficio Albo Pretorio - Via A. Sadat n.11/13 - Palermo tel. 0917406053/6065

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 -12:30

il Mercoledì anche dalle 15:00-17:00

Quanto costa il servizio:

Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Nessuna

Servizio 4: *Oggetti smarriti*

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

L'Ufficio fornisce un punto di riferimento a cui possono rivolgersi coloro che hanno smarrito degli oggetti ed al contempo fa da centro di raccolta per la ricezione degli oggetti rinvenuti che pervengono dalle Forze dell'ordine o dagli Uffici Postali.

L'Ufficio provvede alla ricezione ed allo stoccaggio degli oggetti rinvenuti al fine di poterli restituire ai legittimi proprietari che li reclamino.

Gli oggetti rinvenuti vengono stoccati e catalogati: rimangono in deposito per un determinato periodo in funzione della tipologia del bene, un periodo minimo di 90 giorni.

A chi si rivolge:

A coloro che hanno smarrito degli oggetti nel territorio del Comune di Palermo

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Modalità di accesso fisica - Presentazione di denuncia di smarrimento e di valido Documento di Identità

Organizzazione:

L'U.O. Oggetti smarriti ha sede in Via Roma, 209

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Martedì e Giovedì dalle ore 9,30 alle ore 12,30

Quanto costa il servizio:

Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Nessuna

2. Cosa garantiamo, impegni e standard di qualità.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all’Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto

C. Rapporti con i cittadini

C.1 L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L’ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell’Amministrazione Comunale finalizzato a costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, e a sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo.

In quest’ottica, il cittadino ha il diritto di:

- fare segnalazioni relative a disservizi, malfunzionamenti, eventuali pericoli o disagi derivanti da incuria di competenza comunale
- presentare reclami
- suggerire proposte di miglioramento.
 - Richiedere informazioni
 - Richiedere assistenza nell’utilizzo dei servizi on line
 - Accedere ad atti

Il Servizio è impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte dai vari Uffici comunali ed utilizzarle per:

- risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l’utente.
- cercare di comprendere attraverso la comunicazione interna tra Uffici, le motivazioni che hanno generato il disservizio o la scarsa soddisfazione dell’Utente.
- Individuare il bisogno, la domanda e l’aspettativa dell’Utente.

Quanto sopra è finalizzato sempre alla soddisfazione dell’Utenza ed al miglioramento continuo dei servizi offerti dall’Amministrazione Comunale.

Il Servizio URP, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

C.2 Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

Il cittadino può presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, email), utilizzando, laddove prevista, apposita modulistica disponibile presso le sedi interessate, oppure scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente www.comune.palermo.it.

Ogni suggerimento, segnalazione, reclami, richiesta informazioni ed altro se presentato in forma scritta deve essere firmato dall'interessato.

In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi	Al Dirigente e/o al Responsabile del procedimento i cui nominativi sono indicati nell'apposita Tabella 2
Come farli pervenire	Via e-mail a urp@comune.palermo.it secondo le modalità specificate alla Lettera B servizio 1 della presente Carta dei Servizi. Per posta a: Comune di Palermo – URP ai recapiti/indirizzi indicati nell'apposita Tabella 2
Cosa succede	<i>Servizio 1 URP:</i> Le proposte ed i suggerimenti dei cittadini vengono inoltrate tempestivamente ai Settori/Uffici competenti che dovranno fornire, previo attento monitoraggio dell'URP, un riscontro nei tempi previsti dalla legge. <i>Servizio 4 Oggetti smarriti:</i> Proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio potranno essere inoltrate direttamente al Servizio Economato – Ufficio Oggetti Smarriti

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Al Dirigente e/o al Responsabile del procedimento i cui nominativi sono indicati nell'apposita Tabella 2
Come farli pervenire	Via e-mail a urp@comune.palermo.it secondo le modalità specificate alla Lettera B servizio 1 della presente Carta dei Servizi. Per posta a: Comune di Palermo – URP ai recapiti/indirizzi indicati nell'apposita Tabella 2
Cosa succede	<i>Servizio 1 URP:</i> L'URP accoglie i reclami e le segnalazioni pervenute dall'Utenza e dopo una approfondita ma rapida analisi le inoltra ai

Settori/Uffici competenti, monitorandone l'iter, sollecitando per iscritto in caso di mancata o insufficiente risposta, fino al completo riscontro all'Utenza.

Servizio 4 Oggetti smarriti: Ogni segnalazione potrà essere inviata direttamente al Servizio Economato – Ufficio Oggetti Smarriti

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Al Dirigente e/o al Responsabile del procedimento i cui nominativi sono indicati nell'apposita Tabella 2
Come farli pervenire	Via e-mail a urp@comune.palermo.it secondo le modalità specificate alla Lettera B servizio 1 della presente Carta dei Servizi. Per posta a: Comune di Palermo – URP ai recapiti/indirizzi indicati nell'apposita Tabella 2
Cosa succede	<i>Servizio 1 URP:</i> Il Responsabile dell'Ufficio accoglie l'istanza dell'Utente, verifica tempestivamente la rispondenza delle procedure adottate dall'Ufficio agli standard qualitativi prefissati e riscontra il reclamo nei tempi previsti dalla legge.
Modulo dei reclami	<i>Servizio 4 Oggetti smarriti:</i> Ogni segnalazione potrà essere inviata direttamente al Servizio Economato – Ufficio Oggetti Smarriti

2.d Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di customer satisfaction.

2.e Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione dei servizi descritti in questa Carta, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2

2. Cosa fare per.....- Principali *frequently asked questions* (FAQ) inerenti il servizio.

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

Servizio 1: **URP**

A chi segnalare problemi relativi allo smaltimento delle acque meteoriche, caditoie, griglie e tombini

Può inviare una e mail all'Urp che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Amap , seguendone l'iter fino al completo riscontro

A chi segnalare problemi quali prelievo, spazzamento ed abbandono di rifiuti?

Può inviare una e mail all'Urp che provvederà ad inoltrare la richiesta alla Rap , seguendone l'iter fino al completo riscontro

A chi segnalare inconveniente e problemi connessi alla tutela dell'ambiente?

Può inviare una e mail all'Urp che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio Ambiente, seguendone l'iter fino al completo riscontro

Chi gestisce la potatura delle alberature pubbliche?

Può inviare una e mail all'Urp che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio del Verde e della Vivibilità Urbana, seguendone l'iter fino al completo riscontro

A chi rivolgersi per ottenere autorizzazioni sanitarie?

Può inviare una e mail all'Urp che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio di Igiene e Sanità, seguendone l'iter fino al completo riscontro

Come richiedere l'invio di certificazioni anagrafiche (nascita, morte, etc) o di Stato Civile ?

Attraverso il portale dell'ANPR (<https://www.anpr.interno.it>) i cittadini italiani potranno scaricare i certificati anagrafici online in maniera autonoma e gratuita, sia per proprio conto che per un componente della propria famiglia anagrafica, senza bisogno di recarsi personalmente negli uffici anagrafici comunali.

I certificati saranno completamente gratuiti e potranno essere scaricati on line, anche in forma contestuale (es. residenza e stato di famiglia, residenza e cittadinanza etc.)

Al portale si accede con la propria identità digitale (SPID, CIE, CNS).

Inoltre, sarà possibile verificare la correttezza dei dati registrati in ANPR ed eventualmente richiederne la rettifica.

CERTIFICATI DISPONIBILI GRATUITAMENTE ONLINE

- Anagrafico di nascita

- Anagrafico di matrimonio
- di Cittadinanza
- di Esistenza in vita
- di Residenza
- di Residenza AIRE
- di Stato Civile
- di Stato di Famiglia
- di Stato di Famiglia e di Stato Civile
- di Residenza in Convivenza
- di Stato di Famiglia AIRE
- di Stato di Famiglia con rapporti di parentela
- di Stato Libero
- Anagrafico di Unione Civile
- di Contratto di Convivenza

Il certificato di Stato Civile è rilasciato esclusivamente in italiano, pertanto sarà poi sua cura farlo tradurre. In alternativa alla suddetta modalità, l'Utente può inviare una e mail all'Urp che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio Anagrafe o di Stato Civile, seguendone l'iter fino al completo riscontro.

L'istanza via mail deve essere corredata di:

- copia del documento di riconoscimento valido (carta d'identità) in formato PDF;
- indicazione dell'indirizzo al quale desidera avere inviato il suddetto certificato, che sarà trasmesso per posta.

Sono un cittadino residente nell'VIII Circoscrizione, a chi posso rivolgermi per fare la Carta identità ?

Può rivolgersi all'Ufficio Anagrafe sito in Viale Lazio n.119 oppure presso qualsiasi Postazione Decentrata. Gli orari ed i giorni di ricevimento sono consultabili nel sito del Comune di Palermo www.comune.palermo.it

A tutt'oggi non ho ricevuto la cartella dei pagamenti tributi (tari).

Collegandosi al proprio cassetto tributi dal sito istituzionale del Comune di Palermo (www.comune.palermo.it > Portale dei Servizi on line > Tributi > cassetto Tributi), previa autenticazione tramite CIE, SPID, CNS, e accedendo alle voce Cassetta Postale potrà trovare quanto richiesto.

In alternativa, può:

- utilizzare la guida al calcolo del tributo dovuto, che si trova nel sito del Comune di Palermo www.comune.palermo.it nella sezione Portale dei Servizi on Line > Tributi > Calcolatrici
- inviare una email all'Urp che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio Tari, seguendone l'iter fino al completo riscontro.

Cosa fare per riduzione ed esenzione TARI?

Verifica dei Requisiti

- Come prima cosa deve verificare se è in possesso dei requisiti consultando Il Regolamento per l'applicazione della tassa rifiuti tari, visionabile presso il sito web del Comune, seguendo questo percorso:
- www.comune.palermo.it > URP > Regolamenti Comunali > Settore Bilancio e Tributi > Regolamento per l'applicazione della tassa rifiuti tari.

L'art 10 del suddetto Regolamento, prevede, in alcuni casi specifici, la possibilità di ridurre l'imposta. Ai sensi dei successivi artt. 12 e 13, la richiesta di riduzione deve essere presentata annualmente.

Si considerano prodotte in tempo utile, per l'anno di riferimento, quelle presentate entro il 31 gennaio dello stesso anno. In caso contrario le dichiarazioni hanno effetto a decorrere dall'anno successivo.

Formulazione ed invio istanze

- Poi, collegandosi al proprio cassetto tributi dal sito istituzionale del Comune di Palermo (www.comune.palermo.it > Portale dei Servizi on line > Tributi > cassetto Tributi), previa autenticazione tramite CIE, SPID, CNS, e accedendo alla voce Istanze potrà compilare i relativi moduli di richiesta che, una volta inviati, verranno acquisiti dal sistema informatico con emissione di ricevuta e relativo numero di protocollo.

In alternativa l'istanza può presentata secondo una delle seguenti modalità:

- Scaricare e compilare la modulistica di riferimento dal sito del Comune di Palermo: [www.comune di Palermo](http://www.comune.palermo.it) > URP > Modulistica > Area delle Entrate e Tributi Comunali > Ufficio Tarsu Tares Tari > Modulo Utenze Domestiche
- inviare una e mail all'Urp completa di allegati quali i moduli di cui sopra compilati ed in formato PDF e copia del documento d'identità in formato pdf. L'URP provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio Tari, seguendone l'iter fino al completo riscontro.
- Presentare i moduli di cui sopra compilati e firmati e copia del documento d'identità all'Ufficio protocollo del Settore Tributi, sito in Piazza G.Cesare n.6.
- Inviare a mezzo raccomandata postale a/r, i moduli di cui sopra compilati e firmati e copia del documento d'identità del dichiarante, a tal fine farà fede la data di spedizione.
- Inviare i moduli di cui sopra compilati e firmati e copia del documento d'identità in formato PDF, via PEC agli indirizzi settoretributi@cert.comune.palermo.it - tarsutarestari@cert.comune.palermo.it.

Cosa fare per iscrizioni, cancellazioni e variazioni TARI?

Al fine di regolarizzare la propria posizione contributiva l'Utente può:

Formulazione ed invio istanze

- Collegarsi al proprio cassetto tributi dal sito istituzionale del Comune di Palermo (www.comune.palermo.it > Portale dei Servizi on line > Tributi > cassetto Tributi), previa autenticazione tramite CIE, SPID, CNS, e accedere alla voce Istanze per compilare i relativi moduli di richiesta che, una volta inviati, verranno acquisiti dal sistema informatico con emissione di ricevuta e relativo numero di protocollo.

In alternativa l'istanza può presentata secondo una delle seguenti modalità:

- Scaricare e compilare la modulistica di riferimento dal sito del Comune di Palermo: [www.comune di Palermo](http://www.comune.palermo.it) > URP > Modulistica > Area delle Entrate e Tributi Comunali > Ufficio Tarsu Tares Tari > Modulo Utenze Domestiche.

- inviare una e mail all'Urp completa di allegati quali i moduli di cui sopra compilati ed in formato PDF e copia del documento d'identità in formato pdf. L'URP provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio Tari, seguendone l'iter fino al completo riscontro.
- Presentare i moduli di cui sopra compilati e firmati e copia del documento d'identità all'Ufficio protocollo del Settore Tributi, sito in Piazza G.Cesare n.6.
- Inviare a mezzo raccomandata postale a/r, i moduli di cui sopra compilati e firmati e copia del documento d'identità del dichiarante, a tal fine farà fede la data di spedizione.
- Inviare i moduli di cui sopra compilati e firmati e copia del documento d'identità in formato PDF, via PEC agli indirizzi settoretributi@cert.comune.palermo.it - tarsutarestari@cert.comune.palermo.it

A chi mi rivolgo se voglio richiedere certificazione relativa alla intitolazione delle strade e sulla numerazione civica?

Può inviare una e mail all'Urp che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio Toponomastica, seguendone l'iter fino al completo riscontro.

A chi rivolgersi per ottenere l'autorizzazione all'accesso in zona ZTL ?

All'Ufficio Amat sito in Via Borrelli n.16

In alternativa può inviare una mail a urp@comune.palermo.it che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio competente, seguendone l'iter fino al completo riscontro.

A chi rivolgersi per ottenere il Pass Zone Blu Residenti?

L'Utente deve recarsi presso la Postazione Decentrata di appartenenza.

In alternativa può inviare una mail a urp@comune.palermo.it che provvederà ad inoltrare la richiesta all'Ufficio competente, seguendone l'iter fino al completo riscontro.

Sono un disabile, cosa debbo fare per effettuare l'iscrizione in lista bianca per il pass ZTL ?

Per ottenere la registrazione online in lista bianca di un disabile, la richiesta va effettuata collegandosi al sito <https://ztl.comune.palermo.it/ztl/jsp/home.do?sportello=ztl>, acceda alla voce registrazione, le verranno consegnate, tramite e mail, delle credenziali che le permetteranno di proseguire alla fase successiva di inserimento in lista bianca. Qui di seguito il

link: <https://ztl.comune.palermo.it/ztl/jsp/home.jsp?modo=info&info=servizi.jsp&ARECOD=10&S=30>

Entri in "Richiesta Pass ZTL gratuito "Lista Bianca", inserisca le sue credenziali e compili il modulo on line in tutte le sue parti. Stampi l'ultima schermata di riepilogo che funge da ricevuta valida per la circolazione insieme al pass disabili. Si forniscono anche i recapiti dell'AMAT che è la società partecipata competente per l'argomento in questione: tel. 091 350111 – 091 321333, email ztlcentrale@amat.pa.it. Le ricordiamo infine che la registrazione del disabile alla Lista Bianca è una semplice registrazione che non genera un contrassegno Cartaceo per la circolazione in ZTL. Il titolo per circolazione rimarrà il contrassegno di invalidità rilasciato ai sensi dell'art.188 del CdS.

Servizio 4: Oggetti smarriti

D. Posso richiedere all'Ufficio Oggetti Smarriti notizie in merito a motoveicoli smarriti o sottratti?

R. NO. L'Ufficio Oggetti Smarriti ha competenza solo su oggetti mobili non registrati quindi per autoveicoli e motoveicoli bisognerà rivolgersi al comando di polizia municipale se si ipotizza una rimozione forzata oppure alle forze dell'ordine;