



Città di Desenzano del Garda

# CARTA DEI SERVIZI

<b>1. INTRODUZIONE - PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>2</b>
<b>2. LA POLITICA PER LA QUALITÀ DEL COMUNE DI DESENZANO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. PRESENTAZIONE DELLA CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA.....</b>	<b>4</b>
3.1. UN VIAGGIO ATTRAVERSO I SECOLI .....	4
3.2. LA REALTÀ SOCIO-ECONOMICA.....	6
<b>4. CARATTERISTICHE E MAPPA DEL TERRITORIO.....</b>	<b>6</b>
4.1. MAPPA DEL TERRITORIO E DEL CENTRO COMUNALE .....	7
<b>5. CARTA DEI VALORI PROFESSIONALI .....</b>	<b>8</b>
5.1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ .....	8
5.2. CONTINUITÀ.....	8
5.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA .....	8
5.4. EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	8
5.5. CHIAREZZA E CORTESIA .....	8
<b>6. GLI ORGANI COMUNALI .....</b>	<b>9</b>
6.1. IL CONSIGLIO COMUNALE, IL PRESIDENTE ED I GRUPPI CONSILIARI .....	9
6.2. IL SINDACO E LA GIUNTA .....	10
<b>7. INFORMAZIONI SUI SERVIZI.....</b>	<b>11</b>
7.1. ORGANIGRAMMA DEL COMUNE DI DESENZANO .....	11
7.2. UBICAZIONE, ORARI, TELEFONI, FAX, POSTA ELETTRONICA .....	14
<b>8. PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>18</b>
8.1. SERVIZI DEMOGRAFICI .....	18
8.2. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....	20
8.3. SEGRETERIA GENERALE, PROTOCOLLO, MESSI, CONTRATTI .....	21
8.4. SERVIZI INFORMATIVI.....	22
8.5. TRIBUTI.....	23
8.6. ECONOMATO .....	25
8.7. RISORSE UMANE (PERSONALE).....	26
8.8. BILANCIO E PROGRAMMAZIONE (RAGIONERIA) .....	26
8.9. POLIZIA LOCALE (VIGILANZA URBANA).....	27
8.10. ATTIVITÀ PRODUTTIVE.....	30
8.11. OPERE E LAVORI PUBBLICI .....	33
8.12. URBANISTICA E TERRITORIO .....	35
8.13. SERVIZI CULTURALI, ALL'ISTRUZIONE, ALLO SPORT E AL TURISMO .....	37
8.14. CENTRO SOCIALE E UFFICIO SERVIZI SOCIALI .....	41
<b>9. IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>46</b>
9.1. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI .....	46
9.2. IL DIFENSORE CIVICO COMUNALE .....	46
9.3. COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI .....	48
9.4. FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI .....	48
<b>10. INFORMAZIONE.....</b>	<b>48</b>
10.1. L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....	48
10.2. IL SITO INTERNET .....	48
10.3. LA RETE CIVICA "ONDE" .....	49
10.4. IL PERIODICO "DESENZANO APERTA" .....	50
<b>11. APPENDICE .....</b>	<b>51</b>

## 1. INTRODUZIONE - PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La Costituzione della Repubblica pone la persona umana al centro dell'organizzazione dello Stato e della Società. Ne consegue che le istituzioni devono mettersi al servizio dei cittadini e non viceversa. Pertanto questo Ente intende attivare progetti e iniziative per ascoltare l'opinione pubblica locale, verificare la qualità dei servizi erogati e mettere al centro del proprio agire la soddisfazione dei cittadini-utenti.

Adottando la Carta dei servizi il Comune di Desenzano del Garda assume con cittadini ed imprese l'impegno:

- a) a mettersi in ascolto delle loro esigenze ed aspettative;
- b) a dichiarare i livelli di qualità dei servizi offrendo punti di riferimento certi per l'esercizio dei diritti;
- c) a misurare la qualità ed il gradimento dei servizi;
- d) a migliorarli costantemente, avendo come obiettivo finale la piena soddisfazione dell'utenza.

Impegnandosi a rispettare la Carta dei servizi il Comune di Desenzano del Garda vuole accrescere la fiducia dei cittadini e delle imprese, dare legittimazione sociale alla propria azione, dimostrare la propria credibilità ed affidabilità.

## 2. LA POLITICA PER LA QUALITÀ DEL COMUNE DI DESENZANO

La politica per la qualità del Comune di Desenzano del Garda si inserisce nel processo di attenuazione, nella Pubblica Amministrazione, del tradizionale profilo di "pubblico potere", a vantaggio di un più democratico profilo "di funzione". In tale processo il cittadino, da destinatario di questo potere, acquista la dignità di soggetto che legittima l'esistenza stessa della Pubblica Amministrazione e diviene "cliente" delle sue attività e dei suoi servizi.

Il Comune di Desenzano del Garda è tanto più interessato ed attento alla accelerazione di questo processo di crescita civile ed al suo consolidamento in quanto ha il compito di:

- a) rappresentare la comunità insediata sul suo territorio;
- b) curare i suoi interessi;
- c) promuovere il suo sviluppo economico, sociale e civile;
- d) promuovere la partecipazione alle scelte della comunità e alla loro gestione.

In quest'ottica, la politica per la qualità del Comune di Desenzano del Garda si ispira a criteri di efficienza, ponendo al centro della propria attenzione i destinatari della propria attività, siano essi cittadini o imprese.

Pertanto il Comune di Desenzano vuole essere:

### 1) **Amichevole:**

- semplifica e facilita i rapporti con gli utenti per ridurre i costi sociali occulti;
- riduce al minimo gli spostamenti delle persone offrendo e potenziando servizi a distanza (on-line);
- integra i propri servizi sviluppando il sistema degli sportelli unici, anche polifunzionali, sia fisici che telematici;
- accoglie i cittadini in ambienti facilmente accessibili, confortevoli e funzionali;
- fornisce con cortesia informazioni chiare, tempestive e complete;
- rimuove le barriere costituite dal linguaggio inutilmente burocratico e dalla modulistica poco chiara.

### 2) **Anticipatore delle esigenze dei cittadini e delle imprese:**

- ascolta, comprende e si fa carico dei problemi dell'utenza anticipandone i bisogni;

- personalizza i servizi sviluppando il lavoro su appuntamento, aiutando a formulare in modo corretto le domande, tenendo informati gli utenti sull'istruttoria e sull'esito dei procedimenti che li riguardano;
- riduce le interferenze con le attività lavorative e familiari dell'utenza attraverso orari flessibili e prolungati ed attraverso l'erogazione di servizi on-line;
- analizza e misura il livello di soddisfazione;
- riorganizza i propri servizi sulla base delle esigenze dell'utente.

3) **Affidabile:**

- opera secondo criteri di legalità e di trasparenza;
- è orientato all'utenza ed al risultato;
- rispetta gli impegni assunti;
- offre a cittadini ed imprese punti di riferimento certi per l'esercizio dei propri diritti, predeterminando standard di qualità dei propri servizi;
- va oltre l'approccio reattivo e contingente della risposta alle esigenze espresse;
- svolge una funzione di guida ed orientamento per la comunità, creando valore per i cittadini e per le imprese.

Il Comune di Desenzano del Garda adotta, quali metodi per attuare una efficace politica per la qualità:

1. l'analisi, la progettazione, la definizione e la verifica dei processi lavorativi in una logica di miglioramento permanente;
2. l'integrazione dei servizi e la loro organizzazione per aree funzionali;
3. la valorizzazione della funzione di coordinamento su obiettivi condivisi;
4. la valorizzazione di leadership autorevoli, in grado di motivare i collaboratori, far crescere in loro l'autostima, l'orgoglio professionale ed il senso di appartenenza, migliorando il clima ed il benessere organizzativo;
5. l'integrazione sistematica dei processi lavorativi attraverso l'utilizzo di sistemi informativi basati su banche dati condivise;
6. il controllo di gestione come strumento di misurazione dei risultati e di supporto dei sistemi di programmazione e controllo strategico ed operativo, per l'individuazione delle migliori combinazioni fra risorse disponibili e risultati attesi.

Il Comune di Desenzano, nel focalizzare la sua politica per la qualità:

- persegue il miglioramento continuo analizzando periodicamente la conformità di tutta la struttura alla politica per la qualità;
- si impegna a monitorare l'opinione degli utenti per ottenere un feedback sulla qualità dei prodotti/servizi forniti e per aggiornarne i requisiti;
- sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori propone azioni di cambiamento/miglioramento;
- adegua la propria struttura e le attrezzature alle norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente e tratta ogni dato personale in suo possesso secondo le leggi sulla riservatezza;
- valuta con particolare attenzione la congruità delle risorse umane, tecniche e finanziarie; in particolare si impegna a valorizzare le risorse umane valutando periodicamente gli esiti della propria attività di formazione;
- si impegna, attraverso i riesami periodici da parte della Direzione (par. 5.6), a valutare periodicamente l'idoneità della sua politica per la qualità.

### 3. PRESENTAZIONE DELLA CITTÀ DI DESENZANO DEL GARDA

Desenzano del Garda è oggi una vivace cittadina di circa 25.000 abitanti collocata all'estremità sud-ovest del Lago di Garda. Al centro di un ampio golfo delimitato ad ovest dall'altura del Monte Corno e ad est dalla penisola di Sirmione, è in una posizione geografica privilegiata dalla quale si può ammirare il più bel lago europeo nella sua massima estensione.

Il toponimo Desenzano sembra derivare dal nome latino di persona *Decentius*, il proprietario del podere e della villa del IV secolo di cui oggi si possono visitare gli scavi. V'è anche una etimologia di origine popolare: poiché il borgo si distende lungo il declivio collinare il toponimo viene collegato con discesa.

Il Comune assunse l'attuale denominazione nel 1926 quando, nel quadro di riordino delle amministrazioni locali, fu soppresso l'antico Comune di Rivoltella sul Garda (costituito autonomamente almeno dal XIII secolo) e il territorio di questo fu aggregato al Comune limitrofo di Desenzano del Lago.

La linea ferroviaria Parigi-Berna-Milano-Venezia-Zagabria, il servizio di corriere esteso anche al Veneto e al Trentino, le regolari linee di navigazione sull'intero lago, il casello autostradale (Autostrada A4 "Serenissima") e la vicinanza agli aeroporti di Montichiari e di Verona la rendono un nodo di tale importanza che Desenzano può a ragione vantarsi di essere considerata la "capitale del Garda".

#### 3.1. Un viaggio attraverso i secoli

Al turista o al cittadino residente non risulta difficile ripercorrere, seppur a grandi linee, i momenti cruciali della storia di questa ridente città gardesana, se solo provi a rivolgere lo sguardo su alcuni edifici, monumenti e complessi archeologici, che ancor oggi ci ricordano la vita del passato.

Cominciamo il nostro viaggio dalla porta orientale dell'antico borgo. A pochi passi dal lago, in quello che fu il chiostro di S. Maria de Senioribus, è ubicato il **Museo archeologico**, la cui visita ci consente di risalire alle origini. Esso è intitolato a Giovanni Rambotti, studioso a cui si deve la scoperta dell'insediamento preistorico della cultura di Polada (2000 a.C.). Osservando i reperti gelosamente custoditi in teche di vetro, si deduce che i primi insediamenti umani della regione benacense risalgono ad un'epoca compresa tra l'età mesolitica (8000 a.C.) e quella del bronzo (II millennio a.C.). A quest'ultima età appartiene il reperto più importante lì conservato: l'aratro in legno più antico del mondo, risalente al 2000 circa a.C., estratto in buono stato nella zona del Lavagnone (a sud di Desenzano), grazie all'ambiente privo di ossigeno, caratteristico delle torbiere, in cui fu rinvenuto.

Se proseguiamo per il lungolago verso la parte occidentale del centro storico, in prossimità del lago, è d'obbligo una visita al complesso archeologico della **Villa romana**, il cui proprietario "Decentius" avrebbe con molta probabilità dato il nome alla nostra città. I resti della villa, che ebbe più fasi costruttive, tra la fine dell'età repubblicana (I sec a.C.) e la fine dell'età imperiale (V sec. d.C.), si estendono per circa un ettaro e rappresentano la più importante testimonianza in Italia settentrionale di grande villa tardo-antica romana. Si tratta di un edificio complesso, di grande estensione, con orientamento unitario, i cui settori residenziali si alternavano a strutture rustiche. La grande villa si affacciava sul lago, anzi questo dovette essere l'elemento determinante nella distribuzione dei diversi ambienti, concepiti per offrire dal loro interno molteplici punti di veduta verso l'acqua e insieme per essere visti dal lago. I percorsi principali della villa erano organizzati in sequenza dal lago verso l'interno e orientati ortogonalmente alla riva. La villa aveva poi senza dubbio le sue propaggini sul lago, costituite da moli, attracchi e banchine e forse da peschiere (*piscinae*) per l'allevamento ittico, che completavano le possibilità di godimento e di sfruttamento dell'ambiente lacustre. Osservando i pavimenti a mosaico rappresentanti diverse scene a carattere pagano, si viene rapiti dalla loro bellezza per la varietà di colori delle pietre musive impiegate: amorini vendemmianti, amorini su bighe in corsa; menadi e satiri; belve che assalgono animali selvatici, allegorie delle quattro stagioni; un personaggio (Orfeo o il Buon Pastore) con un cane e una pecora in un paesaggio bucolico.

L'età romana ebbe termine con le invasioni di popolazioni germaniche e orientali, che distrussero anche la villa. Per far fronte ai saccheggi e alle devastazioni di una di esse, gli

Ungari, venne costruito intorno al X secolo il **Castello**, posto sulla cima della collina che domina il porto e larga parte del territorio circostante, sulle fondazioni di un “castrum” romano di forma quadrangolare; l'interno dell'edificio era occupato da un vero e proprio piccolo borgo con le sue strade, la piazza, la torre campanaria, e la sua chiesa dedicata a S. Ambrogio. Di questa struttura difensiva oggi rimane il solo recinto fortificato e un fabbricato ad uso di caserma militare realizzato nel 1883.

Scendendo lungo la via Castello, la via più rapida e più ripida che collega la parte alta con quella bassa della città, sbocchiamo nella piazza centrale di Desenzano: **Piazza Malvezzi**. Qui tutto ci parla dell'epoca del dominio veneto. In questa piazza per secoli si svolgeva prima ogni lunedì, poi ogni martedì, quello che era considerato il più importante mercato di grani della Lombardia, sotto lo stretto controllo delle autorità venete. Per l'economia desenzanese, strettamente connesso con la piazza era il **Porto**, oggi detto “vecchio”, realizzato sul finire del XV secolo con il riporto di enormi masse di roccia e sassi, rifatto ed ampliato dal doge Andrea Gritti nella prima metà del XVI secolo, durante il quale sui terrapieni risultanti sorsero alcuni fabbricati ad uso abitativo con capaci fondachi per l'ammasso delle granaglie. Questo porto capiente e fortificato era in grado di accogliere le imbarcazioni dei mercanti che dalla parte settentrionale della Riviera trasportavano a Desenzano olio, agrumi, vini, pannilana, drappi e ferrarezze, ritornandosene alle terre di partenza con i navigli carichi di cereali.

A sud del porto, a metà circa dei portici, fa bella mostra di sé l'incompiuto **Palazzo del Provveditore**, prospiciente la piazza principale, a lato dell'inizio di via Castello, a testimonianza dell'aspro contrasto sorto tra cinque comuni della Riviera (Desenzano, Rivoltella, Padenghe, Pozzolengo e Bedizzole) e Salò, città dove risiedeva il Provveditore veneto inviato ogni sedici mesi da Venezia. Essi chiesero a più riprese alla Dominante, tra il 1532 e il 1588, di potersi sottrarre alla giurisdizione dei salodiani e di ottenere un proprio Provveditore indipendente da quello di Salò. Per questo motivo la comunità di Desenzano, evidentemente fiduciosa nell'accoglimento della richiesta, commissionò il progetto per la dimora di tale autorità all'architetto Todeschini e fece iniziare i lavori di costruzione. Il Senato veneto però non acconsentì, così il palazzo non fu mai completato, rimanendo mutilo della terza arcata, mai realizzata.

Sempre durante la seconda metà del XVI secolo si pose mano alla costruzione del “granarolo”, un ampio porticato che circonda su due lati una serie di fondachi prospicienti il porto ed al cui piano superiore avrebbe dovuto trovare posto la “Casa del Comune”, che invece non fu mai eretta. Anche questo progetto fu realizzato dal Todeschini, e corrisponde all'odierno **Palazzo del Turismo**.

La dominazione veneta terminò con l'invasione napoleonica del 1796 ed ufficialmente decadde il 18 marzo 1797. Il 20 maggio di quell'anno i giacobini locali abbatterono la statua della **Beata Angela Merici**, innalzata al centro della piazza principale nel 1782, e la portarono nella parrocchiale. Al suo posto collocarono “l'albero della libertà” che altro non era che un palo dipinto con i colori nazionali francesi, sormontato da un berretto frigio, simbolo della rivoluzione. Comunque la statua fu ricollocata in piazza tre anni più tardi, il 1° maggio 1800, quando gli austriaci, approfittando dell'assenza di Napoleone Bonaparte, occupato nella campagna d'Egitto, riconquistarono tutto il territorio ex-veneto.

Il nostro breve viaggio si conclude a **San Martino**, località posta nella campagna a sud del territorio comunale. La torre alta oltre 65 metri che venne innalzata nel 1893 ci ricorda quella drammatica giornata del 24 giugno 1859, in cui per ben 15 ore (dalle sei del mattino alle nove di sera) si scontrarono gli eserciti franco-piemontese da una parte e quello austriaco dall'altra. La battaglia, nella quale le truppe piemontesi si presero la rivincita sulle sconfitte della Prima guerra di indipendenza, annientando l'esercito austriaco e conquistando la Lombardia, fu assai cruenta e costò la vita ad oltre 25.000 soldati; 15.000 furono i feriti. Essa fu combattuta in due settori: quello nord attorno a S.Martino, dove i piemontesi agli ordini di Vittorio Emanuele II respinsero gli austriaci; quello sud, attorno alla rocca di Solferino, quando Napoleone III vi gettò le quattro divisioni della sua Guardia fra i corpi d'Armata comandati da Baraguay D'Hilliers e da Mac Mahon. Fra coloro che la sera della battaglia si preoccuparono di prendersi cura dei feriti abbandonati sui campi vi fu Jean-Henri Dunant, un cittadino svizzero che fu poi il fondatore della Croce Rossa.

### 3.2. La realtà socio-economica

La realtà socio-economica di Desenzano del Garda, quanto a infrastrutture, consistenza e mobilità della popolazione, livelli di occupazione, è la prima della provincia dopo il capoluogo. Il tasso di crescita del patrimonio edilizio è di circa una volta e mezzo quello medio provinciale.

Il panorama economico di Desenzano mostra i caratteri di una notevole integrazione tra settori, che ha permesso alla città di passare relativamente indenne attraverso i vari cicli recessivi. Negli ultimi decenni il settore terziario si è sviluppato in misura notevole (da 2190 a 3750 addetti tra il 1981 e il '91), conferendo quella caratteristica di equilibrio tra comparto industriale, agricolo e terziario (30% - 30% - 40%).

Il turismo, in particolare, con 4.000 posti-letto e 145.0000 arrivi/anno, influisce sull'economia locale, sia direttamente che facendo da volano al comparto commerciale.

Gli esercizi commerciali sono 474, di cui 96 alimentari e 378 non alimentari, con una superficie media di 2,5 mq/abitante. Il settore assorbe il 46% delle unità locali ed il 29 % degli occupati, con un aumento (1981-96), del 30%.

Il comparto industriale rappresenta tuttora lo "zoccolo sommerso" dell'economia desenzanese, tanto che al censimento 1991 impiegava il 51% degli occupati.

## 4. CARATTERISTICHE E MAPPA DEL TERRITORIO

Il Comune di Desenzano del Garda si estende su di una superficie di 60,1 Km<sup>2</sup> e presenta un'elevazione media di 67 metri sul livello del mare.

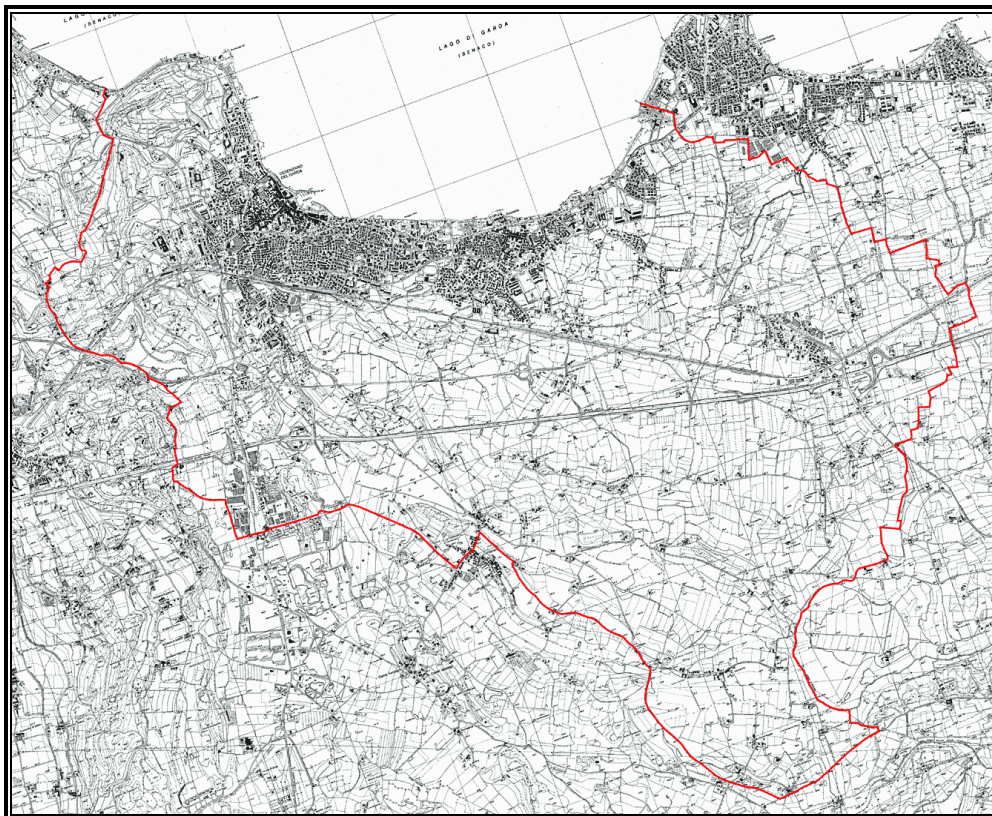
Il territorio del Comune di Desenzano del Garda è costituito dai seguenti centri: Desenzano del Garda, Rivoltella del Garda, San Martino della Battaglia e dai seguenti nuclei: Calvata-Conta, Centenaro, Grole, Menasasso, Montonale Alto, Montonale Basso, Porte Rosse, Vaccarolo, Venga-Bertani San Pietro, Colombare di Castiglione e Lavagnone. Capoluogo e sede degli organi comunali sono siti a Desenzano del Garda.

Il Comune ha un proprio gonfalone e un proprio stemma, adottati con deliberazione del Consiglio comunale.

Il Comune si fregia del titolo di "Città" concesso con decreto del Presidente della Repubblica in data 19 marzo 1959.



## 4.1. Mappa del territorio e del centro comunale



Una mappa dettagliata, completa di stradario, è in distribuzione gratuita presso l'Ufficio per le relazioni con il pubblico ed è pubblicata all'indirizzo Internet <http://www.geoplan.it/geoplan/comuni/desenzano>.

## **5. CARTA DEI VALORI PROFESSIONALI**

### **5.1. Eguaglianza e imparzialità**

I cittadini accedono ai servizi erogati dal Comune di Desenzano in condizioni di imparzialità ed eguaglianza, intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni.

Il Comune si impegna a garantire pari opportunità e uguaglianza di trattamento a parità di condizioni individuali. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

### **5.2. Continuità**

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di prevedibile funzionamento irregolare o interruzione del servizio gli utenti saranno informati preventivamente e verranno comunque adottate misure volte ad arrecare agli stessi il minor disagio possibile.

### **5.3. Partecipazione e trasparenza**

Il Comune favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei cittadini alla gestione e al miglioramento dei servizi stessi.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

I servizi comunali rilevano periodicamente il giudizio degli utenti sulla qualità delle prestazioni, ne rendono pubblici i risultati e le misure correttive eventualmente adottate.

### **5.4. Efficienza ed efficacia**

Il Comune persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia. Stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta le misure correttive conseguenti.

Eroga parte della retribuzione dei propri dipendenti, nel rispetto del contratto nazionale e decentrato, in collegamento con il raggiungimento di obiettivi di miglioramento della qualità stabiliti annualmente.

### **5.5. Chiarezza e cortesia**

Il Comune si impegna ad adottare, nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, un linguaggio che senza pregiudicare l'esattezza risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

Il Comune ritiene la cortesia nei confronti degli utenti come un fattore essenziale del proprio orientamento alla qualità del servizio e non come un'appendice formale. Favorisce ed incoraggia nel proprio personale, anche attraverso apposite azioni formative, le capacità di ascolto e l'autonomia, al fine di evitare gli atteggiamenti ambigui ed elusivi nel rapporto con l'utenza.

## **6. GLI ORGANI COMUNALI**

Sono organi di governo del Comune il Consiglio, la Giunta ed il Sindaco. Il Consiglio ed il Sindaco vengono eletti direttamente dai cittadini; i componenti della Giunta comunale sono nominati dal Sindaco.

### **6.1. Il Consiglio comunale, il Presidente ed i Gruppi consiliari**

Il Consiglio Comunale è un organo collegiale con funzioni di indirizzo e controllo politico-amministrativo. È composto dal Sindaco e da 20 Consiglieri; nomina il suo Presidente e Vice-Presidente e le Commissioni consiliari previste da leggi o regolamenti. Si articola in gruppi consiliari, i cui rappresentanti danno luogo alla Conferenza dei capigruppo.

#### **PRESIDENTE DEL CONSIGLIO COMUNALE**

Mario Mauro Corti

#### **VICE-PRESIDENTE DEL CONSIGLIO COMUNALE**

Enrico Cugini

#### **SINDACO**

Fiorenzo Pienazza

#### **GRUPPI DI MAGGIORANZA**

##### **Democratici di Sinistra**

Franco Bernardi (capogruppo e presidente della 1<sup>a</sup> commissione consiliare)

Enrico Cugini

Maurizio Maffi

Domenico Leali

Angela Baragetti

Bruno Valbusa

Giuseppe De Vecchi

Licia Leoni

##### **La Margherita**

Paola Mazzarella (capogruppo)

Igor Bulgarini

Giorgio Dolza (presidente della 2<sup>a</sup> commissione consiliare)

##### **Vivere Desenzano**

Mauro Guerra (capogruppo)

#### **GRUPPI DI MINORANZA**

##### **Lega Nord**

Emilio Rino Polloni (capogruppo)

##### **Comune amico**

Felice Anelli (capogruppo)

Mario Mauro Corti

##### **Gruppo indipendente**

Maria Rosa Raimondi (capogruppo)

### **Forza Italia**

Emanuele Giustacchini (capogruppo)  
Tommaso Giardino  
Mariastella Gelmini  
Sergio Parolini

## **6.2. Il Sindaco e la Giunta**

Il Sindaco, eletto direttamente dai cittadini, nomina gli Assessori e distribuisce tra loro le competenze. Può inoltre assegnare deleghe o incarichi.

### **Sindaco: Fiorenzo Pienazza**

Materie riservate: Affari generali - Servizi demografici e Ufficio relazioni con il pubblico - Personale e Sistemi informativi comunali - Polizia municipale - Urbanistica e Mobilità - Edilizia privata - Problemi inerenti le località periferiche.

Riceve a Desenzano – Il piano Municipio – su appuntamento (concordare con l'ufficio Segreteria, tel. 030 9994238):

Martedì h. 9.00 - 12.00

Giovedì h. 15.30 - 18.00

A Rivoltella – ex Comune in via G. Di Vittorio 24 – su appuntamento (concordare con l'ufficio Segreteria, tel. 030 9994238):

2° e 4° Mercoledì del mese h. 11.00 - 12.30

A S. Martino – Punto d'incontro in via Unità d'Italia 95/c – su appuntamento (concordare con l'ufficio Segreteria, tel. 030 9994238):

3° Mercoledì del mese h. 11.00 - 12.30

### **Assessore: Rodolfo Bertoni**

Vice Sindaco con delega per: Lavori pubblici - Servizi tecnici generali - Protezione civile - Ambiente ed ecologia.

Riceve a Desenzano – Piano terra Municipio – su appuntamento (concordare con l'uff. Lavori Pubblici, tel. 030 9994297):

Venerdì h. 11.30 - 13.00

A Rivoltella – ex Comune in via G. Di Vittorio 24 (concordare con l'uff. Lavori Pubblici, tel. 030 9994297):

1° e 3° Mercoledì del mese h. 11.00 - 12.30

### **Assessore: Maria Vittoria Papa**

Con delega per: Cultura - Pubblica istruzione - Biblioteca comunale e Museo civico.

Riceve a Desenzano – Municipio, con ingresso da via Carducci 2 – su appuntamento (concordare con l'uff. Cultura, tel. 030 9994275):

Mercoledì h. 8.30 – 10.30

### **Assessore: Silvia Colasanti**

Con delega per: Servizi socio-assistenziali e sanitari.

Riceve a Desenzano - Centro Sociale in via Annunciata 37 - su appuntamento (concordare con l'uff. S. Sociali, tel. 030 9120737):

1° e 3° Giovedì del mese h. 14.30 – 16.30

A Rivoltella - Centro sociale in via Circonvallazione 31 - su appuntamento (concordare con l'uff. S. Sociali, tel. 030 9994275):

2° Venerdì del mese h. 14.30 – 16.30

A S. Martino – Punto d'Incontro in via Unità d'Italia 95/c – su appuntamento (concordare con l'uff. S. Sociali, tel. 030 9994275):

4° Venerdì del mese h. 14.30 – 16.30

#### **Assessore: Andrea Palmerini**

Con delega per: Servizi finanziari - Economato e Patrimonio.

Riceve a Desenzano – I piano del Municipio - su appuntamento (concordare con l'uff. Ragioneria, tel. 030 9994224):

Martedì mattina in orario da concordare.

#### **Assessore: Adelio Zanelli**

Con delega per: Turismo - Sport - Commercio - Attività produttive con Sportello unico.

Riceve a Desenzano - Palazzo Todeschini su appuntamento (concordare con l'uff. Turismo, tel. 030 9911027):

Martedì h. 9.00 - 12.30 e 14.00 - 15.30

Sabato h. 9.00 - 12.30

#### **Incaricata dal Sindaco: Anna Maria Damiano**

Con incarico per il monitoraggio dei problemi inerenti l'ecologia e l'ambiente.

Riceve a Desenzano – Piano terra del Municipio - su appuntamento (concordare con l'ufficio Ecologia, tel. 030 9994262):

Martedì mattina in orario da concordare.

## **7. INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

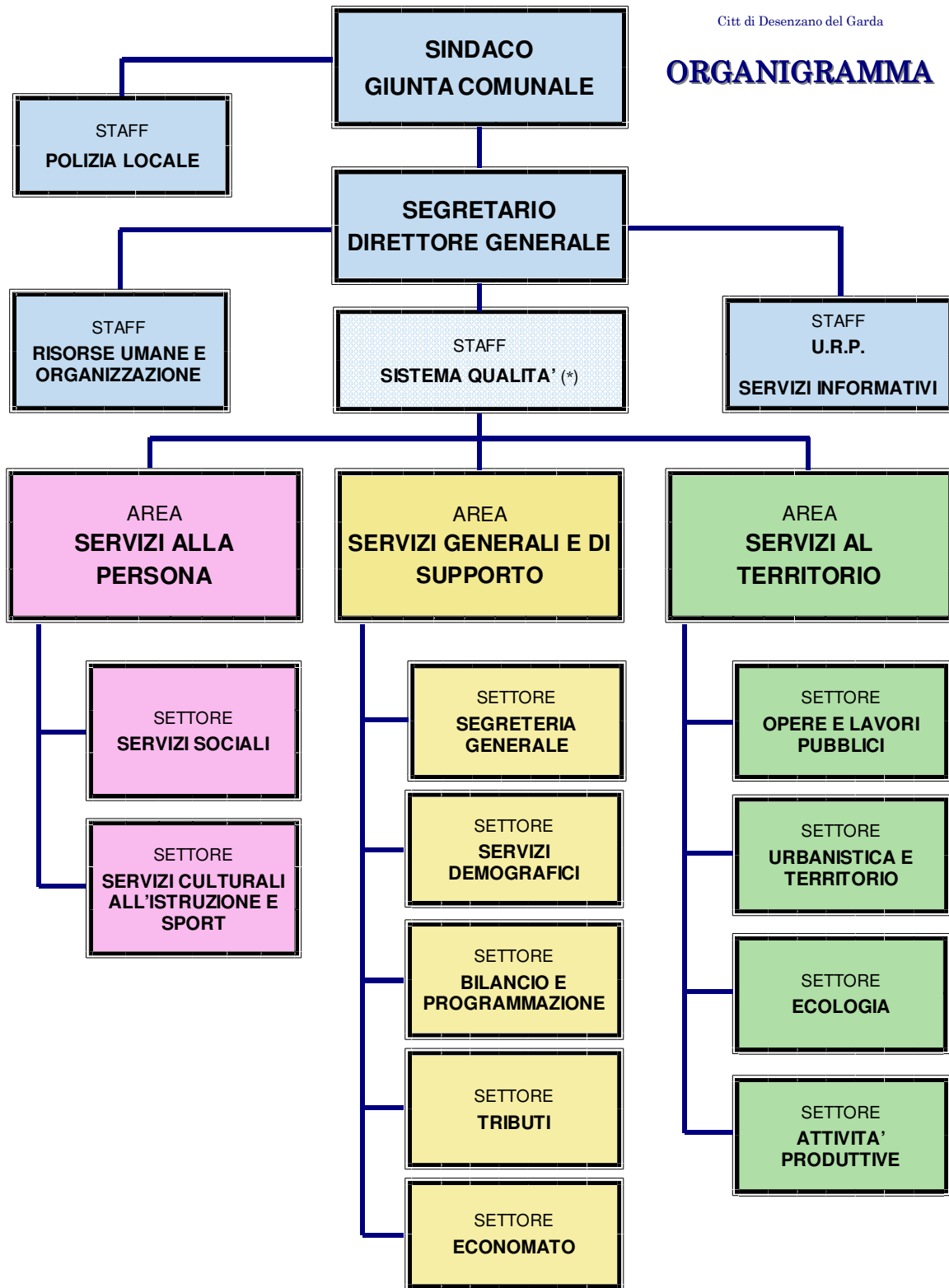
La struttura organizzativa del Comune si articola in Settori caratterizzati da funzioni omogenee, che possono essere a loro volta articolati in Servizi. I Settori sono raggruppati in Aree funzionali alle quali è preposto un dirigente.

I dirigenti sono nominati dal Sindaco; la conduzione dei Settori può essere delegata dai dirigenti a funzionari responsabili.

### **7.1. Organigramma del Comune di Desenzano**

La struttura organizzativa del Comune di Desenzano è rappresentata dal seguente organigramma generale:

# ORGANIGRAMMA



(\*) Funzione trasversale all'intera organizzazione, alla quale non corrisponde l'istituzione di apposito ufficio

Più in dettaglio, i nominativi dei Responsabili e la ripartizione in Servizi sono così individuati:

<b>AREA</b> <i>(Dirigente responsabile)</i>	<b>SETTORE</b> <i>(Funzionario delegato)</i>	<b>SERVIZIO</b>
STAFF <i>Fiorenzo Pienazza</i> <i>(Sindaco)</i>	POLIZIA LOCALE <i>Carlalberto Presicci</i>	INFORTUNISTICA STRADALE E POLIZIA GIUDIZIARIA
		POLIZIA ANNONARIA
		POLIZIA AMBIENTALE
		POLIZIA AMMINISTRATIVA
		SEGRETERIA E POLIZIA EDILIZIA
STAFF <i>Giuseppe Econimo</i> <i>(Segretario e Direttore generale)</i>	SISTEMA QUALITÀ <i>Stefano Benini – Raffaella Zuin</i>	
	RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE <i>Patrizia Mantovani</i>	
	U.R.P. <i>Stefano Benini</i>	
	SERVIZI INFORMATIVI <i>Margherita Sgalambro</i>	
SERVIZI ALLA PERSONA <i>Loretta Bettari</i>	SERVIZI SOCIALI <i>Flora Casagrande</i>	SEGRETERIATO SOCIALE
		ANZIANI, ADULTI CON DISAGIO
		GIOVANI
		INFORMAGIOVANI
		ASILI NIDO
		MINORI, HANDICAP, FAMIGLIE
	SERVIZI CULTURALI, ALL'ISTRUZIONE, SPORT E TURISMO <i>Alessandra Bonsaver</i>	PUBBLICA ISTRUZIONE
		CULTURA
		BIBLIOTECA
		MUSEO
SERVIZI GENERALI E DI SUPPORTO <i>M. Grazia Margonari</i>	SEGRETERIA GENERALE <i>Liliana Bugna</i>	SEGRETERIA - PROTOCOLLO - MESSI - CONTRATTI
	SERVIZI DEMOGRAFICI <i>Giovanni Mammola</i>	STATO CIVILE
		ANAGRAFE
		LEVA
		ELETTORALE
	BILANCIO E PROGRAMMAZIONE <i>Enrico Benedetti</i>	
	TRIBUTI <i>Roberta Gandelli</i>	TRIBUTI - ICI
		TRIBUTI - COSAP
		TRIBUTI - TARSU
TRIBUTI - CONTENZIOSO		
ECONOMATO <i>Delia Polato</i>		

SERVIZI AL TERRITORIO <i>Giuseppe Econimo (ad interim)</i>	OPERE E LAVORI PUBBLICI <i>Lorenzo Peretti</i>	OPERE PUBBLICHE
	EDILIZIA PRIVATA <i>Vincenzo Bettinzana</i>	SERVIZI TECNICI GENERALI
		URBANISTICA E TERRITORIO
		EDILIZIA PUBBLICA
	ECOLOGIA <i>Dario Bonzi</i>	EDILIZIA PRIVATA
		TUTELA DELL'AMBIENTE
	ATTIVITA' PRODUTTIVE <i>Rachele De Antoni</i>	SPIAGGE E PORTI
		COMMERCIO
		SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

## 7.2. Ubicazione, orari, telefoni, fax, posta elettronica

### Sede comunale:

Via Carducci, 4 – 25015 Desenzano del Garda (BS)

### Orari di apertura al pubblico (uffici amministrativi della sede comunale):

Dal lunedì al venerdì	ore 9.00 – 12.30
Giovedì	ore 14.30 – 17.30
Sabato (solo Servizi demografici e Urp)	ore 9.00 – 12.00

### Numeri telefonici:

Centralino (con risponditore automatico)	030 9994211
Fax	030 9143700
N. verde (Urp - segnalazioni e reclami)	800 232122

### Siti Internet e indirizzo di posta elettronica:

[www.comune.desenzano.brescia.it](http://www.comune.desenzano.brescia.it) (sito istituzionale del Comune)

[www.onde.net](http://www.onde.net) (sito del progetto Onde)

[cdes.comune@onde.net](mailto:cdes.comune@onde.net) (posta elettronica)

### 7.2.1. Nel palazzo comunale

L'ubicazione, i recapiti e gli eventuali orari differenziati di apertura al pubblico dei singoli settori / servizi del palazzo comunale sono riportati nella seguente tabella:

SETTORE / SERVIZIO	UBICAZIONE / ORARI	TELEFONO / FAX / POSTA ELETTRONICA
Ufficio relazioni con il pubblico	Piano terra - Sala "Brunelli"	030 9994144
Orario differenziato	Dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 12.30 Giovedì ore 14.30 – 17.30 Sabato ore 9.00 – 12.00	030 9994252 (fax) <a href="mailto:cdes.urp@onde.net">cdes.urp@onde.net</a>
Anagrafe, Leva ed Elettorale	Piano terra	030 9994140

Orario differenziato	Dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 12.30 Giovedì ore 14.30 – 17.30 Sabato ore 9.00 – 12.00	030 9994285 (fax) cdes.anagrafe@onde.net cdes.elettorale@onde.net
Stato civile	Piano terra	030 9994208
Orario differenziato	Dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 12.30 Giovedì ore 14.30 – 17.30 Sabato ore 9.00 – 12.00	030 9994119 (fax) cdes.statocivile@onde.net
Cultura	Seminterrato - ingresso da via Carducci, 2	030 9994161 030 9994275 (fax) cdes.cultura@onde.net
Pubblica istruzione	Seminterrato - ingresso da via Carducci, 2	030 9994160 030 9994237 (fax) cdes.pubblicaistruzione@onde.net
Sport	Seminterrato - ingresso da via Carducci, 2	030 9994214
Turismo	Seminterrato - ingresso da via Carducci, 2	030 9990215
Opere e lavori pubblici	Piano terra	030 9994106 030 9994259 (fax) cdes.lavoripubblici@onde.net
Servizi tecnici generali	Piano terra	030 9994292 030 9994259 (fax) cdes.servizigenerali@onde.net
Ecologia	Piano terra	030 9994107 030 9994259 (fax) cdes.ecologia@onde.net
Tributi	Piano primo	030 9994152 030 9994117 (fax) cdes.tributi@onde.net
Attività produttive	Piano secondo	030 9994143 030 9994120 (fax) cdes.commercio@onde.net cdes.sportellounico@onde.net
Risorse umane	Piano primo	030 9994151 cdes.personale@onde.net
Economato	Piano primo	030 9994153 030 9994197 (fax) cdes.economato@onde.net
Servizi informativi	Piano primo	030 9994141 cdes.ced@onde.net
Orario differenziato	Dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 12.30 Giovedì ore 14.30 – 17.30 Sabato ore 9.00 – 12.00	
Difensore civico	Piano secondo	Per appuntamenti:

Orario differenziato	Giovedì (solo su appuntamento) ore 15.30 - 18.00	030 9994299 cdes.urp@onde.net
Bilancio e programmazione	Piano primo	030 9994150 cdes.ragioneria@onde.net
Segreteria generale, protocollo e contratti	Piano secondo	030 9994142 030 9143700 (fax) cdes.segreteria@onde.net
Messi notificatori	Piano secondo	030 9994239 030 9143700 (fax)
Edilizia Privata	Piano terzo	030 9994105 cdes.ediliziaprivata@onde.net

### 7.2.2. Altre sedi e servizi

<b>SETTORE / SERVIZIO</b>	<b>UBICAZIONE / ORARI</b>	<b>TELEFONO / FAX / POSTA ELETTRONICA</b>
Polizia locale	Via Gramsci, 17	030 9143572
Orario differenziato	Dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 12.00	030 9912365 (fax) cdes.poliziale@onde.net
Ufficio per le relazioni con il pubblico Sportello periferico	Via G. Di Vittorio, 24 - Rivoltella d/G	030 9901572
Orario differenziato	Mercoledì ore 10.00 - 12.00	
Centro sociale Desenzano:	Via Annunciata, 37 (ingresso anche da Via Castello, 80)	030 9120737 030 9991643 (fax) cdes.servizisociali@onde.net
Ufficio servizi sociali	Via Annunciata, 37	
Segretariato sociale	Via Annunciata, 37	
Orario differenziato	Dal lunedì al sabato ore 9.30 - 12.00	
Informagiovani	Via Annunciata, 37	030 9127179 cdes.informagiovani@onde.net
Orario differenziato	Martedì, giovedì e sabato ore 10.00 - 12.00 Mercoledì e venerdì ore 17.00 - 19.00	
Punto informativo per immigrati	Via Annunciata, 37	
Orario differenziato	Martedì ore 15.30 - 17.30 Venerdì e sabato ore 9.30 - 11.30	
Centro sociale Rivoltella	Via Circonvallazione - Rivoltella d/G	030 9901300
Orario differenziato	Martedì, giovedì e domenica ore 9.30 - 12.00 e 14.30 - 18.00	
Punto d'incontro S.Martino	Via Unità d'Italia, 95/c - S. Martino d/B	030 9910380
Orario differenziato	Dal lunedì alla domenica a seconda delle attività	
Centro di Aggregazione Giovanile	Via Durighello (elementari - medie - giovani) Piazza A.Moro, 1 (elementari)	030 9902705 cdes.cag@onde.net

<b>SETTORE / SERVIZIO</b>	<b>UBICAZIONE / ORARI</b>	<b>TELEFONO / FAX / POSTA ELETTRONICA</b>
Orario differenziato	Durante l'anno scolastico da lunedì a venerdì ore 14.00 - 18.30	
Palazzo del Turismo	Palazzo Todeschini - Porto vecchio	030 9911027 030 9991643 (fax) cdes.sport@onde.net cdes.turismo@onde.net
Biblioteca	Via Anelli, 3/g	030 9141248 cdes.biblioteca@onde.net
Orario differenziato	Da martedì a venerdì ore 10.30 - 12.30 e 15.00 - 19.00 Sabato ore 9.30 - 12.30	
Museo civico "Rambotti"	Via Anelli, 7/c	030 9144529 cdes.museo@onde.net
Orario differenziato	Martedì, venerdì, sabato, domenica e festivi ore 15.00 - 19.00	
Mediateca - Laboratorio di informatica civica	Via dal Molin, 9	030 9120592 lab@onde.net
Orario differenziato	Martedì, mercoledì e Giovedì ore 15.00 - 17.30 Da lunedì a giovedì ore 20.30 - 23.00 Sabato ore 10.00 - 12.30	
Farmacia	Via Togliatti, 10	030 9121562
Orario differenziato	Secondo i turni stabiliti dall'Ordine professionale	
Cimitero Desenzano	Viale Rimembranze	030 9121618
Orario differenziato	Orario invernale (1/10 - 31/3): Ore 8.30 - 12.00 e 14.00 - 17.00 Orario estivo (1/4 - 30/9): Ore 8.30 - 12.00 e 14.30 - 18.00 Chiuso il mercoledì	
Cimitero Rivoltella	Via San Zeno	030 9121618
Orario differenziato	Orario invernale (1/10 - 31/3): Ore 8.30 - 12.00 e 13.30 - 17.00 Orario estivo (1/4 - 30/9): Ore 8.30 - 12.00 e 13.30 - 17.00 Chiuso il martedì	
Piscina	Viale Michelangelo	030 9142511
Orario differenziato	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì Ore 10.30 - 14.30 e 19.00 - 22.00 (martedì e giovedì 19.00 - 21.00) Mercoledì Ore 12.30 - 14.30 e 18.00 - 22.00 Sabato e domenica Ore 9.00 - 12.30 e 15.00 - 19.00	
Asili Nido	Via Pace (sede principale) Via Pescala (succursale)	030 9144233 cdes.asilonido@onde.net
Orario differenziato	Secondo il calendario scolastico	
Piattaforme ecologiche:		
La Cremaschina	Loc. Quaine (zona Tassinara)	030 9910466 030 9910413 (fax)
Orario differenziato	Da lunedì a venerdì ore 8.00 - 12.00 e 14.00 - 17.00 Sabato ore 8.00 - 12.00	

<b>SETTORE / SERVIZIO</b>	<b>UBICAZIONE / ORARI</b>	<b>TELEFONO / FAX / POSTA ELETTRONICA</b>
Via Giotto	Via Giotto (zona piscine)	
Orario differenziato	Da lunedì a sabato ore 8.30 – 12.00 e 14.00 – 17.30	
Minitangenziale	Minitangenziale (zona cimitero Desenzano)	
Orario differenziato	Da lunedì a sabato ore 8.00 – 12.00 e 14.00 – 17.00	

## 8. PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI

### 8.1. Servizi demografici

#### 8.1.1. Anagrafe

Si occupa della raccolta e aggiornamento del Registro della popolazione residente, suddiviso in schede individuali ed in schede di famiglia. L'Anagrafe della popolazione è aggiornata, oltre che ogni qualvolta intervengono variazioni nella vita del cittadino, anche ogni dieci anni, in occasione del censimento. L'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.) riveste un'importanza fondamentale per la garanzia e la conservazione dei diritti dei cittadini italiani emigrati.

L'ufficio Anagrafe rilascia le carte di identità e i certificati, provvede alle autentiche di firme e documenti e fornisce indicazioni e modulistica per l'autocertificazione.

<b>SERVIZIO / PROCEDIMENTO</b>	<b>TEMPI MASSIMI</b>	<b>PRE – REQUISITI (cosa serve per...)</b>
RILASCIO CARTE DI IDENTITA'	IMMEDIATO (PER RESIDENTI) 2 GG. (PER I NON RESIDENTI)	RICHIESTA DEL CITTADINO
RILASCIO CERTIFICAZIONI VARIE	IMMEDIATO	RICHIESTA CITTADINO RICHIESTA ENTI
VARIAZIONI DI INDIRIZZO	20 GG.	RICHIESTA DEL CITTADINO
ISCRIZIONE ANAGRAFE	15 GG.	RICHIESTA DOCUMENTO DI IDENTITA' CODICE FISCALE PATENTE DI GUIDA LIBRETTI DI CIRCOLAZIONE VEICOLI DELLA FAMIGLIA CANCELLAZIONE DAL COMUNE DI PROVENIENZA (IN GENERE ENTRO 60 GG.)
CANCELLAZIONE ANAGRAFE	5 GG.	COMUNICAZIONE ALTRI COMUNI COMUNICAZIONE UFF. ANAGRAFE COMUNICAZIONE QUESTURE
ISCRIZIONI, CANCELLAZIONI E TRASFERIMENTI AIRE	ISCRIZIONE: 20 GG. CANCELLAZIONE: 10 GG.	RICHIESTA DEL CITTADINO
AUTOCERTIFICAZIONE (INFORMAZIONI E MODULISTICA)	IMMEDIATE	RICHIESTA DEL CITTADINO
AUTENTICHE DI COPIE E DI FIRME	IMMEDIATE	RICHIESTA DEL CITTADINO

RILASCIO TESSERINO DI IDENTIFICAZIONE PER MINORI	IMMEDIATO	RICHIESTA DEL CITTADINO AUTORIZZAZIONE QUESTURA (IN GENERE ENTRO 30 GG.)
RILASCIO LIBRETTO DI LAVORO	IMMEDIATI	RICHIESTA DEL CITTADINO
ISTRUTTORIA PER LICENZA DI PESCA	IMMEDIATI	RICHIESTA DEL CITTADINO

### 8.1.2. Stato Civile

É l'ufficio che si occupa della registrazione dei più importanti eventi della vita di un cittadino (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte). Vengono trascritte anche le adozioni, i cambiamenti di nomi o cognomi, le separazioni legali, i divorzi.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
DENUNCIA DI NASCITA	IMMEDIATA	ATTESTAZIONE DI NASCITA DICHIARAZIONE DEI GENITORI (SE DA ASL)
CERTIFICATO DI MORTE	IMMEDIATO	ISCRIZIONE O TRASCRIZIONE DELL'ATTO DI MORTE COMUNICATO DAL SANITARIO
SERVIZI FUNERARI	24 ORE	RICHIESTA FAMILIARI DOMANDA IMPRESA (PER IL TRASPORTO)
MATRIMONIO	PER LE PUBBLICAZIONI: VARIABILI (10 GG. NEI CASI ORDINARI)  PER IL MATRIMONIO: DA 9 A 180 GG. DALLA DATA DELLE PUBBLICAZIONI	STATO LIBERO NON CONSANGUINEITÀ'
ACQUISTO CITTADINANZA PER CONCESSIONE	20 GG. PER L'ISTRUTTORIA  VARIABILI (12-18 MESI ) PER IL DECRETO	DOMANDA CON ALLEGATI

### 8.1.3. Elettorale

Scopo di questo Servizio è garantire ad ogni cittadino il diritto al voto, mantenendo aggiornate le liste degli aventi diritto, rilasciando la "tessera elettorale" e predisponendo il funzionamento dei seggi in occasione delle consultazioni elettorali.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
CERTIFICAZIONE DI ISCRIZIONE NELLE LISTE ELETTORALI	IMMEDIATAMENTE (SE SINGOLO ELEETTORE)  24 ORE (SE LISTA)	RICHIESTA VERBALE (PER SINGOLO ELEETTORE)  RICHIESTA SCRITTA (SE LISTA)
RILASCIO TESSERA ELETTORALE	20 GIORNI DALL'ISCRIZIONE NELLE LISTE ELETTORALI	COMPIMENTO 18° ANNO TRASFERIMENTO RI-ACQUISIZIONE DIRITTI ELETTORALI
RILASCIO TESSERA ELETTORALE (DUPLICATO)	3 GIORNI PRECEDENTI ALLA GIORNATA ELETTORALE	DICHIARAZIONE DI SMARRIMENTO
INSERIMENTO ALBO SCRUTATORI	30/11 DI OGNI ANNO	DOMANDA TITOLO DI STUDIO: SCUOLA DELL'OBBLIGO

INSERIMENTO ALBO PRESIDENTI DI SEGGIO	31/10 DI OGNI ANNO	DOMANDA TITOLO DI STUDIO: SCUOLA MEDIA SUPERIORE
---------------------------------------	--------------------	---

#### 8.1.4. Leva

Tutte le persone di sesso maschile presenti e residenti sul territorio del Comune, nell'anno in cui compiono 17 anni, vengono iscritti nella lista di Leva. Il Comune affigge all'Albo Pretorio la lista, il 1° febbraio di ogni anno, e poi provvede ad inviarla al Distretto militare.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
PRECETTO PER VISITA DI LEVA	30 GG.	LISTA DI LEVA
RICHIESTA ESONERO O RINVIO LEVA	2 ORE	RICHIESTA DEL CITTADINO (AL RICEVIMENTO DEL PRECETTO) DOCUMENTAZIONE D'APPOGGIO
CONSULENZA PER IL SERVIZIO CIVILE SOSTITUTIVO E PER I BENEFICI DI LEVA	2 ORE	RICHIESTA CITTADINO
VIDIMAZIONE FOGLIO DI CONGEDO E FOGLI MATRICOLARI	AL RIENTRO NELLA CITTA' DI RESIDENZA	D'UFFICIO
RICHIESTA ISCRIZIONE ALBO GIUDICI POPOLARI	ENTRO 31/7 DI OGNI BIENNIO	DOMANDA TITOLO DI STUDIO: SCUOLA MEDIA SUPERIORE

#### 8.2. Ufficio relazioni con il pubblico

L'U.R.P. "Punto di Risposta", aperto a Desenzano e a Rivoltella dal 1996, è la sede privilegiata dell'incontro con il Comune per quanto riguarda l'informazione, la trasparenza, l'ascolto delle esigenze e dei problemi della cittadinanza. Si occupa in particolare di:

- erogare informazioni generali sul funzionamento dei servizi comunali e sugli altri enti pubblici;
- aggiornare sullo stato delle pratiche e sull'iter dei procedimenti;
- raccogliere le segnalazioni di guasti e disservizi per quanto riguarda l'illuminazione pubblica, l'acquedotto e l'area tecnica in generale;
- gestire i reclami facendo da tramite con i vari servizi e con il Difensore civico, di cui cura la Segreteria;
- affiancare gli altri servizi comunali in occasione di scadenze per le quali è previsto un notevole afflusso di persone;
- promuovere informazioni sulle attività e funzioni comunali e sovracomunali producendo e distribuendo manifesti, volantini, depliant, ecc.
- favorisce la trasparenza e la semplificazione amministrativa, diffondendo la modulistica per l'accesso agli atti e l'autocertificazione;
- risponde alle richieste e segnalazioni pervenute in posta elettronica;
- cura la redazione del sito internet ([www.comune.desenzano.brescia.it](http://www.comune.desenzano.brescia.it)) e arricchisce la rete civica "Onde" di contenuti sui programmi e iniziative del Comune.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
RICHIESTE INFORMATIVE SEMPLICI	IMMEDIATO	RICHIESTA VERBALE
RICHIESTE INFORMATIVE COMPLESSE, SEGNALAZIONI E RECLAMI	20 GG.	RICHIESTA VERBALE

ACCESSO AGLI ATTI E ALL'ITER DEI PROCEDIMENTI	20 GG.	RICHIESTA DI ACCESSO RICHIESTA DI INFORMAZIONI
RICORSO AL DIFENSORE CIVICO	14 GG. (per l'appuntamento)	RICHIESTA VERBALE
SPORTELLO TEMPORANEO DI SUPPORTO DI ALTRI UFFICI	→	INDICATI NELLE SINGOLE INFORMATIVE
RASSEGNA STAMPA TELEMATICA (internet e rete civica)	5 GG.	QUOTIDIANI DI INTERESSE LOCALE
REDAZIONE E DIFFUSIONE COMUNICATI STAMPA	5 GG.	RICHIESTA DA PARTE DI: ALTRI UFFICI ASSESSORI
RISPOSTE AI CITTADINI IN POSTA ELETTRONICA	RISPOSTE ENTRO 24 ORE	MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA DIBATTITO NEI FORUM TEMATICI
AGGIORNAMENTO SITO INTERNET E RETE CIVICA	SECONDO NECESSITA' MA ALMENO OGNI 15 GG.	D'UFFICIO RICHIESTA DA PARTE DI: ALTRI UFFICI ASSESSORI REGOLAMENTI COMUNALI ORDINANZE DEL SINDACO INIZIATIVE CULTURALI/SOCIALI/TURISTICHE

### 8.3. Segreteria generale, protocollo, messi, contratti

L'Ufficio "Segreteria Generale, affari generali e organi istituzionali" fornisce il supporto tecnico, operativo e gestionale per:

- attività deliberative della Giunta e del Consiglio comunale;
- assistenza al Sindaco per la redazione dei provvedimenti sindacali e adempimenti conseguenti, nonché gestione dell'agenda e filtro telefonico;
- assistenza al Consiglio comunale consistente in: predisposizione delle convocazioni e delle notifiche degli ordini del giorno, cura delle pratiche di competenza, registrazione e verbalizzazione delle sedute consiliari;
- assistenza al Presidente del Consiglio comunale, alla Conferenza dei capigruppo, alle Commissioni consiliari, alla Commissione pari opportunità, alla Consulta dell'Agricoltura, nell'organizzazione e svolgimento dei loro compiti;
- segreteria del Segretario-Direttore generale;
- rapporti con gli altri Enti istituzionali;
- iter e tenuta dei fascicoli di causa, collaborando con i legali designati dall'Amministrazione comunale;
- svolgimento delle attività che la legge, lo statuto ed i regolamenti affidano al Segretario e Direttore Generale o che non rientrano nella specifica competenza degli altri settori.
- Provvede inoltre alle seguenti attività:
- stesura e registrazione dei contratti stipulati dal Comune per appalti di opere pubbliche, forniture, servizi, locazioni, convenzioni per la gestione di beni immobili di proprietà comunale;
- rassegna stampa mirata per Amministratori e uffici comunali, anche relativa all'aggiornamento normativo;
- prelievo dall'ufficio postale della corrispondenza in arrivo e affrancatura della corrispondenza in partenza dall'ente;
- protocollo e registrazione degli atti e della corrispondenza in entrata;

- tenuta dell'archivio corrente del settore di competenza e dell'archivio di deposito, coadiuvando la ditta appaltante;
- pubblicazione all'albo pretorio delle deliberazioni, determinazioni, ordinanze, dei manifesti e degli atti che devono essere portati a conoscenza del pubblico;
- notifiche di atti del Comune e di altri enti e uffici pubblici, tramite i messi comunali;
- gestione del centralino telefonico;
- iscrizione dei cani all'anagrafe canina;
- ricevimento delle richieste di utilizzo delle sale comunali.

I procedimenti di maggiore interesse per il cittadino sono i seguenti:

<b>SERVIZIO / PROCEDIMENTO</b>	<b>TEMPI MASSIMI</b>	<b>PRE – REQUISITI (cosa serve per...)</b>
PROTOCOLLO GENERALE IN ENTRATA	ENTRO IL GIORNO FERIALE SUCCESSIVO ALL'ARRIVO	RICHIESTA UTENTE (LETTERA, FAX, E-MAIL)
APPUNTAMENTO CON IL SINDACO E/O CON IL DIRETTORE GENERALE	IN TEMPO REALE per la data dell'appuntamento	RICHIESTA UTENTE VERBALE / TELEFONICA
ATTIVITA' DI GIUNTA COMUNALE	30 GG	RICHIESTA DI ASSESSORATI, SINDACO, RESPONSABILI / DIRIGENTI
ATTIVITA' DEL CONSIGLIO COMUNALE	30 GG	TERMINI DI LEGGE RICHIESTA SEGRETARIO / ASSESSORE, CONSIGLIERI COMUNALI, SINDACO
DETERMINAZIONI DEL RESPONSABILE	10 GG	RICHIESTA UTENTE DELIBERA DI GIUNTA O DI CONSIGLIO PARERE DI GIUNTA
ORDINANZE SINDACALI E DIRIGENZIALI	SECONDO RICHIESTA, O 20 GG	RICHIESTA UTENTE RICHIESTA AUTORITA' ESTERNA
NOTIFICHE	SECONDO PROVVEDIMENTO SECONDO ART. 60 CODICE DI PROCEDURA PENALE	RICHIESTA AGENZIA DELLE ENTRATE, RICHIESTA ALTRI ENTI PUBBLICI, ATTI DEL COMUNE
GESTIONE SALE COMUNALI	5 GG FERIALE	RICHIESTA UTENZA (ASSOCIAZIONI, PARTITI POLITICI, SINDACATI, CITTADINI CHE SI RIUNISCONO SENZA SCOPO DI LUCRO)
PUBBLICAZIONE ALL'ALBO PRETORIO	ENTRO 2 GG	ATTI O DOCUMENTI DA RENDERE PUBBLICI
CONTRATTI	VARIABILI	DELIBERA O DETERMINA

#### **8.4. Servizi Informativi**

L'attività dei Sistemi Informativi si svolge su tre aree fondamentali che riguardano:

- l'informatica comunale, che si occupa del funzionamento specifico dell'Ente (hardware, applicativi gestionali, assistenza agli utenti)
- l'informatica civica, che si occupa di tutte le applicazioni telematiche che fanno riferimento a quanto previsto dalle direttive dell'Unione Europea in materia di "Società dell'Informazione". In questa direttrice si inserisce il progetto ONDE, articolato in:

- Informazione (realizzazione incontri e convegni, partecipazione a convegni e seminari organizzati da Enti pubblici e privati, partecipazione all'Associazione Informatica Reti Civiche);
  - Divulgazione (accessi pubblici, corsi di alfabetizzazione Informatica, Laboratorio di informatica civica e Mediateca, stazione montaggio video);
  - Apprendimento (corsi per insegnanti, assistenza alle scuole , Enti, associazioni, sviluppo della tecnologia legata alla TV Digitale);
  - Utilizzazione (Internet, gestione connessioni di rete);
  - Rete Civica, che è lo strumento operativo per far dialogare i cittadini fra loro e con le istituzioni.
- l'innovazione interna, che punta a costruire le condizioni tecnologiche ed organizzative rispondenti alle nuove disposizioni di legge in materia di telematica applicata alla pubblica amministrazione.

I procedimenti di maggiore interesse per il cittadino sono i seguenti:

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
ELABORAZIONI STATISTICHE	15 GG	RICHIESTA UTENTE
GESTIONE TECNICA ED ORGANIZZAZIONE RETE CIVICA: - REGISTRAZIONE NUOVI UTENTI - SUPPORTO UTENTI - MANUTENZIONE ACCESSI PUBBLICI E DOCUMAT	GIORNALMENTE	PER REGISTRAZIONE NUOVI UTENTI (TRAMITE WEB, CED, URP, LABORATORIO): - SOFTWARE FIRST CLASS - DOCUMENTO DI IDENTITA' - LIBERATORIA PRIVACY PER UTILIZZO DOCUMAT: - TESSERINO CODICE FISCALE
ORGANIZZAZIONE CORSI DI INFORMATICA	3 GG	RICHIESTE ASSOCIAZIONI / ENTI / GRUPPI
GESTIONE LABORATORIO INFORMATICA E MEDIATECA	→	REGISTRAZIONE
RICHIESTA E GESTIONE PRESTITI MEDIATECA (SOLO PER LE SCUOLE)	IMMEDIATA	RICHIESTA UTENTE

## 8.5. Tributi

É il Settore che si occupa di tutto quanto concerne i tributi comunali (determinazione tariffe, verifica pagamenti, informazioni agli utenti, ecc.). I tributi comunali sono gestiti direttamente dal Comune; alcune fasi, come ad esempio la riscossione, possono essere affidate ad altre aziende o istituzioni.

Il Comune di Desenzano gestisce direttamente i seguenti tributi:

- T.A.R.S.U. – Tariffa per lo smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani
- I.C.I. – Imposta Comunale sugli Immobili
- O.S.A.P. – Canone per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche

L'ufficio provvede non solo alla gestione del canone OSAP, ma anche al rilascio delle autorizzazioni di occupazione. É in corso una mappatura delle installazioni pubblicitarie presenti sul territorio comunale; l'Ufficio sta attivando le procedure per la regolarizzazione degli impianti già installati e per il rilascio delle nuove autorizzazioni.

L'imposta sulla pubblicità e le pubbliche affissioni è gestita dall'ICA (sportello locale: via Durighello 4/a, tel. 030 9901237).

Il servizio di lettura dei contatori idrici e la fatturazione del consumo dell'acqua sono in concessione all'Azienda Speciale Consorzio Garda Uno.

Dal 1° gennaio 2002, in sostituzione della tassa smaltimento rifiuti (TARSU), è stata istituita la tariffa per il servizio rifiuti solidi urbani. Con il passaggio alla tariffa il Comune di Desenzano del Garda ha dato piena attuazione al “Decreto Ronchi”, il quale prevede un orientamento sostanzialmente diverso rispetto al passato: più attento all’ambiente (incoraggiando la differenziazione ed il riciclaggio dei rifiuti), ma anche più equo e razionale verso i cittadini.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
GESTIONE TARSU (ISCRIZIONI - VARIAZIONI - CESSAZIONI)	IMMEDIATA (per iscrizioni e cessazioni)	RICHIESTA UTENTI PER ATTIVAZIONI VARIAZIONI CESSAZIONI
SGRAVI E RIMBORSI TARSU	90 GG (SE DOCUMENTAZIONE COMPLETA) L'EROGAZIONE MATERIALE DEL RIMBORSO SARA' EFFETTUATA CON MODALITA' E TEMPI STABILITI DAL CONCESSIONARIO	ISTANZA UTENTE
AVVISO ACCERTAMENTO TARSU PER INFEDELE DENUNCIA	3 ANNI	ATTIVAZIONE D'UFFICIO
AVVISO ACCERTAMENTO TARSU PER OMESSA DENUNCIA	4 ANNI	ATTIVAZIONE D'UFFICIO

### 8.5.1. Occupazioni di suolo pubblico (OSAP)

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
GESTIONE COSAP (ISCRIZIONI - VARIAZIONI - CESSAZIONI)	→	DENUNCIA CONTRIBUENTE ATTIVAZIONE D'UFFICIO
RILASCIO CONCESSIONE OCCUPAZIONE PERMANENTE SUOLO PUBBLICO	60 GG	ISTANZA DELL'INTERESSATO (IN BOLLO SE NON ESENTE)
RILASCIO AUTORIZZAZIONE OCCUPAZIONE TEMPORANEA SUOLO PUBBLICO	6 GG LAVORATIVI	ISTANZA DELL'INTERESSATO (IN BOLLO SE NON ESENTE)
RIMBORSI COSAP	90 GG (SE DOCUMENTAZIONE COMPLETA)	RICHIESTA UTENTE ATTIVAZIONE D'UFFICIO
RILASCIO AUTORIZZAZIONE OCCUPAZIONE TEMPORANEA SUOLO PUBBLICO IN OCCASIONE DI FIERE/SAGRE	5 GG. LAVORATIVI	PRESENTAZIONE DOMANDA ALL'UFFICIO COMMERCIO

### 8.5.2. Imposta comunale sugli immobili (ICI)

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
GESTIONE COMUNICAZIONI DI VARIAZIONE I.C.I.	PRESENTAZIONE: ENTRO 31/7 DELL'ANNO SUCCESSIVO ALLA VARIAZIONE	COMUNICAZIONI (SU MODELLO APPOSITO O EQUIVALENTE) E/O VERSAMENTI
RIMBORSI I.C.I.	90 GG (SE DOCUMENTAZIONE COMPLETA)	ISTANZA CONTRIBUENTE ATTIVAZIONE D'UFFICIO

RUOLO COATTIVO I.C.I.	ENTRO IL 31.12 DEL SECONDO ANNO SUCCESSIVO ALLA NOTIFICA DELL'AVVISO	BOLLETTINI C/CORRENTE
-----------------------	--	-----------------------

### 8.5.3. Contenzioso tributi

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
GESTIONE DEL CONTENZIOSO	60 GG DALLA NOTIFICA PER LA PRESENTAZIONE DEL RICORSO  NEI 30 GG SUCCESSIVI PER IL DEPOSITO IN COMM. TRIBUTARIA	RICORSO ALL'UFFICIO E DEPOSITO IN COMMISSIONE TRIBUTARIA
AUTOTUTELA	60 GG DALLA NOTIFICA	ISTANZA DELLA PARTE ATTIVAZIONE D'UFFICIO
ACCERTAMENTO CON ADESIONE	60 GG DALLA NOTIFICA PER LA PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA  90 GG PER ESAURIRE IL PROCEDIMENTO	ISTANZA DEL CONTRIBUENTE ATTIVAZIONE D'UFFICIO
RAVVEDIMENTO OPEROSO	ENTRO UN ANNO DAL TERMINE PREVISTO PER IL PAGAMENTO	COMUNICAZIONE CONTRIBUENTE

### 8.6. Economato

Provvede all'acquisto e alla fornitura di beni e servizi necessari per il funzionamento dell'Ente. Cura la gestione dei contratti di locazione degli immobili, i servizi di illuminazione votiva, la gestione delle polizze di assicurazione e dei sinistri, la custodia e riconsegna degli oggetti smarriti, la gestione delle polizze fidejussorie e dei depositi cauzionali rilasciati a favore del Comune.

Gestisce lo sportello delle entrate curando sia le riscossioni dirette, che quelle a mezzo della Tesoreria comunale che è attualmente presso il Banco Popolare di Verona e Novara - Piazza Matteotti n. 1 - Desenzano del Garda – Telefono 030 9991894/9121909 - Fax 030 9121917 e che osserva i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8,20 alle 13,20 e dalle 14,35 alle 16,05.

Si precisa inoltre che, in generale, i versamenti a favore del Comune possono essere effettuati con le seguenti modalità:

- ritirare presso lo sportello dell'Ufficio Economato l'apposita reversale (dalle 9.00 alle 12.30 di ogni giorno tranne il venerdì fino alle 12.00) e successivamente effettuare il versamento presso la Tesoreria Comunale a mezzo contanti, assegno circolare o bonifico;
- versare le somme indicate, direttamente in Tesoreria, anche tramite bonifico bancario (coordinate bancarie C/C 44424 cod. ABI 5188 cod. CAB 54460) precisando le causali;
- pagare direttamente allo sportello dell'Ufficio Economato utilizzando il servizio Bancomat.
- Presso la Polizia Municipale e la Farmacia comunale è possibile effettuare i versamenti di loro competenza anche a mezzo carta di credito.

Nel caso di versamento tramite bonifico, si sottolinea che verrà presa in considerazione la data di arrivo della somma presso la Tesoreria comunale, risultante da apposita quietanza. Si consiglia pertanto di consultare la propria banca per accertarsi che il bonifico giunga alla Tesoreria entro la data di scadenza.

Si precisa inoltre che, per motivi di prudenza, gli uffici e servizi comunali e la Tesoreria, non accettano pagamenti con assegni bancari.

Ad ogni versamento la Tesoreria Comunale (o gli uffici) rilasciano apposita quietanza.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
GESTIONE SINISTRI	INOLTRO ALL'ASSICURAZIONE ENTRO 3 GIORNI	RICHIESTA DEL DANNEGGIATO
RISCOSSIONI DIRETTE ALLO SPORTELLLO	IMMEDIATO	RICHIESTA DELL'UTENTE
GESTIONE TESSERE SESAMO CAMERA DI COMMERCIO	RILASCIO IMMEDIATO	RICHIESTA DELL'UTENTE
GESTIONE OGGETTI SMARRITI	IMMEDIATO	RICHIESTA DA PARTE DEL RITROVATORE E/O RIVENDICA DEL PROPRIETARIO
PREDISPOSIZIONE CONTRATTI ACQUEDOTTO	IMMEDIATO	RICHIESTA DI ATTIVAZIONE
PREDISPOSIZIONE CONTRATTI LOCULI CIMITERIALI	IMMEDIATO	RICHIESTA LOCULO
PREDISPOSIZIONE CONTRATTI LAMPADINE VOTIVE	IMMEDIATO	RICHIESTA LAMPADINE VOTIVE
EMISSIONE REVERSALI	IMMEDIATA	RICHIESTA
GESTIONE DEPOSITI CAUZIONALI	IMMEDIATA	COMUNICAZIONE E/O RICHIESTA DI RIDUZIONE
GESTIONE POLIZZE FIDEIUSSORIE	IMMEDIATA	COMUNICAZIONE
GESTIONE MACCHINETTE DISTRIBUZIONE PALETTE CANI	IMMEDIATA	ESIGENZE

### 8.7. Risorse umane (Personale)

L'ufficio personale si occupa del trattamento economico dei dipendenti comunali e di tutte le pratiche giuridiche che li riguardano, applicando il contratto collettivo nazionale di lavoro ed il contratto decentrato.

L'ufficio segue anche le procedure per i concorsi pubblici finalizzati all'assunzione di personale e per le chiamate numeriche tramite l'ufficio di collocamento.

I procedimenti di maggiore interesse per il cittadino sono i seguenti:

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
ASSUNZIONE PER CONCORSO PUBBLICO	LE DOMANDE DEVONO PERVENIRE ENTRO 30 GG DALLA PUBBLICAZIONE	REQUISITI PREVISTI DAL BANDO (CITTADINANZA, TITOLO DI STUDIO, ASSENZA DI CARICHI PENDENTI, IDONEITA' FISICA, ECC.)  TASSA DI AMMISSIONE  DOMANDA IN CARTA LIBERA E FIRMA NON AUTENTICATA
ASSUNZIONE TRAMITE UFFICIO LOCALE PER L'IMPIEGO (COLLOCAMENTO)	LA PROVA SELETTIVA SI TIENE NON PRIMA DI 10 GG. DALLA CHIAMATA	ISCRIZIONE ALLE LISTE DI DISOCCUPAZIONE (ART. 16 L. 56/87) SUPERAMENTO PROVA SELETTIVA

### 8.8. Bilancio e programmazione (Ragioneria)

Si occupa della programmazione e gestione finanziaria del Comune, predisponendo tra l'altro i bilanci di previsione annuale e triennale ed il Piano Esecutivo di Gestione (PEG). Attraverso

questi strumenti, approvati rispettivamente dal Consiglio e dalla Giunta comunale, l'Amministrazione definisce gli obiettivi che intende raggiungere, scegliendo le modalità più adatte a conseguirli e individuando le risorse e le direttive per ogni unità organizzativa.

Al termine di ogni anno viene redatto il rendiconto dell'attività finanziaria svolta che si compone del Conto del bilancio, della relazione al rendiconto della Giunta Comunale, del Conto economico e del Conto del patrimonio.

L'ufficio si occupa anche del coordinamento e sviluppo delle attività connesse al controllo di gestione, alla rilevazione della contabilità economica e analitica.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
FORMAZIONE PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE	ENTRO 31 DICEMBRE	BILANCIO DI PREVISIONE
REDAZIONE BILANCIO DI PREVISIONE	ENTRO 31 DICEMBRE	PROPOSTE UFFICI
REDAZIONE CONTO CONSUNTIVO	30 GIUGNO	DATI CONTABILITA'
CONTABILITA' IVA	DI LEGGE	FATTURE ENTRATE/SPESE
ADEMPIMENTI FISCALI	DI LEGGE	FATTURA PRESTAZIONE MODELLI PAGHE
EMISSIONE MANDATI DI PAGAMENTO	SECONDO SCADENZA O SETTIMANALMENTE	ATTO DI LIQUIDAZIONE
CARICAMENTO FATTURE	SECONDO SCADENZA O SETTIMANALMENTE	FATTURA
GESTIONE CO.GE. CO.AN. E CONTROLLO DI GESTIONE	1 SETTIMANA	DATI CONTABILI
COORDINAMENTO ATTIVITA' FINANZIARIA	48 ORE	RICHIESTE UTENTI ESIGENZE

## 8.9. Polizia locale (Vigilanza urbana)

La polizia locale, nell'ambito territoriale di appartenenza, ha funzioni di:

- polizia locale (polizia edilizia, annonaria, ambientale amministrativa e quant'altro relativo alle competenze trasferite dallo Stato);
- polizia giudiziaria in forza del Codice di procedura penale;
- polizia stradale ai sensi del "nuovo codice della strada";
- agenti di Pubblica Sicurezza in collaborazione con le altre forze dell'ordine (Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, ecc.).

La polizia municipale rilascia anche:

- le autorizzazioni per il transito e la sosta nelle zone a traffico limitato;
- gli abbonamenti per i parcheggi a pagamento;
- i permessi per le manifestazioni nautiche;
- a richiesta degli interessati, copia delle relazioni di rilevamento degli incidenti stradali

Riscuote direttamente le sanzioni amministrative e riceve i relativi ricorsi.

I procedimenti di maggiore interesse per il cittadino sono i seguenti:

### 8.9.1. Segreteria P.L.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
PAGAMENTO SANZIONI AMMINISTRATIVE PER VIOLAZIONE DEL C.D.S. E REGOLAMENTI	IMMEDIATI	CONTANTI O BANCOMAT

RICORSI PER SANZIONI AMMINISTRATIVE	60 GG DALL'ACCERTAMENT O 30/60 GG. PER IL RICORSO AL GIUDICE DI PACE	RICORSO IN FORMA SCRITTA (SE RICORSO AL PREFETTO) RICORSO PRESSO LA CANCELLERIA DEL GIUDICE DI PACE
RESTITUZIONE DEL VEICOLO O DEI DOCUMENTI DI GUIDA RITIRATI	IMMEDIATA, SCADUTI I TERMINI PREVISTI	VIOLAZIONE DEL CODICE DELLA STRADA
SOPRALLUOGHI PER ESPOSTI	UNA SETTIMANA (A SECONDA DELL'URGENZA)	RICHIESTA SCRITTA
RILASCIO PERMESSI Z.T.L. GIORNALIERI	IMMEDIATO	RICHIESTA
ORDINANZE DI REGOLAZIONE CIRCOLAZIONE STRADALE	ALMENO 5 GIORNI PRIMA DELL'EVENTO	RICHIESTA DI CITTADINI E/O ALTRI ENTI
PROTOCOLLO PM	24 ORE	POSTA IN ENTRATA ED IN USCITA

### 8.9.2. Polizia Amministrativa

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
RILASCIO AUTORIZZAZIONI SPETTACOLI VIAGGIANTI AI RESIDENTI	45 GG	RICHIESTA IN CARTA LIBERA
RILASCIO AUTORIZZAZIONI SPETTACOLI VIAGGIANTI TEMPORANEE	10 GG.	RICHIESTA IN CARTA LIBERA – AUTORIZZAZIONE COMUNE DI RESIDENZA- CERTIFICAZIONE TECNICA DELL'ATTRAZIONE
RILASCIO AUTORIZZAZIONE SERVIZIO DI PIAZZA (TAXI)	SUBENTRO 60 GG. BANDO: VEDI CONTENUTO DELLO STESSO	RICHIESTA SCRITTA PER SUBENTRO O PER BANDO
RILASCIO AUTORIZZAZIONE SERVIZIO DI NOLEGGIO DA RIMESSA CON CONDUCENTE AUTO E AUTOBUS	SUBENTRO 60 GG BANDO: VEDI CONTENUTO DELLO STESSO	RICHIESTA SCRITTA PER SUBENTRO O PER BANDO
RILASCIO AUTORIZZAZIONE SERVIZIO DI NOLEGGIO SENZA CONDUCENTE AUTOVETTURE AUTOBUS MOTOCICLI VELOCIPEDI	60 GG	RICHIESTA SCRITTA
RILASCIO AUTORIZZAZIONE SERVIZIO DI NOLEGGIO DI NATANTI CON CONDUCENTE – TAXI D'ACQUA	60 GG BANDO: VEDI CONTENUTO DELLO STESSO	RICHIESTA SCRITTA PER SUBENTRO O BANDO
RILASCIO AUTORIZZAZIONE SERVIZIO DI NOLEGGIO DI NATANTI SENZA CONDUCENTE	60 GG	RICHIESTA SCRITTA
RILASCIO AUTORIZZAZIONE AUTORIMESSA	60 GG	RICHIESTA SCRITTA
RILASCIO ISCRIZIONE REGISTRO MESTIERI GIOVAGHI E VENDITORI AMBULANTI E ALTRE AUTORIZZAZIONI DI P.S.NON CODIFICATE	60 GG	RICHIESTA SCRITTA
RILASCIO ISCRIZIONE REGISTRO PORTIERI E CUSTODI	60 GG	RICHIESTA SCRITTA
RILASCIO ABBONAMENTI PARCOMETRI – RINNOVI	20 GG	RICHIESTA SCRITTA

RILASCIO AUTORIZZAZIONI ANNUALI ACCESSO ZTL	20 GG	RICHIESTA SCRITTA
RILASCIO AUTORIZZAZIONI TEMPORANEE ACCESSO ZTL	7 GG	RICHIESTA VERBALE O SCRITTA
RILASCIO AUTORIZZAZIONE POSIZIONAMENTO SEGNALETICA PASSI CARRAI	10 GG	RICHIESTA SCRITTA
RILASCIO AUTORIZZAZIONI MANIFESTAZIONI NAUTICHE (REGATE, GARE PESCA E MANIFESTAZIONI VARIE IN AMBITO LACUALE)	30 GG	RICHIESTA SCRITTA CON PLANIMETRIA AREA INTERESSATA

### 8.9.3. Polizia Ambientale

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
ATTIVITA' DI CONTROLLO SUL TERRITORIO	UNA SETTIMANA	ESPOSTO SCRITTO DEL CITTADINO SEGNALAZIONE UFFICIO ECOLOGIA – URP
SOPRALLUOGHI PER VIOLAZIONI IN MATERIA AMBIENTALE	UNA SETTIMANA	RELAZIONE DI SERVIZIO

### 8.9.4. Polizia Annonaria e Tributaria

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
ATTIVITA' DI VIGILANZA PRESSO: - ESERCIZI COMMERCIALI - ESERCIZI PUBBLICI - COMMERCIO SU A.P. - ATTIVITA' RICETTIVE	DA CASO A CASO: - UNA SETTIMANA - ENTRO LE 24 H	SEGNALAZIONI DI CITTADINI
EMANAZIONE SANZIONI ACCESSORIE E PROVVEDIMENTI CONSEGUENTI	30 GG 5 GG ENTRO LE 24 H	VERBALI DI CONTESTAZIONE DI ILLECITI AMMINISTRATIVI RAPPORTI DI POLIZIA
RICORSI E INGIUNZIONI DI PAGAMENTO	EX LEGE 5 ANNI D'UFF. ENTRO 120 GG.	RICORSO CONTRO IL VERBALE DI CONTESTAZIONE COMUNICAZIONE ORGANO ACCERTATORE DI MANCATA CONCILIAZIONE NEI TERMINI
RICHIESTA AUTORIZZAZIONE PER OCCUPAZIONE DI SUOLO PUBBLICO (PER TRASLOCHI O TAGLIO PIANTE)	PRASSI: 5 GG.	RICHIESTA SCRITTA CON PLANIMETRIA
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE CORSI DI EDUCAZIONE STRADALE	→	RICHIESTE SCUOLE

### 8.9.5. Infortunistica stradale

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
INFORTUNISTICA STRADALE: - RILIEVO - RILASCIO COPIE RILIEVO - COMUNICAZIONE DATI DEI COINVOLTI	CON FERITI: DOPO N.O. PROCURA (IMMEDIATA PER I DATI)  SENZA FERITI: 7 GG. (IMMEDIATA PER I DATI)	RICHIESTA
SOPRALLUOGHI PER ADOZIONE MISURE DI VIABILITA'	7 GIORNI	RICHIESTE DI INTERVENTO

## 8.10. Attività produttive

### 8.10.1. Commercio

Svolge funzioni amministrative e di programmazione delle attività commerciali e produttive. Si occupa delle verifiche e degli accertamenti necessari per il rilascio delle autorizzazioni per l'esercizio, il subingresso, il trasferimento, l'ampliamento delle attività economiche di:

- commercio al minuto in sede fissa (negozi);
- commercio al minuto su aree pubbliche con posteggio o in forma itinerante;
- somministrazione al pubblico di alimenti e bevande (bar, ristoranti, pizzerie, discoteche);
- attività ricettive (alberghi, campeggi, affittacamere);
- attività agrituristiche;
- parrucchieri ed estetisti.

Segue inoltre:

- gli orari di apertura degli esercizi;
- le vendite straordinarie (saldi, liquidazioni, vendite promozionali, ecc.);
- il rilascio dei certificati per l'iscrizione/cessazione all'albo imprese artigiane;
- gli adempimenti relativi alle attività vitivinicole;
- la vidimazione di registri vari;
- le commissioni comunali previste dalla legge (pubblici esercizi, commercio su aree pubbliche, parrucchieri ed estetisti).

Ha anche competenze in materia di Pubblica sicurezza, relativamente a trattenimenti musicali e/o danzanti, detenzione di apparecchi radiotelevisivi, juke-box, e videogiochi, apparecchi da svago e trattenimento, giochi leciti, tombole e pesche di beneficenza.

Presso l'Ufficio possono essere assunte informazioni e può essere ritirata la modulistica relativa ad ogni singolo procedimento amministrativo.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
APERTURA NUOVO ESERCIZIO DI VICINATO TRASFERIMENTO DI SEDE ESERCIZIO DI VICINATO VARIAZIONE SUPERFICIE DI VENDITA ESERCIZIO DI VICINATO VARIAZIONE/ AGGIUNTA SETTORE MERCEOLOGICO	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE DOPO 30 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA COMUNICAZIONE	COMUNICAZIONE UTENTE
APERTURA ESERCIZIO DI VICINATO A SEGUITO SUBINGRESSO	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA COMUNICAZIONE	COMUNICAZIONE UTENTE
CESSAZIONE ATTIVITA' ESERCIZIO DI VICINATO	→	COMUNICAZIONE UTENTE (DA PRESENTARE PRIMA DELLA CESSAZIONE)
VENDITA DI LIQUIDAZIONE PER CESSAZIONE ATTIVITA' / TRASFERIMENTO AZIENDA/ TRASFERIMENTO ATTIVITA' IN ALTRO LOCALE VENDITA DI LIQUIDAZIONE PER TRASFORMAZIONE O RINNOVO LOCALI	10 GG. PER IL RILASCIO DELLA PRESA D'ATTO	COMUNICAZIONE UTENTE (DA PRESENTARE ALMENO 15 GG. PRIMA DELL'INIZIO DELLA VENDITA DI LIQUIDAZIONE)
VENDITA PROMOZIONALE	10 GG. PER IL RILASCIO DELLA PRESA D'ATTO	COMUNICAZIONE UTENTE (DA PRESENTARE ALMENO 10 GG. PRIMA DELL'INIZIO DELLA VENDITA PROMOZIONALE)

VENDITA SOTTOCOSTO	→	COMUNICAZIONE UTENTE (DA PRESENTARE ALMENO 10 GG. PRIMA DELL'INIZIO DELLA VENDITA SOTTOCOSTO)
NUOVA AUT. COMMERCIO AREE PUBBLICHE DATE IN CONCESSIONE	120 GG.	DOMANDA UTENTE (DOPO LA PUBBLICAZIONE DELLA DISPONIBILITÀ' DEL POSTEGGIO)
AUT. COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE DATE IN CONCESSIONE A SEGUITO SUBINGRESSO	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA COMUNICAZIONE 20 GG. PER IL RILASCIO DELLA AUTORIZZAZIONE	COMUNICAZIONE UTENTE
NUOVA AUTORIZZAZIONE COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE IN FORMA ITINERANTE	90 GG.	DOMANDA UTENTE
AUTORIZZAZIONE COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE IN FORMA ITINERANTE A SEGUITO SUBINGRESSO	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA COMUNICAZIONE 20 GG. PER IL RILASCIO DELL'AUTORIZZAZIONE	COMUNICAZIONE UTENTE
AUT. COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE IN FORMA ITINERANTE A SEGUITO VARIAZIONE DI RESIDENZA	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA COMUNICAZIONE 30 GG. PER IL RILASCIO DELL'AUTORIZZAZIONE	COMUNICAZIONE UTENTE
GRADUATORIA PER ASSEGNAZIONE DI POSTEGGIO SU AREA PUBBLICA IN OCCASIONE DI FIERE/SAGRE	20 GG. PRIMA DELLO SVOLGIMENTO DELLA FIERA	RICHIESTA UTENTE
DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ' VENDITA DA PARTE DI PRODUTTORI AGRICOLI	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA DENUNCIA 60 GG. PER IL RILASCIO DELLA PRESA D'ATTO	DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ' UTENTE
DENUNCIA INIZIO ATTIVITÀ' SOMMINISTRAZIONE TEMPORANEA ALIMENTI E BEVANDE	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA DENUNCIA	DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ' UTENTE
NUOVA AUTORIZZAZIONE PARRUCCHIERE/ ESTETISTA AUT. PARRUCCHIERE/ESTETISTA A SEGUITO TRASFERIMENTO DI SEDE	ENTRO 15 GG. DAL RICEVIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA A SEGUITO DELLA RIUNIONE DELLA COMMISSIONE	RICHIESTA UTENTE
AUT. PARRUCCHIERE/ ESTETISTA A SEGUITO SUBINGRESSO	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA COMUNICAZIONE 15 GG. PER IL RILASCIO DELLA PRESA D'ATTO	COMUNICAZIONE UTENTE
CERTIFICATO ISCRIZIONE ALBO IMPRESE ARTIGIANE	15 GG	RICHIESTA UTENTE
CERTIFICATO PER COLTIVATORE DIRETTO	15 GG.	RICHIESTA UTENTE
NUOVA APERTURA PUBBLICO ESERCIZIO TIPO A – B – D	60 GG	RICHIESTA UTENTE

APERTURA P.E. TIPO C (SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE EFFETTUATA CONGIUNTAMENTE AD ATTIVITÀ DI TRATTENIMENTO E SVAGO)	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA DENUNCIA 60 GG.	DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ UTENTE
SUBINGRESSO PUBBLICI ESERCIZI TIPO A - B - D - C	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA DENUNCIA 60 GG.	DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ UTENTE
TRASFERIMENTO NELLA STESSA ZONA PUBBLICO ESERCIZIO TIPO A - B - D	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA DENUNCIA 60 GG.	DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ UTENTE
TRASFERIMENTO IN ALTRA ZONA PUBBLICI ESERCIZI TIPO A - B - D	60 GG.	RICHIESTA UTENTE
LICENZA PER TRATTENIMENTI DANZANTI E/O MUSICALI	60 GG.	RICHIESTA UTENTE
LICENZA ATTIVITÀ' RICETTIVA ALBERGHI LICENZA PER SUBINGRESSO ATTIVITÀ' RICETTIVA ALBERGO	60 GG	RICHIESTA UTENTE
NUOVA AUTORIZZAZIONE ATTIVITÀ' RICETTIVA EXTRA-ALBERGHIERA PER AFFITTACAMERE E CASE-APPARTAMENTI PER VACANZE	60 GG.	RICHIESTA UTENTE
APERTURA BED & BREAKFAST	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA DENUNCIA 60 GG. PER IL RILASCIO PRESA D'ATTO	DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ UTENTE
AUTORIZZAZIONE PER AGRITURISMO	90 GG	RICHIESTA UTENTE
AUTORIZZAZIONE PER CAMPEGGIO	60 GG.	RICHIESTA UTENTE
APPARECCHI DA SVAGO E DIVERTIMENTO GIOCHI LECITI DETTENZIONE APPARECCHIO RADIOFONICO TOMBOLE E PESCHE DI BENEFICIENZA PICCOLE RAPPRESENTAZIONI O TRATTENIMENTI PUBBLICI NEI P.E.	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA DENUNCIA	DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ UTENTE
APERTURA SALA GIOCHI	60 GG.	RICHIESTA UTENTE
APERTURA CIRCOLO RICONOSCIUTO MINISTERO INTERNO	L'ATTIVITÀ PUÒ INIZIARE NEL MOMENTO IN CUI VIENE PRESENTATA LA DENUNCIA 60 GG. PER IL RILASCIO PRESA D'ATTO	DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ UTENTE

### 8.10.2. Sportello unico per le Attività Produttive

In attuazione alle disposizioni vigenti è stato istituito lo Sportello Unico per le attività produttive. Con l'attivazione di tale Sportello Unico si è inteso semplificare le procedure e garantire la certezza dei tempi agli imprenditori per la realizzazione, l'ampliamento, la cessazione, la riattivazione, la localizzazione e la ricollocazione di attività produttive con garanzia di un unico punto di riferimento, ad esclusione delle autorizzazioni e concessioni edilizie che rimangono di competenza del Settore Edilizia privata.

La struttura organizzativa dell'Ufficio Sportello Unico è stata progettata in modo da ottenere un punto di riferimento unico per le imprese al fine di semplificare il rapporto degli utenti con la Pubblica Amministrazione. A tal fine è stato individuato l'Ufficio Commercio e Attività produttive che con la sua attività di coordinamento risponde ad una doppia funzione. Ha infatti competenze proprie per quanto riguarda le attività economiche elencate al punto precedente, mentre si avvale della collaborazione di altri uffici interni al Comune per procedimenti inerenti alle attività produttive sopra specificate e riconducibili allo sportello unico.

In materia di Sportello unico è utile evidenziare che il Comune partecipa ad un progetto per l'attivazione dello Sportello Unico Informativo Comprensoriale, gestito dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Brescia, nella sede staccata di Lonato. A questo progetto partecipano anche le Amministrazioni comunali di Sirmione, Pozzolengo, Lonato, Padenghe, Soiano, Moniga, Puegnago, Polpenazze, Manerba e San Felice. Lo Sportello Unico Informativo sarà di supporto agli Sportelli dei rispettivi Comuni con la prospettiva di realizzare uno Sportello Unico Operativo.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
ACCETTAZIONE DI RICHIESTE/COMUNICAZIONI INERENTI LA REALIZZAZIONE, AMPLIAMENTO, CESSAZIONE, RIATTIVAZIONE, LOCALIZZAZIONE E RICOLLOCAZIONE DI ATTIVITÀ PRODUTTIVE (COMMERCIALI, ARTIGIANALI ED INDUSTRIALI)	SONO INDICATI NELLO SPECIFICO PROVVEDIMENTO AMMINISTRATIVO	RICHIESTA/COMUNICAZIONE UTENTE

### 8.11. Opere e Lavori pubblici

Ha il compito di curare la progettazione, la realizzazione, la manutenzione straordinaria e ordinaria del patrimonio comunale (immobili, strade, verde, altre aree, ecc.) e dei Servizi, di emettere pareri sugli aspetti tecnici riguardanti gli interventi di altri sul patrimonio comunale; alle autorizzazioni per gli interventi in sede stradale. Le Sezioni inoltre:

- espletano le procedure per l'indizione di gare relative alle opere pubbliche e tutti i successivi adempimenti fino alla stipulazione dei contratti;
- seguono i cantieri pubblici e curano la realizzazione dell'opera;
- collaudano opere di urbanizzazione realizzate da privati;
- curano i contatti con altri enti per l'ottenimento di autorizzazioni e rilasciano pareri per interventi sul patrimonio comunale;
- gestiscono il servizio di trasporto pubblico urbano;
- seguono la gestione delle aree portuali di competenza comunale;
- collaborano al montaggio e assistenza delle manifestazioni pubbliche.

#### 8.11.1. Lavori pubblici

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
SOPRALLUOGHI SUL TERRITORIO	3 GG. PER URGENZE 21 GG. ALTRI	RICHIESTA SCRITTA
GESTIONE PORTI (MANUTENZIONI)	SECONDO LE ESIGENZE	RICHIESTE SCRITTE INTERVENTO DA PROGRAMMARE
GESTIONE CATASTO CARTOGRAFIA E STAZIONE GRAFICA	21 GG.	RICHIESTA SCRITTA
GESTIONE TRASPORTO URBANO	10 GG.	VERIFICHE SU RICHIESTA FATTORI CONTINGENTI AL SERVIZIO
GESTIONE PORTI	30 GG.	MODULO APPPOSITAMENTE COMPILATO COMPLETO DEGLI ALLEGATI RICHIESTI

POSTI BARCA		EVENTUALI ELEMENTI MODIFICATIVI PER ORMEGGI GIÀ ASSEGNATI
GESTIONE IMPIANTI P.I.	SECONDO NECESSITA'	SEGNALAZIONI SCRITTE RICHIESTE
PREDISPOSIZIONE ED APPROVAZIONE PIANO OPERE PUBBLICHE ANNUALE - TRIENNALE	SETTEMBRE PER ANNUALE DICEMBRE PER TRIENNALE	RICHIESTE SCRITTE CITTADINI (entro agosto) AMMINISTRAZIONE FATTI CONTINGENTI
GESTIONE PROTOCOLLO SETTORE TECNICO	2 GG.	DOCUMENTAZIONI VARIE
AUTORIZZAZIONE USO FABBRICATI	FISSATI DALL'ENTE CHE RILASCIATA AUTORIZZ.	OPERA PUBBLICA ULTIMATA
GESTIONE BAGNI AUTOPULENTI	CONTROLLO MENSILE	FATTORI CONTINGENTI AL SERVIZIO

### 8.11.2. Servizi tecnici generali

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
MANUTENZIONE E GESTIONE PATRIMONIO COMUNALE CON RISORSE INTERNE	24 ORE PER EMERGENZE 18 GIORNI PER INT. ORDINARI	RICHIESTA SCRITTA
MANUTENZIONE E GESTIONE PATRIMONIO COMUNALE CON RISORSE ESTERNE	3 GG. PER EMERGENZE	RICHIESTA SCRITTA
SERVIZIO DI REPERIBILITA'/ PROTEZIONE CIVILE	ENTRO 45 MINUTI DALLA CHIAMATA	RICHIESTA VERBALE O FAX PEFETTURA / CARABINIERI / SERVIZIO INTERCOMUNALE
ASSISTENZA MANIFESTAZIONI	ALMENO UNA SETTIMANA	RICHIESTA SCRITTA PER USO ATTREZZATURE
GESTIONE SEGGI ELETTORALI ED ASSISTENZA	IN FUNZIONE DEL SERVIZIO EROGATO	ELEZIONI REFERENDUM
SERVIZIO TUMULAZIONI	48 ORE DALLA RICHIESTA	RICHIESTA ANAGRAFE

### 8.11.3. Ecologia

In applicazione della normativa in materia di ambiente si occupa della tutela dell'ambiente nelle diverse componenti: aria, acqua, suolo e rifiuti.

In coerenza con gli obiettivi di tutela dell'ambiente si occupa inoltre di:

- verifica e riduzione dell'inquinamento acustico;
- verifica e riduzione dell'inquinamento elettromagnetico;
- autorizzazione all'esercizio delle attività artigianali ed industriali, nell'ambito dell'istruttoria predisposta dallo Sportello Unico per le Attività Produttive;
- autorizzazione allo spandimento agronomico dei reflui zootecnici;
- raccolta denunce di acque prelevate da pozzi privati, ed al rilascio di pareri per l'infissione di pozzi e la ricerca di acque sotterranee;
- disporre i controlli sulla gestione del servizio di acquedotto e fognatura, nonché sulla gestione del servizio rifiuti affidati all'Azienda Speciale Consorzio Garda Uno.

Per quanto riguarda la sicurezza sui luoghi di lavoro si occupa della verifica della conformità degli edifici comunali alle disposizioni contenute nel D. Lgs. 626/94.

Si occupa inoltre della gestione degli ascensori secondo le disposizioni previste dal D.P.R. 162/99.

Per eventuali controlli da parte dell'utente, inerenti l'erogazione del servizio idrico (acquedotto, fognatura), l'Azienda Speciale Consorzio Garda Uno ha adottato la carta del servizio idrico che costituisce parte integrante dei contratti di fornitura.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
TUTELA AMBIENTE ARIA/ACQUA/RIFIUTI/SUOLO RUMORE /INQUINAMENTO ELETTROMAGNETICO	30 GG.	SEGNALAZIONE SCRITTA
SICUREZZA SUL LAVORO	ANNUALE	VALUTAZIONE RISCHIO CORSI DI FORMAZIONE CONTROLLO ATTREZZATURE DI SICUREZZA
GESTIONE ASCENSORI	30 GIORNI	DENUNCIA DI MESSA IN ESERCIZIO DELL'IMPIANTO
NULLA OSTA INIZIO ATTIVITA'	90 GG	RICHIESTA SCRITTA SU MODULO PREDISPOSTO DALL'UFFICIO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE

## 8.12. Urbanistica e Territorio

L'Ufficio svolge funzioni autorizzative, di concessione, di controllo e sanzionatorie rispetto alle attività di edilizia privata, rilasciando attestati, certificazioni e copie in materia. Ha il compito di gestire le pratiche connesse alle concessioni edilizie e alle destinazioni d'uso degli immobili, alle autorizzazioni all'installazione di tende ed insegne pubblicitarie per gli esercizi commerciali. Svolge funzioni amministrative in materia urbanistica, anche in relazione alla pianificazione e all'assetto del territorio: rilascia certificazioni, esamina progetti, istanze e contenziosi, emette pareri.

### 8.12.1. Urbanistica

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
APPROVAZIONE DI STRUMENTI URBANISTICI DI PROGRAMMAZIONE DEL TERRITORIO: - PIANO REGOLATORE GENERALE (PRG) - REVISIONE GENERALE DEL PRG - VARIANTI ORDINARIE E PARZIALI DEL PRG - VARIANTI SEMPLIFICATE	-	IL PRG È LO STRUMENTO GENERALE DI PROGRAMMAZIONE E GOVERNO DEL TERRITORIO, ED È PROMOSSO DIRETTAMENTE DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE. LE REVISIONI E LE VARIANTI SONO ANCH'ESSE PROMOSSE DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE, NELL'AMBITO DEI SUOI PROGRAMMI, PER ADEGUARE E AGGIORNARE LE PREVISIONI.
APPROVAZIONE DI STRUMENTI URBANISTICI DI ATTUAZIONE: - PIANI PARTICOLAREGGIATI - PIANI DI LOTTIZZAZIONE - PIANI DI RECUPERO	IN CASO DI INIZIATIVA PRIVATA - VIENE PREDISPOSTA L'ISTRUTTORIA ENTRO 90 GG.; - NEI SUCCESSIVI 60 GIORNI SI PRONUNCIA IL CONSIGLIO COMUNALE	SONO STRUMENTI DI CONCRETA ATTUAZIONE DELLE PREVISIONI CONTENUTE NEL PRG. POSSONO ESSERE ANCHE DI INIZIATIVA PRIVATA.

### 8.12.2. Edilizia Pubblica

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
P.E.E.P. (PIANO EDILIZIA ECONOMICO POPOLARE)	-	IL PIANO DI EDILIZIA ECONOMICO POPOLARE È PROMOSSO DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE PER INDIVIDUARE AREE CHE VENGONO ACQUISITE DAL COMUNE E CEDUTE ATTREZZATE PER LA COSTRUZIONE DI EDILIZIA AGEVOLATA CONVENZIONATA.
P.I.P. (PIANO INSEDIAMENTI PRODUTTIVI)		IL PIANO INSEDIAMENTI PRODUTTIVI È PROMOSSO DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE PER INDIVIDUARE AREE CHE VENGONO ACQUISITE DAL COMUNE E CEDUTE ATTREZZATE PER LA COSTRUZIONE DI CAPANNONI PER ATTIVITÀ PRODUTTIVE.
ASSEGNAZIONE AREA NEL P.E.E.P. E NEL P.I.P.	GLI OPERATORI INTERESSATI POSSONO PRESENTARE DOMANDA NEI TEMPI FISSATI DAL COMUNE CON LA DOCUMENTAZIONE PREVISTA NEI BANDI STESSI.	IL COMUNE STABILISCE CRITERI E REQUISITI PER L'ASSEGNAZIONE DELLE AREE.
CONTROLLO REQUISITI DEGLI ASSEGNATARI	30 GG. DALLA PRESENTAZIONE DEI DOCUMENTI DALLE PARTI INTERESSATE	IL COMUNE CONTROLLA I REQUISITI DEGLI ASSEGNATARI DELLE AREE NONCHÉ QUELLI DEI SINGOLI ALLOGGI/EDIFICI COSTRUITI SIA IN SEDE DI PRIMA ASSEGNAZIONE CHE DI SUCCESSIVA ASSEGNAZIONE.
CONTROLLO REQUISITI SUCCESSIVE VENDITE	30 GG. DALLA PRESENTAZIONE DEI DOCUMENTI DALLE PARTI INTERESSATE	COMUNICAZIONE AL COMUNE DI VENDITA ALLOGGIO E COMUNICAZIONE REQUISITI ACQUIRENTE.

### 8.12.3. Edilizia Privata

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
AUTORIZZAZIONE PAESISTICA	60 GG.	RICHIESTA DEL CITTADINO DI AUTORIZZAZIONE PAESISTICA CORREDATA DI DOCUMENTAZIONE COMPLETA
CONCESSIONE EDILIZIA ONEROSA	75 GG.	RICHIESTA DEL CITTADINO DI CONCESSIONE EDILIZIA CORREDATA DI DOCUMENTAZIONE COMPLETA
CONCESSIONE EDILIZIA GRATUITA	75 GG.	RICHIESTA DEL CITTADINO DI CONCESSIONE EDILIZIA CORREDATA DI DOCUMENTAZIONE COMPLETA
AUTORIZZAZIONE EDILIZIA	75 GG.	RICHIESTA DEL CITTADINO DI AUTORIZZAZIONE EDILIZIA CORREDATA DI DOCUMENTAZIONE COMPLETA
DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITA' (D.I.A.)	20 GG. SILENZIO ASSENSO	- ACQUISIZIONE AUTORIZZAZIONE PAESISTICA; - DENUNCIA D.I.A.; - EVENTUALI NULLA-OSTA.
COMUNICAZIONE INIZIO LAVORI OPERE INTERNE	-	COMUNICAZIONE DEL CITTADINO

LICENZA D'USO	45 GG. SILENZIO ASSENSO	RICHIESTA DEL CITTADINO
CONTROLLO SULL'ATTIVITA' EDILIZIA		DENUNCIA DEL CITTADINO; VIGILANZA URBANA; CONTROLLI D'UFFICIO.
CERTIFICAZIONE DI ASSENZA DI DANNO AMBIENTALE	60 GG.	RICHIESTA DEL CITTADINO DELLA CERTIFICAZIONE DI ASSENZA DANNO AMBIENTALE CORREDATA DI DOCUMENTAZIONE COMPLETA
CONCESSIONE/AUTORIZZAZIONE IN SANATORIA	75GG.	RICHIESTA DEL CITTADINO DI CONCESSIONE AUTORIZZAZIONE IN SANATORIA CORREDATA DI DOCUMENTAZIONE COMPLETA
RILASCIO CERTIFICAZIONI VARIE	30 GG.	- RICHIESTA CERTIFICATO DI DESTINAZIONE URBANISTICA; - RICHIESTA DI DESTINAZIONE D'USO; - RICHIESTA CLASSIFICAZIONE INTERVENTO; - RICHIESTE VARIE
ATTIVITA' DI DEPOSITO		- PROGETTI O DOCUMENTI DI NATURA IMPIANTISTICA; - CEMENTI ARMATI; - FRAZIONAMENTO TERRENI; - ATTI NOTORI;
ATTIVITA' DI CONTROLLO SU IMPIANTISTICA	30 GG.	- A CAMPIONE; - SU RICHIESTA.
COMUNICAZIONE ATTIVITA' – EDILIZIA PRIVATA		

### 8.13. Servizi culturali, all'Istruzione, allo Sport e al Turismo

#### 8.13.1. Servizi culturali

Promuovono sul territorio comunale le attività culturali, anche in collaborazione con le associazioni locali. Organizzano manifestazioni culturali e del tempo libero (mostre d'arte, stagione teatrale e concertistica, singoli eventi, l'Università del Garda, ecc.).

Gestiscono:

- la Galleria Civica;
- l'Auditorium "A. Celesti";
- la Biblioteca comunale;
- il Museo Civico Archeologico "G. Rambotti".

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
PIANO DI EROGAZIONE CONTRIBUTI	ANNUALE	AD ISTANZA DI PARTE
ORGANIZZAZIONE CONVEGNI CULTURALI	3 MESI PRIMA DELL'EVENTO	AD ISTANZA DI PARTE O D'UFFICIO
CALENDARIO ATTIVITÀ CULTURALI	2 MESI PRIMA DELL'EVENTO	D'UFFICIO
ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ CULTURALI (MOSTRE, CONCERTI, TEATRO ECC.), COME DA CALENDARIO	2 MESI PRIMA DELL'EVENTO	D'UFFICIO

ORGANIZZAZIONE CORSI VARI	CIRCA 2 MESI PRIMA DELL'EVENTO	AD ISTANZA DI PARTE O D'UFFICIO
RICHIESTE CONTRIBUTI A ENTI (PROVINCIA, REGIONE ECC.)	SECONDO TIPOLOGIA DI CONTRIBUTO	D'UFFICIO
CONCESSIONE PATROCINIO, PREMI ECC.	COME DA REGOLAMENTO	AD ISTANZA
GESTIONE AUDITORIUM, GALLERIA CIVICA, VILLA BRUNATI	10 GIORNI DALL'ISTANZA	AD ISTANZA
STIPULAZIONE CONVENZIONI CON ENTI O ASSOCIAZIONI		D'UFFICIO AD ISTANZA
GESTIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO (HOSTESS, PULIZIE ECC..)		D'UFFICIO

### 8.13.2. Biblioteca

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
PRESTITO LIBRARIO E RIVISTE	IMMEDIATO SE DISPONIBILE O ENTRO 7 GIORNI SE NON DISPONIBILE	A RICHIESTA
ACQUISTO LIBRI E RIVISTE	SETTIMANALMENTE	D'UFFICIO E SECONDO LE RICHIESTE DEGLI UTENTI
ORGANIZZAZIONE FIERA DEL LIBRO	5 MESI PRIMA DELL'EVENTO	D'UFFICIO
ORGANIZZAZIONE INCONTRI CON L'AUTORE	60 GIORNI DALL'ESAME DELLA COMMISSIONE BIBLIOTECA	D'UFFICIO O A RICHIESTA O COMMISSIONE BIBLIOTECA
RICHIESTA CONTRIBUTI AD ALTRI ENTI	NEI TERMINI PREVISTI DALLA NORMA DI RIFERIMENTO	D'UFFICIO
SCARTO LIBRI	SEMESTRALMENTE	D'UFFICIO
GESTIONE PRESTITI SCADUTI	MENSILE, IN BASE AL REGOLAMENTO ALTRI 30 GIORNI PREVIO AVVISO	D'UFFICIO
PREMIO TESI DI LAUREA	BIENNALE	D'UFFICIO

### 8.13.3. Museo

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
RICHIESTE DI CONTRIBUTI AD ENTI (PROVINCIA, REGIONE)	TERMINI PREVISTI DALLE NORMATIVE DI RIFERIMENTO	D'UFFICIO A FRONTE DI CIRCOLARE
ORGANIZZAZIONE DI CONFERENZE SULL'ARCHEOLOGIA	SEI MESI PRIMA DEL CICLO	PROPOSTA DEL CONSERVATORE
ORGANIZZAZIONE DI VISITE GUIDATE	5 GIORNI	RICHIESTA DEGLI UTENTI
CONSULENZA SCIENTIFICA		D'UFFICIO
ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI SCAVO PRESSO IL SITO DEL LAVAGNONE	IN RELAZIONE AGLI EVENTUALI FINANZIAMENTI	D'UFFICIO SOPRINTENDENZA ARCHEOLOGICA CONSULENTE SCIENTIFICA
COMMISSIONE MUSEO	A RICHIESTA	CONVOCAZIONE DA PARTE DEL PRESIDENTE DELLA COMMISSIONE

### 8.13.4. Pubblica istruzione

Svolge funzioni d'indirizzo e di programmazione nell'ambito dei servizi scolastici comunali, gestendo gli interventi per garantire la frequenza e l'assistenza a tutti bambini della scuola materna e dell'obbligo. Per mezzo del "Piano per il Diritto allo Studio" l'ufficio coordina e gestisce le iniziative mirate a favorire alcune attività che riguardano la scuola e i servizi di supporto connessi:

- Organizzazione e gestione del trasporto;
- Organizzazione e gestione della mensa scolastica per i bambini delle scuole materne, elementari e medie;
- Assistenza ad personam ai bambini delle scuole materne, elementari e medie;
- Sostegno alla programmazione educativa e didattica delle istituzioni scolastiche pubbliche e private ed a gestione autonoma;
- Assegni di studio;
- Libri e materiale didattico;
- Interventi per alunni stranieri.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
PIANO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	31 LUGLIO	RICHIESTE SCUOLE PRIVATE E PUBBLICHE DATI RELATIVI AGLI ISCRITTI
GESTIONE MENSA SCOLASTICA (in relazione ai posti disponibili)	IN CASO DI SERVIZIO IN CORSO DI EROGAZIONE: ENTRO 3 GIORNI DALLA DOMANDA  IN CASO DI PRE ISCRIZIONE: DAL GIORNO DI INIZIO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	RICHIESTE UTENTI
SERVIZIO DI AUTOCONTROLLO DELLE MENSE SCOLASTICHE (HACCP)	INIZIO SCUOLE	SCHEDE SEGNALAZIONE PASTI SEGNALAZIONI SCUOLA E GENITORI ESIGENZE
GESTIONE TRASPORTO SCOLASTICO	IN CASO DI SERVIZIO IN CORSO DI EROGAZIONE: ENTRO 3 GIORNI DALLA DOMANDA  IN CASO DI PRE ISCRIZIONE: DAL GIORNO DI INIZIO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	RICHIESTE UTENTI
GESTIONE ENTRATA/USCITA SCUOLA CON I "NONNI VIGILE"	ENTRO INIZIO SCUOLE	ELENCO ISCRITTI AL TRASPORTO SCOLASTICO
GESTIONE DEI SERVIZI DI PRE- SCUOLA (in relazione ai posti disponibili)	IN CASO DI SERVIZIO IN CORSO DI EROGAZIONE: ENTRO 3 GIORNI DALLA DOMANDA  IN CASO DI PRE ISCRIZIONE: DAL GIORNO DI INIZIO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	RICHIESTE UTENTI

SERVIZIO DI BOLLETTAZIONE	MENSILMENTE	DATI PRESENZE, ISCRITTI AI SERVIZI
ASSISTENZA AD PERSONAM	IN CASO DI SERVIZIO IN CORSO DI EROGAZIONE: ENTRO 10 GIORNI DALLA DOMANDA. IN CASO DI PRE ISCRIZIONE: DAL GIORNO DI INIZIO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	RICHIESTE SCUOLE
RIPARTO DEI CONTRIBUTI A SOSTEGNO DELLE ATTIVITA' SCOLASTICHE	ENTRO DICEMBRE	RICHIESTE SCUOLE PIANO DIRITTO ALLO STUDIO
EROGAZIONE BUONI LIBRO	STABILITI DALLA REGIONE	RICHIESTE UTENTI
EROGAZIONE BUONI STUDIO	DEFINITI NEL BANDO	PIANO DIRITTO ALLO STUDIO ESITO DEL BANDO
PAGAMENTO DELLA CEDOLA LIBRARIA	ENTRO GENNAIO	ELENCO STUDENTI
RACCOLTA AUTODICHIARAZIONI RELATIVE AL REDDITO (ISEE)	ESECUTIVO: DAL MESE SUCCESSIVO PER TARIFFE UN MESE PER TRASMISSIONE A RAGIONERIA DEI BUONI STUDIO	AUTODICHIARAZIONE CITTADINO
SOSTEGNO ALLA PROGRAMMAZIONE DELLE SCUOLE MATERNE AUTONOME (tramite convenzione)	DI LEGGE	COMUNICAZIONE DELLA REGIONE PIANO DIRITTO ALLO STUDIO

### 8.13.5. Sport

L'Ufficio Sport opera per la promozione e programmazione di attività sportive e per il coordinamento tra le Associazioni aderenti alla "Consulta dello Sport". Si occupa della gestione degli impianti sportivi in collaborazione con l'Ufficio Tecnico, concedendone l'utilizzo alle associazioni che ne fanno richiesta.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
PIANO DI EROGAZIONE CONTRIBUTI		AD ISTANZA DI PARTE
ORGANIZZAZIONE CONVEGNI SULLO SPORT	2 MESI PRIMA DELL'EVENTO	AD ISTANZA DI PARTE O D'UFFICIO
CALENDARIO DELLE MANIFESTAZIONI SPORTIVE PATROCINATE DAL COMUNE	ENTRO MARZO ENTRO SETTEMBRE	D'UFFICIO
ORGANIZZAZIONE MANIFESTAZIONI SPORTIVE, COME DA CALENDARIO	1 MESE PRIMA DELL'EVENTO	D'UFFICIO
STIPULA CONVENZIONI CON ASSOCIAZIONI SPORTIVE	DA CONTRATTO	D'UFFICIO O AD ISTANZA DI PARTE
CONCESSIONE IMPIANTI SPORTIVI E PALESTRE IN ORARIO EXTRASCOLASTICO	SECONDO LA PROGRAMMAZIONE	AD ISTANZA
CONCESSIONE PATROCINI, TARGHE ECC. ALLE ASSOCIAZIONI SPORTIVE RICHIEDENTI	COME DA REGOLAMENTO	AD ISTANZA

### 8.13.6. Turismo

Cura l'organizzazione di iniziative di promozione turistica e di convegnistica varia, collaborando con enti e associazioni locali.

Provvede alla gestione e concessione in uso delle sale del Palazzo del Turismo.

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
PIANO DI EROGAZIONE CONTRIBUTI	SECONDO LA PROGRAMMAZIONE	AD ISTANZA DI PARTE
PROMOZIONE CONTRATTI DI SPONSORIZZAZIONE		D'UFFICIO
CALENDARIO ATTIVITÀ STAGIONALI	ENTRO MARZO PER L'ESTATE ED ENTRO OTTOBRE PER L'INVERNO	D'UFFICIO
ORGANIZZAZIONE MANIFESTAZIONI COME DA CALENDARIO	1 MESE PRIMA DELL'EVENTO	D'UFFICIO
RICHIESTE CONTRIBUTI A ENTI (PROVINCIA, REGIONE ECC.)	SECONDO TIPOLOGIA DI CONTRIBUTO	D'UFFICIO
CONCESSIONE PATROCINIO, PREMI ECC.	COME DA REGOLAMENTO	AD ISTANZA
GESTIONE SALE PALAZZO TODESCHINI, CASTELLO FORANEO	5 GIORNI DALL'ISTANZA	AD ISTANZA
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLE ATTIVITÀ TURISTICHE	SECONDO LA PROGRAMMAZIONE	A RICHIESTA D'UFFICIO

### 8.14. Centro Sociale e Ufficio Servizi Sociali

Gli Uffici Servizi Sociali e Segretariato Sociale, collocati nel Centro Sociale "Achille Baronio" di Desenzano, si occupano dello svolgimento delle pratiche amministrative e delle competenze relative al settore. Gli operatori sociali svolgono attività di aiuto e di supporto alle diverse problematiche personali e familiari secondo la propria specificità professionale e coordinano i servizi organizzati.

In base alla normativa nazionale e regionale ed al Piano degli Interventi socio assistenziali comunale vengono gestiti gli interventi destinati alla generalità dei cittadini ed in particolare agli anziani, alle famiglie, ai giovani e minori che si trovano in situazione di disagio attraverso:

- valutazione dei casi per l'eventuale erogazione di contributi economici diretti e/o indiretti con l'integrazione delle risorse comunali con quelle messe a disposizione di altri Enti;
- benefici a favore di anziani e pensionati, secondo particolari criteri socio economici: facilitazioni sanitarie, contributo per spese di riscaldamento, esenzione o sgravio parziale della TARSU;
- bando integrativo per l'assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e procedure relative all'assegnazione degli stessi;
- rilascio contrassegno parcheggio per persone con difficoltà di deambulazione;
- pratiche amministrative relative a competenze sanitarie (Trattamenti ed Accertamenti Sanitari Obbligatori, sorveglianza antirabbica, collaborazione con l'ASL per la campagna di macellazione dei suini ad uso familiare);
- interventi sul territorio di disinfestazione e sanificazione ambientale dalla zanzara tigre;
- istruttoria rilascio tessere regionali per la libera circolazione per i trasporti (in collaborazione con l'Amministrazione Provinciale);
- corsi di ginnastica di mantenimento per anziani presso la palestra del Centro Sociale di Desenzano;
- soggiorni climatici per anziani;

- determinazione assegni di maternità e del nucleo familiare numeroso secondo la specifica normativa;
- attività di animazione del tempo libero e di aggregazione presso i Centri Sociali Comunali di Desenzano e Rivoltella ed il Punto di Incontro di S. Martino d/B. (gite, balli rappresentazioni teatrali e musicali, conferenze, secondo un calendario concordato con i rappresentanti degli utenti);
- assistenza domiciliare per anziani ed handicappati, attraverso operatori specializzati, secondo piani di sostegno individualizzati ed in collegamento con gli altri servizi territoriali (U.V.D.M., ecc.);
- valutazione di eventuali integrazioni economiche per la frequenza del Centro Diurno Integrato o di strutture protette;
- erogazione pasti a domicilio, tutti i giorni compresi i festivi, per anziani che non possono recarsi presso la mensa del Centro Sociale;
- telesoccorso (collegamento 24 ore su 24 con una Centrale Operativa di soccorso);
- ristorazione presso la mensa del Centro Sociale per gli anziani, aperta per il pranzo, tutti i giorni compresi i festivi;
- Centri di Aggregazione Giovanile per i bambini frequentanti le scuole elementari ed i ragazzi delle medie inferiori, nella sede comunale di Rivoltella e sul territorio presso una Parrocchia: vengono organizzate attività di animazione e di coinvolgimento dei genitori da parte di figure professionali specializzate. Sono attuati interventi di socializzazione per gli adolescenti ed i giovani attraverso l'educativa di strada ed il numero verde (linea telefonica di ascolto ed orientamento);
- Centri ricreativi estivi comunali per i bambini della scuola materna, elementari e i ragazzi delle scuole medie: si organizzano attività ricreative ludiche e di socializzazione durante le vacanze estive;
- Sportello Affitto: erogazione, agli aventi diritto secondo la normativa regionale del settore, dei contributi a sostegno della locazione nel mercato privato;
- Informagiovani: punto di riferimento per i giovani, adolescenti ed altre fasce di età interessate per consulenze ed informazioni negli ambiti del lavoro, della scuola, del tempo libero, del volontariato, delle vacanze, ecc.;
- Sportello di orientamento per persone straniere;
- Inserimenti lavorativi protetti per persone in situazione di svantaggio sociale;
- Accesso al Centro Socio Educativo, al Servizio di Formazione all'Autonomia ed altri centri per handicappati, con il trasporto per il C.S.E. e la "Casa del Sole" (MN);
- Gestione, in convenzione con l'Associazione "Mamrè" Onlus di una Comunità Alloggio per handicappati;
- Punto informativo per immigrati;
- Assistenza educativa domiciliare per minori;
- Erogazione contributi per affidamenti di minori;
- Asili Nidi Comunali: Via Pace e Via Pescala.

L'erogazione dei servizi richiede, in generale, una compartecipazione economica dell'utente o dei tenuti per legge ex art. 433 del Codice Civile, regolamentata da Piano Comunale degli Interventi o da appositi atti deliberativi: la stessa ha la finalità di crescita della persona o della famiglia, con la messa in atto di un progetto individualizzato di ricerca dell'autonomia e dell'autosufficienza, al di fuori dell'ottica assistenzialistica e della dipendenza dai servizi.

L'Assessorato attua azioni di collaborazione e sostegno economico a favore di Enti, Associazioni di volontariato.

### 8.14.1. Servizi sociali vari

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
REDAZIONE DEL PIANO SOCIO ASSISTENZIALE	SECONDO LA PROGRAMMAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE	PROPOSTA ASSESSORATO SCADENZA PIANO SOCIO ASSISTENZIALE COMUNALE NORMATIVE IN MATERIA NAZIONALI E REGIONALI
GESTIONE DELLE GRADUATORIE ED ASSEGNAZIONE ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	UNA VOLTA ALL'ANNO LA RACCOLTA L'ASSEGNAZIONE IN BASE ALLA DISPONIBILITA' DI ALLOGGI	DELEGA DA PARTE DEL COMUNE ALL'ALER PER INDIZIONE DEL BANDO PER LA PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE
DECADENZA – ANNULLAMENTO ASSEGNAZIONE ALLOGGI ERP	IN BASE ALLA SEGNALAZIONE	SEGNALAZIONE ALER, PRIVATI
RILASCIO TESSERINI PARCHEGGI INVALIDI	7 GIORNI	A SEGUITO AUTORIZZAZIONE ASL
EROGAZIONE CONTRIBUTI ASSOCIAZIONI O PRIVATI E PUBBLICAZIONE ALBO BENEFICIARI	2 VOLTE L'ANNO	DOMANDA DA PARTE DELLE ASSOCIAZIONI E DEI PRIVATI
ALBO COMUNALE ASSOCIAZIONI	60 GIORNI	DOMANDA
EROGAZIONE BENEFICI IN BASE ALL'ACCORDO ORGANIZZAZIONE SINDACALI PENSIONATI	90 GIORNI DALLA CHIUSURA DEI TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	PROPOSTA DELL'ASSESSORATO IN BASE AGLI ACCORDI CON LE ORGANIZZAZIONI DEI PENSIONATI
VALUTAZIONE RICHIESTA DI ACCESSO ALLA CONVENZIONE PER TRASPORTO HANDICAP PER ISTITUTO CASA DEL SOLE E TRASPORTO	DEFINITI DIRETTAMENTE CON LA RESPONSABILE DELLA DITTA	RICHIESTA DEI GENITORI PROPOSTA DELL'ASSESSORATO
TSO-ASO	24 ORE	RICHIESTA DEI MEDICI
VIGILANZA ANTIRABBICA	24 ORE PER LA PREDISPOSIZIONE DELL'ORDINANZA O DEGLI ALTRI ATTI INTEGRATIVI	DENUNCIA DI MORNICATURA DAL PRONTO SOCCORSO O ALTRO SANITARIO
(SANIFICAZIONE AMBIENTE) ZANZARA TIGRE	ANNUALE 7 GIORNI DOPO LA SEGNALAZIONE DEL CITTADINO	D'UFFICIO SU PROPOSTA DELL'ASSESSORATO O SU SEGNALAZIONE D'INTERVENTO DI SINGOLI CITTADINI

### 8.14.2. Segretariato sociale

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
SOGGIORNI MARINI	SECONDO LA PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITA'	PROPOSTA DELL'ASSESSORATO DELIBERA DI GIUNTA UFFICIO ANZIANI
CORSI DI ATTIVITA' MOTORIA	PERIODO : AUTUNNO PRIMAVERA	PROPOSTA DELL'ASSESSORATO DELIBERA DI GIUNTA UFFICIO ANZIANI

TESSERE LIBERA CIRCOLAZIONE	INOLTRO ALL'ENTE COMPETENTE ENTRO 7 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE	DOMANDA DELL'INTERESSATO
ASSEGNI DI MATERNITA' E NUCLEO FAMILIARE	IN BASE ALLA NORMATIVA REGIONALE E ALLA TEMPISTICA	DOMANDA UTENTI IN POSSESSO DEI REQUISITI
BUONO SOCIO-SANITARIO	IN BASE ALLA NORMATIVA REGIONALE E ALLA TEMPISTICA	DOMANDA UTENTI IN POSSESSO DEI REQUISITI
BUONO SOSTEGNO CONTRIBUTO AFFITTO	IN BASE ALLA NORMATIVA REGIONALE E ALLA TEMPISTICA	DOMANDA DEGLI UTENTI IN POSSESSO DEI REQUISITI
GESTIONE OBIETTORI DI COSCIENZA	-----	ASSEGNAZIONE OBIETTORE
ATTIVITA' DI SUPPORTO PER IL RICONOSCIMENTO INVALIDITA' CIVILE	IMMEDIATA	RICHIESTA

### 8.14.3. Asili Nido

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
ISCRIZIONE	INDICATI DALL'ASSESSORATO	DOMANDA
FORMAZIONE E PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA	IL CALENDARIO E PROGRAMMAZIONE ANNUALE	D'UFFICIO
APPROVVIGIONAMENTO VARI E MENSA INTERNA	SERVIZI QUOTIDIANI	D'UFFICIO
RAPPORTI CON IL COMITATO DEGLI ASILI NIDO	INCONTRI A DISCREZIONE DEL COMITATO	D'UFFICIO

### 8.14.4. Minori

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
ACCOGLIENZA UTENTI	IN BASE AL CASO	RICHIESTA DI INTERVENTO
CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE (in base al numero dei posti disponibili)	ENTRO 30 GIORNI DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI ISCRIZIONE	DOMANDA D'ISCRIZIONE
CENTRI RICREATIVI ESTIVI COMUNALI (in base al numero dei posti disponibili)	30 GIORNI PRIMA DELL'INIZIO ATTIVITA'	DOMANDA D'ISCRIZIONE
EDUCATIVA DI STRADA	AL BISOGNO	PROPOSTA DI AGGREGAZIONE, INIZIATIVE AGGREGATIVE
NOMADI	AL BISOGNO	INDAGINE DELL'AIZO SUI BISOGNI TERRITORIALI
ATTIVITA' VARIE DI AGGREGAZIONE	COME DA CALENDARIO	PROPOSTE DI ATTIVITA' VARIE DI ANIMAZIONE
ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA	IN BASE ALLA SEGNALAZIONE ASL	VERIFICA DEL CASO DA PARTE DELL'EQUIPE SPECIALISTICA

AFFIDO FAMILIARE	DEFINITI DAL DECRETO DEL TRIBUNALE O DA UN'ORDINANZA DEL SINDACO	SEGNALAZIONE DEL CASO DA PARTE DEL COMPETENTE SERVIZIO DELL'ASL
TUTELE PREADOTTIVE	DEFINITI DA DECRETO	DECRETO DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI DI AFFIDO PREADOTTIVO
RIDUZIONE O ESENZIONE TARIFFE SERVIZI COMUNALI	AL BISOGNO	RICHIESTA DELL'UTENTE O SEGNALAZIONI ASL
LEGGE TURCO: LINEA GIOVANI	IMMEDIATO O SUCCESSIVO ALLA SEGRETERIA TELEFONCA	RICHIESTA TELEFONICA
LEGGE TURCO: PROGETTO COORDINAMENTO	COME DA CALENDARIO	IPOTESI DI PROGETTAZIONE DEL LAVORO DI RETE
GESTIONE ISCRIZIONI E FRUIZIONE DEL CENTRO SOCIO-EDUCATIVO O SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA	IN BASE AI PERIODI DI FUNZIONAMENTO DEL CSE E SFA E AI CASI SEGNALATI	DOMANDA DELL'UTENTE O DEL FAMILIARE
SERVIZIO DI TRASPORTO PER UTENTI CSE E SFA	AL BISOGNO	ISCRIZIONE AI SERVIZI CSE E SFA
VALUTAZIONE E GESTIONE INSERIMENTI COMUNITA' ALLOGGIO PER HANDICAP	IN BASE AL CASO E ALLA DISPONIBILITA'	DOMANDA DI INSERIMENTO DELL'ASSESSORATO

#### 8.14.5. Giovani

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
SPORTELLI STRANIERI: ACCOGLIENZA RICHIESTE VARIE	AL BISOGNO	RICHIESTA
INFORMAGIOVANI: ATTIVAZIONE SERVIZIO PER INFORMATIVA VARIA, ORIENTAMENTO, CONSULENZE SPECIFICHE	AL BISOGNO	RICHIESTA

#### 8.14.6. Anziani

SERVIZIO / PROCEDIMENTO	TEMPI MASSIMI	PRE – REQUISITI (cosa serve per...)
ACCOGLIENZA UTENTI	IN BASE AL CASO	RICHIESTA DI INTERVENTO
TELESOCCORSO	15 GG	DOMANDA DELL'UTENTE
PASTI A DOMICILIO	UNA SETTIMANA (IMMEDIATO SE VALUTATA L'URGENZA)	DOMANDA O VALUTAZIONE DELL'ASSISTENTE SOCIALE
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE: IGIENE PERSONALE, SERVIZIO DOMICILIARE,	QUINDICI GIORNI (IMMEDIATO SE VALUTATA L'URGENZA)	DOMANDA O VALUTAZIONE DELL'ASSISTENTE SOCIALE
TRASPORTI PER VISITE MEDICHE	IN BASE AL TIPO DI VISITA	DOMANDA O SEGNALAZIONE
MENSA PER ANZIANI	TUTTI I GIORNI	ACQUISTO BUONO
CONTRIBUTO ECONOMICO MINIMO GARANTITO E UNA TANTUM	ISTRUTTORIA OGNI QUADRIMESTRE ENTRO UN MESE DAL TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DA PARTE DELL'UTENTE	DOMANDA O SEGNALAZIONE

VALUTAZIONE DOMANDE FONDO SOCIALE ALER	IN BASE ALLA PROBLEMATICA	RICHIESTA DI INDAGINE SOCIO-ECONOMICA DA PARTE DELL'ALER
INTEGRAZIONE RETTE CASE DI RIPOSO E ISTITUTI FORANEI	IN BASE AL CASO	DOMANDA DELL'INTERESSATO O DEI PARENTI
INTERDIZIONE: RELAZIONE PER PROCEDURA DI NOMINA DEL TUTORE E PROTUTTORE O DEL CURATORE	IN BASE AL CASO	RICHIESTA GIUDICE TUTELARE
INVIO SILVER CARD A DOMICILIO	OGNI SEI MESI CIRCA E COMUNQUE IN BASE ALLA PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE	D'UFFICIO
GESTIONE CENTRI SOCIALI PER ANZIANI	IN FORMA IMMEDIATA	D'UFFICIO
INSERIMENTI LAVORATIVI	SECONDO LA DISPONIBILITA'	RICHIESTA DELL'INTERESSATO O SEGNALAZIONE

## 9. IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

É compito del Comune prevenire tutte le possibili disfunzioni o "non conformità", introducendo procedure standard e tempi certi per l'avvio e la conclusione dei procedimenti.

### 9.1. Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Per migliorare la qualità dei servizi erogati è essenziale saper ascoltare i propri utenti e comunicare efficacemente con loro. Per questo il Comune si impegna a raccogliere i suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami dei cittadini. In ogni ufficio aperto al pubblico è a disposizione un apposito modello ("scheda suggerimento-segnalazione"), a cui il Comune risponde entro il termine massimo di 30 giorni. Le segnalazioni ed i reclami, a tal fine, non potranno essere anonimi.

Il Comune si impegna a trattare i dati personali e le informazioni ricevute con l'opportuna discrezione e nel rispetto della normativa sulla "Privacy".

Gli uffici maggiormente a contatto con il pubblico, per monitorare la qualità del servizio reso, distribuiscono periodicamente questionari di valutazione. I risultati sono esaminati dall'Ufficio Qualità e dagli Amministratori comunali.

### 9.2. Il Difensore civico comunale

La figura del Difensore Civico è prevista dallo Statuto del Comune di Desenzano del Garda a garanzia dell'imparzialità e del buon andamento dell'Amministrazione comunale. Agisce su richiesta dei cittadini contro ritardi, disfunzioni, abusi, da questi eventualmente subiti nei loro rapporti con l'Amministrazione, nonché di propria iniziativa qualora abbia notizia di possibili disfunzioni o disorganizzazioni.

Viene nominato dal Consiglio comunale e dura in carica per tre anni.

Possono ricorrere al Difensore Civico, gratuitamente e senza formalità, tutti i cittadini, anche non residenti purché lavorino nel territorio comunale, nonché le associazioni e le organizzazioni di volontariato.

Il Difensore Civico presenta al Consiglio, entro il 31 Marzo di ogni anno, una relazione sull'attività svolta. Può avvalersi, se lo ritiene necessario, della facoltà di informare la stampa ed i mezzi di comunicazione delle attività da lui svolte.

Difensore Civico: Dott. Esterino Caleffi

Riceve a Desenzano del Garda su appuntamento (concordare con l'U.R.P., tel. 030 9994299):

Giovedì h. 15.30 - 18.30



### **9.3. Comportamento dei dipendenti**

I dipendenti del Comune di Desenzano si conformano, nei loro rapporti con i cittadini, al "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" <sup>(1)</sup> [Ministero della Funzione Pubblica, 28/11/2000] ed al "Codice europeo di buona condotta amministrativa" <sup>(2)</sup> [Parlamento Europeo, 6/9/2001], i cui testi sono riportati in appendice. In riferimento agli articoli 13 e 14 del Codice europeo, le risposte saranno fornite nei limiti delle risorse disponibili.

### **9.4. Facilitazioni per utenti particolari**

Il Comune si adopera per facilitare l'accesso alla sede municipale ed alle altre sedi ai portatori di handicap, oppure, ove ciò non sia possibile, per attivare un servizio personalizzato tramite l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (n. verde 800 232122).

Sono in corso, nel palazzo e nelle sedi municipali, lavori di adeguamento delle strutture e abbattimento delle barriere architettoniche, che una volta ultimati renderanno più agevole l'accesso agli uffici comunali.

Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate lunghe attese, vengono attuati, su richiesta, percorsi preferenziali agli sportelli.

## **10. INFORMAZIONE**

Il Comune di Desenzano del Garda riconosce, a partire dallo Statuto, il diritto dei cittadini ad una corretta informazione e mette a disposizione degli stessi una serie di strumenti:

### **10.1. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico "Punto di Risposta", aperto a Desenzano dal 1996, è la sede privilegiata dell'incontro con il Comune per quanto riguarda l'informazione, la trasparenza, l'ascolto delle esigenze e dei problemi dei cittadini.

Informa su:

- Accesso alle strutture e ai servizi del Comune
- Orari degli uffici pubblici e dei mezzi di trasporto
- Rassegna stampa di interesse locale

Fa consultare e rilascia:

- Copie di gazzette ufficiali, bollettini regionali, leggi e decreti statali
- Deliberazioni di Giunta e Consiglio e Determinazioni dei responsabili dei servizi
- Regolamenti e ordinanze dell'Amministrazione comunale

Diffonde:

- Materiali informativi sulle iniziative dell'Amministrazione e di altri Enti pubblici
- Modulistica relativa ai principali procedimenti di competenza comunale

Raccoglie:

- Segnalazioni di guasti e disservizi.
- Proteste e reclami, trasmettendoli eventualmente al Difensore civico
- Suggerimenti costruttivi per migliorare i servizi
- Alcune semplici pratiche, che inoltra direttamente agli uffici competenti

### **10.2. Il sito Internet**

Dal progetto di informatica civica ONDE sono nati il sito Internet [www.onde.net](http://www.onde.net) e quello istituzionale [www.comune.desenzano.brescia.it](http://www.comune.desenzano.brescia.it).

Il primo mette a disposizione dei cittadini la "palestra", uno spazio per sperimentare e pubblicare le proprie pagine web, ospita i siti internet delle scuole cittadine e le pagine di enti e associazioni (ASL, Istituto di geofisica e bioclimatologia sperimentale, ecc.).

Aggiornato periodicamente a cura dell'U.R.P., il sito ufficiale del Comune di Desenzano offre i seguenti contenuti:

- organigramma del Comune (numeri di telefono, responsabili);
- guida ai servizi suddivisa per uffici e per competenze;
- presentazione del sindaco, degli amministratori locali (orari di ricevimento, deleghe), dei consiglieri e dei gruppi consiliari (composizione, attività, e-mail);
- statuto e regolamenti comunali (con testo vigente coordinato);
- concorsi pubblici (bando, domanda-tipo e normativa per la preparazione al concorso on-line);
- bandi di gara per appalti pubblici;
- testo delle deliberazioni di Giunta e Consiglio e delle determinazioni dirigenziali pubblicate all'albo pretorio;
- ordinanze sindacali di interesse generale;
- elenco aggiornato concessioni e autorizzazioni edilizie;
- manifestazioni turistiche, culturali e sportive, stagione teatrale e concertistica (con pagine realizzate ad hoc);
- "inserti speciali" su S. Angela Merici, Itinerari in bicicletta, Zanzara - tigre, Difensore civico;
- link a temi di interesse locale (quotidiani, enti pubblici, ecc.);
- elenco di link utili per la pubblica amministrazione (gazzette ufficiali, ministeri, ecc.);
- guida completa ai tributi locali (ICI, addizionale IRPEF), con possibilità di calcolo on-line;
- guida a procedure della Polizia locale (parcometri, ZTL) con modulistica on line;
- bandi e graduatorie varie;

Con riferimento alla Città di Desenzano sono riportati i seguenti contenuti:

- informazioni utili per chi viaggia
- mappa dettagliata del territorio comunale e stradario interattivo
- guida ai luoghi turistici di maggiore interesse
- visita virtuale al Museo civico
- guida alle associazioni locali sportive
- alcune centinaia di immagini di Desenzano in bassa e alta risoluzione.

### **10.3. La Rete civica "ONDE"**

La Rete Civica ONDE, come Internet a cui si ispira, più che un mezzo di diffusione delle informazioni da uno a molti è un sistema bidirezionale che mette in relazione cittadini attivi con altri cittadini attivi. Rispetto ad altre iniziative telematiche e sistemi in rete si caratterizza per i seguenti elementi:

- contenuto fornito dagli aderenti;
- comunicazione bidirezionale;
- facilità d'uso e/o iniziative di supporto a carattere formativo per garantire l'effettivo accesso a chiunque;
- economicità (hardware poco costoso e software gratuito, oppure postazioni pubbliche di accesso);
- condivisione di regole di buon comportamento telematico ("galateo");
- non anonimato e riconoscimento reciproco degli utenti.

Dal punto di vista operativo la rete civica ONDE è una sorta di "bacheca virtuale" telematica dove convivono:

- aree di carattere istituzionale in cui trovare notizie (i contenuti sono paralleli a quelli del sito Internet) e interagire con i relativi organi. L'Amministrazione, tramite l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, risponde alle segnalazioni, richieste e reclami pervenuti attraverso la rete civica, generalmente entro il termine di 24 ore.
- aree dedicate alle Associazioni di varia natura: di volontariato, sportive, di protezione civile, ecc.
- aree dedicate alle Scuole di Desenzano e dintorni
- aree dedicate alle discussioni su vari temi, quali religione, politica, sport, tempo libero, ecc.
- aree dedicate agli hobby: la cucina, i viaggi, i libri, il teatro, l'arte, le barzellette, la musica
- aree di discussione interna al progetto ONDE
- aree di incontro, scambio e compra-vendita di oggetti
- aree dedicate alle offerte di lavoro e di formazione.

Aderendo alla rete civica si acquisisce un indirizzo di posta elettronica e uno spazio web gratuito e diviene possibile partecipare alle discussioni che si svolgono all'interno delle varie aree. Per il collegamento è sufficiente dotarsi di un apposito software distribuito liberamente (First Class) e comunicare i propri dati personali.

È possibile scaricare il software dal sito [www.onde.net](http://www.onde.net), dove si trovano le informazioni utili sia per il collegamento che per la registrazione. I Sistemi Informativi, anche attraverso la mediateca-laboratorio, sono a disposizione per aiutare i cittadini nelle relative operazioni.

#### **10.4. Il periodico "Desenzano aperta"**

Distribuito gratuitamente più volte l'anno a tutti i nuclei familiari residenti a Desenzano, riporta articoli, notizie e informazioni sulle attività dell'Amministrazione in corso ed in progetto.

Per garantire trasparenza e imparzialità, è riservato spazio ai contributi di tutti i gruppi consiliari. Direttore Responsabile è il Sindaco. I contenuti sono curati da un'agenzia di comunicazione esterna che collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## 11.APPENDICE

### 1 ) CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

#### *Art.1 - Disposizioni di carattere generale*

1. I principi e i contenuti del presente codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità, che qualificano il Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica corretto adempimento della prestazione lavorativa. I dipendenti pubblici – escluso il personale militare, quello della polizia di Stato ed il Corpo di polizia penitenziaria, nonché i componenti delle magistrature e dell'Avvocatura dello Stato – si impegnano ad osservarli all'atto dell'assunzione in servizio.
2. I contratti collettivi provvedono, a norma dell'art.58-bis, comma 3, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, al coordinamento con le previsioni in materia di responsabilità disciplinare. Restano ferme le disposizioni riguardanti le altre forme di responsabilità dei pubblici dipendenti.
3. Le disposizioni che seguono trovano applicazione in tutti i casi in cui non siano applicabili norme di legge o di regolamento o comunque per i profili non diversamente disciplinati da leggi o regolamenti. Nel rispetto dei principi enunciati dall'articolo 2, le previsioni degli articoli 3 e seguenti possono essere integrate e specificate dai codici adottati dalle singole amministrazioni ai sensi dell'articolo 58-bis, comma 5, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29.

#### *Art.2 - Principi*

1. Il dipendente conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire esclusivamente la Nazione con disciplina ed onore e di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'amministrazione. Nell'espletamento dei propri compiti, il dipendente assicura il rispetto della legge e persegue esclusivamente l'interesse pubblico; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse pubblico che gli è affidato.
2. Il dipendente mantiene una posizione di indipendenza, al fine di evitare di prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi. Egli non svolge alcuna attività che contrasti con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio e si impegna ad evitare situazioni e comportamenti che possano nuocere agli interessi o all'immagine della pubblica amministrazione.
3. Nel rispetto dell'orario di lavoro, il dipendente dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie competenze, si impegna ad adempierle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse dei cittadini e assume le responsabilità connesse ai propri compiti.
4. Il dipendente usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio e non utilizza a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio.
5. Il comportamento del dipendente deve essere tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra i cittadini e l'amministrazione. Nei rapporti con i cittadini, egli dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti. Favorisce l'accesso degli stessi alle informazioni a cui abbiano titolo e, nei limiti in cui ciò non sia vietato, fornisce tutte le notizie e informazioni necessarie per valutare le decisioni dell'amministrazione e i comportamenti dei dipendenti.
6. Il dipendente limita gli adempimenti a carico dei cittadini e delle imprese a quelli indispensabili e applica ogni possibile misura di semplificazione dell'attività amministrativa, agevolando, comunque, lo svolgimento, da parte dei cittadini, delle attività loro consentite, o comunque non contrarie alle norme giuridiche in vigore.
7. Nello svolgimento dei propri compiti, il dipendente rispetta la distribuzione delle funzioni tra Stato ed Enti territoriali. Nei limiti delle proprie competenze, favorisce l'esercizio delle funzioni e dei compiti da parte dell'autorità territorialmente competente e funzionalmente più vicina ai cittadini interessati.

#### *Art.3 - Regali e altre utilità*

1. Il dipendente non chiede, per sé o per altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità salvo quelli d'uso di modico valore, da soggetti che abbiano tratto o comunque possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'ufficio.
2. Il dipendente non chiede, per sé o per altri, né accetta, regali o altre utilità da un subordinato o da suoi parenti entro il quarto grado. Il dipendente non offre regali o altre utilità ad un sovraordinato o a suoi parenti entro il quarto grado, o conviventi, salvo quelli d'uso di modico valore.

#### *Art.4 - Partecipazione ad associazioni e altre organizzazioni*

1. Nel rispetto della disciplina vigente del diritto di associazione, il dipendente comunica al dirigente dell'ufficio la propria adesione ad associazioni ed organizzazioni, anche a carattere non riservato, i cui interessi siano coinvolti dallo svolgimento dell'attività dell'ufficio, salvo che si tratti di partiti politici o sindacati.
2. Il dipendente non costringe altri dipendenti ad aderire ad associazioni ed organizzazioni, né li induce a farlo promettendo vantaggi di carriera.

#### *Art.5 - Trasparenza negli interessi finanziari*

1. Il dipendente informa per iscritto il dirigente dell'ufficio di tutti i rapporti di collaborazione in qualunque modo retribuiti che egli abbia avuto nell'ultimo quinquennio, precisando: a) se egli, o suoi parenti entro il quarto grado o conviventi, abbiano ancora rapporti finanziari con il soggetto con cui ha avuto i predetti rapporti di collaborazione; b) se tali rapporti siano intercorsi o intercorrano con soggetti che abbiano interessi in attività o decisioni inerenti all'ufficio, limitatamente alle pratiche a lui affidate.
  2. Il dirigente, prima di assumere le sue funzioni, comunica all'amministrazione le partecipazioni azionarie e gli altri interessi finanziari che possano porlo in conflitto di interessi con la funzione pubblica che svolge e dichiara se ha parenti entro il quarto grado o affini entro il secondo, o conviventi che esercitano attività politiche, professionali o economiche che li pongano in contatti frequenti con l'ufficio che egli dovrà dirigere o che siano coinvolte nelle decisioni o nelle attività inerenti all'ufficio.
- Su motivata richiesta del dirigente competente in materia di affari generali e personale, egli fornisce ulteriori informazioni sulla propria situazione patrimoniale e tributaria.

#### *Art.6 - Obbligo di astensione*

1. Il dipendente si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri ovvero: di suoi parenti entro il quarto grado o conviventi; di individui od organizzazioni con cui egli stesso o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito; di individui od organizzazioni di cui egli sia tutore, curatore, procuratore o agente; di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui egli sia amministratore o gerente o dirigente. Il dipendente si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza. Sull'astensione decide il dirigente dell'ufficio.

#### *Art.7 - Attività collaterali*

1. Il dipendente non accetta da soggetti diversi dall'amministrazione retribuzioni o altre utilità per prestazioni alle quali è tenuto per lo svolgimento dei propri compiti d'ufficio.
2. Il dipendente non accetta incarichi di collaborazione con individui od organizzazioni che abbiano, o abbiano avuto nel biennio precedente, un interesse economico in decisioni o attività inerenti all'ufficio.
3. Il dipendente non sollecita ai propri superiori il conferimento di incarichi remunerati.

#### *Art.8 - Imparzialità*

1. Il dipendente, nell'adempimento della prestazione lavorativa, assicura la parità di trattamento tra i cittadini che vengono in contatto con l'amministrazione da cui dipende. A tal fine, egli non rifiuta né accorda ad alcuno prestazioni che siano normalmente accordate o rifiutate ad altri.

2. Il dipendente si attiene a corrette modalità di svolgimento dell'attività amministrativa di sua competenza, respingendo in particolare ogni illegittima pressione, ancorché esercitata dai suoi superiori.

#### *Art.9 - Comportamento nella vita sociale*

1. Il dipendente non sfrutta la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità che non gli spettino. Nei rapporti privati, in particolare con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, non menziona né fa altrimenti intendere, di propria iniziativa, tale posizione, qualora ciò possa nuocere all'immagine dell'amministrazione.

#### *Art.10 - Comportamento in servizio*

1. Il dipendente, salvo giustificato motivo, non ritarda né affida ad altri dipendenti il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.

2. Nel rispetto delle previsioni contrattuali, il dipendente limita le assenze dal luogo di lavoro a quelle strettamente necessarie.

3. Il dipendente non utilizza a fini privati materiale o attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio. Salvo casi d'urgenza, egli non utilizza le linee telefoniche dell'ufficio per esigenze personali. Il dipendente che dispone di mezzi di trasporto dell'amministrazione se ne serve per lo svolgimento dei suoi compiti d'ufficio e non vi trasporta abitualmente persone estranee all'amministrazione.

4. Il dipendente non accetta per uso personale, né detiene o gode a titolo personale, utilità spettanti all'acquirente, in relazione all'acquisto di beni o servizi per ragioni di ufficio.

#### *Art.11 - Rapporti con il pubblico*

1. Il dipendente in diretto rapporto con il pubblico presta adeguata attenzione alle domande di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio. Nella trattazione delle pratiche egli rispetta l'ordine cronologico e non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto motivando genericamente con la quantità di lavoro da svolgere o la mancanza di tempo a disposizione. Egli rispetta gli appuntamenti con i cittadini e risponde sollecitamente ai loro reclami.

2. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche che vadano a detrimento dell'immagine dell'amministrazione. Il dipendente tiene informato il dirigente dell'ufficio dei propri rapporti con gli organi di stampa.

3. Il dipendente non prende impegni né fa promesse in ordine a decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, se ciò possa generare o confermare sfiducia nell'amministrazione o nella sua indipendenza ed imparzialità.

4. Nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni il dipendente adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

5. Il dipendente che svolge la sua attività lavorativa in una amministrazione che fornisce servizi al pubblico si preoccupa del rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione nelle apposite carte dei servizi. Egli si preoccupa di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità.

#### *Art.12 - Contratti*

1. Nella stipulazione di contratti per conto dell'amministrazione, il dipendente non ricorre a mediazione o ad altra opera di terzi, né corrisponde o promette ad alcuno utilità a titolo di intermediazione, né per facilitare o aver facilitato la conclusione o l'esecuzione del contratto.

2. Il dipendente non conclude, per conto dell'amministrazione, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione con imprese con le quali abbia stipulato contratti a titolo privato nel biennio precedente. Nel caso in cui l'amministrazione concluda contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione, con imprese con le quali egli abbia concluso contratti a titolo privato nel biennio precedente, si astiene dal partecipare all'adozione delle decisioni ed alle attività relative all'esecuzione del contratto.

3. Il dipendente che stipula contratti a titolo privato con imprese con cui abbia concluso, nel biennio precedente, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento ed assicurazione, per conto dell'amministrazione, ne informa per iscritto il dirigente dell'ufficio.

4. Se nelle situazioni di cui ai commi 2 e 3 si trova il dirigente, questi informa per iscritto il dirigente competente in materia di affari generali e personale.

#### *Art.13 - Obblighi connessi alla valutazione dei risultati*

1. Il dirigente ed il dipendente forniscono all'ufficio interno di controllo tutte le informazioni necessarie ad una piena valutazione dei risultati conseguiti dall'ufficio presso il quale prestano servizio. L'informazione è resa con particolare riguardo alle seguenti finalità: modalità di svolgimento dell'attività dell'ufficio; qualità dei servizi prestati; parità di trattamento tra le diverse categorie di cittadini e utenti; agevole accesso agli uffici, specie per gli utenti disabili; semplificazione e celerità delle procedure; osservanza dei termini prescritti per la conclusione delle procedure; sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni.

#### *Art.14 - Abrogazione*

1. Il decreto del Ministro della funzione pubblica 31 marzo 1994 è abrogato. Il presente decreto sarà comunicato alla Corte dei Conti per la registrazione e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

## **2) IL CODICE EUROPEO DI BUONA CONDOTTA AMMINISTRATIVA**

La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea è stata proclamata nel corso del vertice di Nizza, nel dicembre 2000. Comprende, come diritti fondamentali della cittadinanza, il diritto ad una buona amministrazione ed il diritto di sottoporre al Mediatore europeo casi di cattiva amministrazione.

L'obiettivo del codice è di spiegare in maniera il più possibile dettagliata ciò che il diritto alla buona amministrazione menzionato nel codice stesso significhi nella pratica.

#### **Diritto ad una buona amministrazione**

1. Ogni individuo ha diritto a che le questioni che lo riguardano siano trattate in modo imparziale, equo ed entro un termine ragionevole dalle istituzioni e dagli organi dell'Unione.

2. Tale diritto comprende in particolare:

- il diritto di ogni cittadino di essere ascoltato prima che nei suoi confronti venga adottato un provvedimento individuale che gli rechi pregiudizio,
- il diritto di ogni individuo di accedere al fascicolo che lo riguarda, nel rispetto dei legittimi interessi della riservatezza e del segreto professionale,
- l'obbligo per l'amministrazione di motivare le proprie decisioni.

3. Ogni individuo ha diritto al risarcimento da parte della Comunità dei danni cagionati dalle sue istituzioni o dai suoi agenti nell'esercizio delle loro funzioni conformemente ai principi generali comuni agli ordinamenti degli Stati membri.

4. Ogni individuo può rivolgersi alle istituzioni dell'Unione in una delle lingue del trattato e deve ricevere una risposta nella stessa lingua.

*(Articolo 41 della Carta dei diritti fondamentali)*

#### **Mediatore**

Qualsiasi cittadino dell'Unione o qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia sede in uno Stato membro ha il diritto di sottoporre al Mediatore dell'Unione casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni od degli organi comunitari, salvo la Corte di giustizia e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali.

*(Articolo 43 della Carta dei diritti fondamentali)*

#### **Il testo del codice**

##### *Articolo 1 - Disposizione generale*

Nei loro rapporti con il pubblico, le istituzioni e i loro funzionari rispettano i principi che compongono il codice di buona condotta amministrativa, denominato in appresso "il codice".

##### *Articolo 2 - Ambito personale di applicazione*

1. Il codice si applica a tutti i funzionari ed altri agenti, per i quali vigono lo Statuto dei funzionari e le regolamentazioni applicabili agli altri agenti, nei loro rapporti con il pubblico. Di seguito il termine funzionari si riferisce sia ai funzionari che agli altri agenti.

2. Le Istituzioni e le loro amministrazioni adottano le misure necessarie per far sì che le disposizioni previste dal presente codice si applichino alle altre persone alle loro dipendenze, quali persone impiegate con contratto di diritto privato, esperti di amministrazioni nazionali in commissioni di servizio e tirocinanti.

3. Il termine pubblico si riferisce alle persone fisiche e giuridiche, a prescindere che abbiano o meno la propria residenza o sede registrata in uno Stato membro.

4. Ai fini del presente codice:

a) con il termine "istituzione" si intende un'istituzione o un organo comunitario

b) con il termine "funzionario" si intende un funzionario o un altro agente delle Comunità europee

##### *Articolo 3 - Ambito materiale di applicazione*

1. Il presente codice contiene i principi generali di buona condotta amministrativa che si applicano a tutti i rapporti delle istituzioni e delle loro amministrazioni con il pubblico, a meno che non siano disciplinati da disposizioni specifiche.

2. I principi esposti nel presente codice non si applicano ai rapporti tra l'istituzione e i suoi funzionari, in quanto tali rapporti sono disciplinati dallo Statuto del personale.

##### *Articolo 4 - Legalità*

Il funzionario agisce secondo la legge ed applica le norme e le procedure previste dalla legislazione comunitaria. Il funzionario vigila in particolare affinché le decisioni che incidono sui diritti o sugli interessi dei singoli abbiano un fondamento di legge e che il loro contenuto sia conforme alla legge.

##### *Articolo 5 - Assenza di discriminazione*

1. Nel trattare le richieste del pubblico e nell'adottare decisioni, il funzionario garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento. I membri del pubblico che si trovano nella stessa situazione sono trattati in modo identico.

2. Se si verificano diversità di trattamento, il funzionario garantisce che ciò sia giustificato dagli aspetti obiettivi e pertinenti del caso in questione.

3. In particolare, il funzionario evita qualsiasi discriminazione ingiustificata tra membri del pubblico basata su nazionalità, sesso, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale.

##### *Articolo 6 - Proporzionalità*

1. Nell'adottare decisioni, il funzionario assicura che le misure adottate siano proporzionali all'obiettivo voluto. In particolare il funzionario evita di limitare i diritti dei cittadini o di imporre loro oneri, qualora non esista una ragionevole relazione tra tali restrizioni od oneri e la finalità dell'azione.

2. Nell'adottare decisioni, il funzionario rispetta il giusto equilibrio tra gli interessi dei singoli e l'interesse pubblico in generale.

##### *Articolo 7 - Assenza di abuso di potere*

Le competenze sono esercitate unicamente per le finalità per le quali sono state conferite dalle disposizioni applicabili. In particolare il funzionario evita di utilizzare tali poteri per finalità prive di fondamento di legge o che non siano giustificate dall'interesse generale.

##### *Articolo 8 - Imparzialità e indipendenza*

1. Il funzionario è imparziale e indipendente. Il funzionario si astiene da qualsiasi azione arbitraria che abbia effetti negativi su membri del pubblico, nonché da qualsiasi trattamento preferenziale quali che ne siano i motivi.

2. Il funzionario non è condizionato da alcuna influenza esterna di qualsiasi tipo, comprese le influenze politiche, o da interessi personali.

3. Il comportamento di un funzionario non deve essere mai ispirato a interesse personale, familiare o nazionale, né dipendere da pressioni politiche. Il funzionario si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni in cui egli stesso o un suo congiunto abbia un interesse finanziario.

##### *Articolo 9 - Obiettività*

Nell'adottare decisioni, il funzionario tiene conto dei fattori pertinenti e assegna a ciascuno di essi il proprio peso adeguato ai fini della decisione, ignorando qualsiasi elemento irrilevante.

##### *Articolo 10 - Legittime aspettative, coerenza e consulenza*

1. Il funzionario è coerente con il proprio comportamento amministrativo nonché con l'azione amministrativa dell'istituzione. Il funzionario segue le normali prassi dell'istituzione, a meno che non vi siano legittimi motivi per discostarsi da esse in un caso specifico.

2. Il funzionario rispetta le legittime e ragionevoli aspettative che membri del pubblico nutrono sulla base dei precedenti comportamenti dell'istituzione.

3. Se del caso, il funzionario consiglia il pubblico su come presentare una questione rientrante nella sua sfera di competenza e su come procedere durante l'esame del fascicolo.

##### *Articolo 11 - Equità*

Il funzionario opera in modo imparziale, equo e ragionevole.

##### *Articolo 12 - Cortesia*

1. Nei suoi rapporti con il pubblico, il funzionario dà prova di spirito di servizio, correttezza, e disponibilità. Nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e posta elettronica, il funzionario cerca di rendersi quanto più possibile utile e di rispondere nella maniera più completa e accurata possibile alle domande postegli.

2. Se il funzionario non è responsabile per la materia in questione, egli indirizza il cittadino al funzionario competente.
3. Se si verifica un errore che lede i diritti o gli interessi di un membro del pubblico, il funzionario è tenuto a scusarsi, a sforzarsi di correggere nel modo più opportuno gli effetti negativi risultanti dal suo errore e a informare il membro del pubblico di eventuali diritti di ricorso in conformità dell'articolo 19 del codice.

*Articolo 13 - Risposta alle lettere nella lingua del cittadino*

Il funzionario fa sì che ogni cittadino dell'Unione o qualsiasi membro del pubblico che scrive all'istituzione in una delle lingue previste dal trattato riceva una risposta nella stessa lingua.

Nei limiti del possibile, la presente disposizione si applica anche a persone giuridiche, quali organizzazioni e imprese.

*Articolo 14 - Avviso di ricevimento e indicazione del funzionario competente*

1. Per ogni lettera o denuncia indirizzata all'istituzione viene inviato un avviso di ricevimento entro un termine di due settimane, tranne i casi in cui può essere trasmessa una risposta nel merito entro tale termine.
2. La risposta o avviso di ricevimento riporterà il nome e il numero di telefono del funzionario che si occupa della questione nonché il servizio cui appartiene.
3. Non è necessario inviare un avviso di ricevimento o rispondere a lettere o denunce inopportune in ragione del loro numero eccessivo o perché ripetitive o prive di significato.

*Articolo 15 - Obbligo di trasmissione al servizio competente dell'istituzione*

1. Se una lettera o una denuncia destinata all'istituzione è indirizzata o trasmessa a una Direzione generale, a una Direzione o Unità che non è competente a trattare il caso, i suoi servizi fanno sì che il fascicolo sia trasmesso senza indugio al servizio competente dell'istituzione.
2. Il servizio che ha inizialmente ricevuto la lettera o la denuncia informa l'autore di tale trasmissione indicando il nome e il numero di telefono del funzionario al quale il fascicolo è stata trasmessa.
3. Il funzionario segnala al cittadino o all'associazione gli eventuali errori od omissioni riscontrabili nei loro documenti e dà loro la possibilità di correggerli.

*Articolo 16 - Diritto di essere ascoltato e di rilasciare dichiarazioni*

1. Nei casi in cui siano coinvolti i diritti o gli interessi di persone fisiche, il funzionario fa sì che, in ogni fase del processo decisionale, sia rispettato il diritto alla difesa.
2. Ogni membro del pubblico ha il diritto, nei casi in cui deve essere presa una decisione che incide sui suoi diritti, di presentare commenti scritti e, se del caso, di presentare osservazioni orali prima che la decisione sia adottata.

*Articolo 17 - Termine ragionevole per l'adozione di decisioni*

1. Il funzionario assicura che sia presa una decisione su ogni richiesta o denuncia indirizzata all'istituzione entro un termine ragionevole, senza indugio e in ogni caso non oltre i due mesi dalla data di ricevimento. La stessa norma si applica alle risposte a lettere provenienti da membri del pubblico e alle risposte a note amministrative che il funzionario abbia inviato ai suoi superiori richiedendo istruzioni quanto alle decisioni da adottarsi.
2. Qualora, a causa della complessità delle questioni sollevate, una richiesta o una denuncia indirizzata all'istituzione non possa essere oggetto di una decisione entro il termine summenzionato, il funzionario ne informa quanto prima l'autore. In tal caso, una decisione deve essere notificata all'autore nel più breve tempo possibile.

*Articolo 18 - Obbligo di indicare i motivi delle decisioni*

1. Qualsiasi decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica indica i motivi sui quali essa si basa specificando chiaramente i fatti pertinenti e la base giuridica della decisione.
2. Il funzionario evita di adottare decisioni basate su motivi sommari o vaghi o che non contengano un ragionamento individuale.
3. Qualora, a causa del gran numero di persone interessate da decisioni identiche, non sia possibile comunicare in modo dettagliato i motivi della decisione e siano pertanto elaborate risposte standard, il funzionario si impegna a trasmettere in un secondo tempo un ragionamento individuale al cittadino che ne faccia espressamente richiesta.

*Articolo 19 - Indicazione delle possibilità di ricorso*

1. Una decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica contiene un'indicazione delle possibilità di ricorso disponibili per impugnare la decisione. Essa indica in particolare la natura dei mezzi di ricorso, gli organismi presso i quali possono essere esperiti, nonché i termini per farlo.
2. In particolare, le decisioni fanno riferimento alla possibilità di avviare procedure giudiziarie e presentare denunce dinanzi al Mediatore alle condizioni indicate rispettivamente agli articoli 230 e 195 del trattato che istituisce la Comunità europea.

*Articolo 20 - Notifica della decisione*

1. Il funzionario garantisce che le decisioni che ledono i diritti o gli interessi di individui siano notificate per iscritto alla persona o alle persone interessate, non appena la decisione è adottata.
2. Il funzionario si astiene dal comunicare la decisione ad altre fonti prima che la persona o le persone interessate ne siano informate.

*Articolo 21 - Tutela dei dati*

1. Il funzionario che tratta dati personali riguardanti un cittadino rispetta la vita privata e l'integrità del singolo individuo nel rispetto delle disposizioni del regolamento (CE) n. 45/2001 concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati.
2. Il funzionario evita in particolare di utilizzare dati personali per finalità illecite o di trasmettere tali dati a persone non autorizzate.

*Articolo 22 - Richieste di informazioni*

1. Qualora sia competente per la materia in questione, il funzionario fornisce a membri del pubblico le informazioni richieste. Il funzionario fa in modo che le informazioni comunicate siano chiare e comprensibili.
2. Qualora una richiesta di informazioni orale sia troppo complessa o troppo estesa, il funzionario invita l'interessato a formulare la propria domanda per iscritto.
3. Se un funzionario, per motivi di riservatezza, non può fornire le informazioni richieste, egli, conformemente all'articolo 18 del presente codice, indica all'interessato i motivi per i quali non può comunicare le informazioni.
4. Per richieste di informazioni su questioni per le quali non è competente, il funzionario indirizza il richiedente alla persona competente indicandogli nome e numero di telefono. Per richieste di informazioni riguardanti un'altra istituzione od organismo comunitario, il funzionario indirizza il richiedente a tale istituzione od organismo.
5. In funzione dell'oggetto della richiesta, il funzionario indirizza, se del caso, il richiedente al servizio dell'istituzione competente a fornire informazioni al pubblico.

*Articolo 23 - Richieste di accesso del pubblico a documenti*

1. A seguito di richieste di accesso a documenti dell'istituzione, il funzionario dà accesso a tali documenti conformemente alla decisione dell'istituzione concernente l'accesso del pubblico ai documenti.

---

2. Se il funzionario non può ottemperare a una richiesta orale di accesso a documenti, egli invita il cittadino a formulare tale richiesta per iscritto.

*Articolo 24 - Tenuta di registri idonei*

I dipartimenti dell'istituzione tengono idonei registri della corrispondenza in entrata e in uscita, dei documenti che ricevono e delle misure che adottano.

*Articolo 25 - Informazione al pubblico del codice*

1. L'istituzione adotta misure efficaci per informare il pubblico dei diritti ad esso spettanti ai sensi del presente codice. Ove possibile, rende il testo disponibile sotto forma elettronica attraverso la home page del suo sito web.

2. Per conto di tutte le istituzioni, la Commissione pubblica e distribuisce ai cittadini il codice sotto forma di opuscolo.

*Articolo 26 - Diritto di presentare denuncia dinanzi al Mediatore europeo*

Qualsiasi inadempienza da parte di un funzionario nell'ottemperare ai principi enunciati nel presente codice può essere oggetto di una denuncia dinanzi al Mediatore europeo conformemente all'articolo 195 del trattato che istituisce le Comunità europee nonché allo Statuto del Mediatore europeo.

*Articolo 27 - Revisione*

Dopo due anni ciascuna istituzione sottoporrà a revisione l'esecuzione del codice.

L'istituzione informerà il Mediatore europeo dei risultati di tale revisione.