



CITTA' DI CALTAGIRONE

STAFF SEGRETERIA PARTICOLARE e URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

2013

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DESTINATARI

ACCESSO AGLI ATTI DELLA CITTÀ DI CALTAGIRONE

L'Urp accoglie le richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi della Città di Caltagirone.

Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia interesse alla documentazione per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

La richiesta viene inoltrata al Settore che detiene gli atti e dopo opportuna valutazione della richiesta provvede, entro la scadenza dei termini previsti dalla legge, al rilascio della documentazione.

- Direttive del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002, “Sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”.
- DLGS. 27/10/2009, N.150 attuazione L. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche

INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'AMMINISTRAZIONE.

Lo sportello fornisce informazioni sulle attività e i servizi dell'Amministrazione comunale, gli uffici e le loro sedi. Orienta il cittadino verso i competenti uffici all'interno dell'Amministrazione e fornisce assistenza per utilizzare i servizi comunali.

Le informazioni sulle attività e modalità di accesso ai servizi possono essere reperite direttamente :

- di persona
- tramite telefono
- via fax
- via posta
- via e-mail
- Numero Verde

L'informazione viene normalmente data al momento della richiesta.

Quando non è disponibile immediatamente, l'Urp svolge le opportune ricerche per recuperare le informazioni e soddisfare il bisogno conoscitivo del cittadino.

Le informazioni sulle modalità di accesso ai servizi sono disponibili anche via Internet nelle pagine dell'Urp all'indirizzo www.comune.caltagirone.ct.it (attivando il link “Urp”).

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Le segnalazioni sono una risorsa importante per comprendere meglio le opinioni e per identificare le aree di interesse e i disservizi al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività dell'Amministrazione comunale.

Presso lo sportello è allestito uno spazio per la distribuzione e la compilazione dei moduli.

In particolare le segnalazioni che riguardano suggerimenti, encomi o reclami relativi ai servizi **URP** e ai servizi di tutta l'Amministrazione possono essere:

- presentate allo **SPORTELLO** anche utilizzando il modulo apposito
- presentate per **TELEFONO** fornendo all'operatore tutte le informazioni necessarie ad identificare il problema o il fatto segnalato
- via **E-MAIL**
- via **FAX**
- via **POSTA**.

Numero verde 800-011541

A disposizione di chi non può raggiungere fisicamente il centro, esiste un Numero Verde cui rispondono gli operatori durante l'orario di apertura dell'ufficio, fornendo, anche per telefono, chiarimenti, consigli utili e risposte immediate.

E' un servizio gratuito attraverso il quale si erogano informazioni ai cittadini, si raccolgono le loro istanze, i suggerimenti, le segnalazioni e le proposte utili a migliorare la qualità e l'organizzazione dei servizi comunali per poi trasmetterli direttamente agli uffici competenti. Il personale addetto fornisce risposte immediate, o nell'arco di alcuni giorni, per telefono, fax, e-mail o per lettera.

Le segnalazioni riguardano :

- manutenzione strade;
- illuminazione pubblica;
- viabilità;
- scerbatura, derattizzazione e disinfestazione;
- anagrafe canina.

WELFARE

Inserito di recente all'interno dell'Ufficio URP, è il servizio che si occupa degli interventi a sostegno delle famiglie che rientrano nei requisiti economici minimi previsti dalla legge.



Assegno per il nucleo familiare con almeno tre figli minori.

Legge nazionale 448/98, art. 65 - E' un intervento economico a sostegno delle famiglie che hanno figli minori e che dispongono di patrimoni e redditi limitati.



Assegno di maternità.

Legge nazionale 448/98, art. 66 - Per le mamme che non lavorano. Spetta per ogni figlio nato, alle donne che non beneficiano di alcun trattamento economico per la maternità o che beneficiano di un trattamento economico di importo inferiore rispetto all'assegno.



Bonus Regionale nascita figlio.

Regolato dall'art. 6, comma 5, della Legge Regionale n. 10 del 31/07/2003 - Spetta a tutte le famiglie che rientrano nei requisiti economici previsti dalla normativa regionale, limitatamente alle risorse regionali disponibili.



Adozioni internazionali.

Contributo regionale per il concorso alle spese sostenute dalla famiglia per le adozioni internazionali.



Bonus Energia e Gas.

E' un contributo nazionale per compensare le spese sostenute per la fornitura di energia elettrica e gas naturale.





Alloggi Popolari - I.A.C.P.

La normativa vigente, a livello nazionale e regionale, demanda ai Comuni competenze specifiche in materia di alloggi di edilizia residenziale pubblica, costruiti nel territorio comunale, anche se l'ente gestore non è il Comune di Caltagirone ma nello specifico lo IACP di Catania.

L'ufficio alloggi popolari si occupa di:

- 1) Indizione bandi di concorso e successivi adempimenti.
- 2) Assegnazione in locazione semplice degli alloggi agli aventi diritto in base alla graduatoria definitiva, tenendo conto del numero dei vani di ciascun alloggio e della consistenza del nucleo familiare dell'assegnatario.
- 3) Annullamento dell'assegnazione nei confronti di chi abbia conseguito l'assegnazione dell'alloggio in contrasto con le norme vigenti al momento dell'assegnazione; l'annullamento dell'assegnazione comporta la risoluzione di diritto del contratto.
- 4) Revoca dell'assegnazione nei confronti di chi:
 - a) abbia ceduto l'alloggio a terzi;
 - b) abbia abbandonato l'alloggio per un periodo superiore a tre mesi, salva preventiva autorizzazione dell'ente gestore;
 - c) abbia usato l'alloggio per scopi illeciti ed immorali; la revoca comporta la risoluzione di diritto del contratto.
- 5) Contestazioni, diffide, ordinanze di sgombero per il recupero degli alloggi detenuti senza titolo o occupati abusivamente.
- 6) Aggiornamento costante di uno schedario-anagrafe degli assegnatari degli alloggi IACP esistenti nel territorio locale:
 - a) riscontro della ubicazione degli immobili (indirizzo aggiornato e numerazione civica);
 - b) riscontro degli utenti degli alloggi ERP: se assegnatario regolare (dati anagrafici, estremi di assegnazione); se occupanti senza titolo, eventuale data di richiesta regolarizzazione avanzata al Comune/IACP.
- 7) Attività di verifica e controllo degli assegnatari, in collaborazione con il personale della Polizia Municipale.
- 8) Operazioni di sgombero in collaborazione con il dipendente Servizio Provveditorato, Polizia Municipale, Commissariato di P.S.
- 9) Attività di supporto agli assegnatari mediante distribuzione modulistica, contatti via fax-telefonici con lo IACP, ecc.

La competenza degli alloggi popolari di proprietà comunale è demandata all'Ufficio Patrimonio.



C.A.P.S.D.A. (Centro di Accesso Pubblico ai Servizi Digitali Avanzati)

Centro di accesso ai servizi on-line, della Regione Siciliana, è localizzato presso il Comune di Caltagirone. Consiste nella fornitura di postazioni pubbliche che consentono ai cittadini e/o alle imprese di accedere ai servizi delle pubbliche amministrazioni.

In sintesi le postazioni consentono di:

accedere in modo sicuro ed efficiente ai servizi innovativi offerti dalle pubbliche amministrazioni regionali e locali siciliane;

ridurre il digital divide nell'accesso ai servizi web, a tutt'oggi indicato come una delle cause del divario fra nord e sud del Paese;

contribuire allo sviluppo della Società dell'Informazione nella Regione Siciliana.

L'intervento per la realizzazione dei Centri di Accesso Pubblico ai Servizi Digitali Avanzati (CAPSDA) rientra nel più ampio Accordo di Programma Quadro (APQ) in materia di "Società dell'Informazione nella Regione Siciliana", che promuove l'utilizzo delle tecnologie ICT sia in campo economico e produttivo che nella pubblica amministrazione.

L'obiettivo strategico dell'intervento CAPSDA è facilitare e migliorare il rapporto fra l'utente cittadino/impresa siciliano e la pubblica amministrazione: gli utenti finali vedranno garantito l'accesso pubblico ai servizi multimediali avanzati, grazie alla capillare presenza geografica delle postazioni pubbliche CAPSDA.

Altro obiettivo strategico del CAPSDA è sviluppare e ammodernare il patrimonio infrastrutturale della Regione Siciliana, grazie alla creazione di una rete di accesso ai servizi on line, presso gli Enti che ospitano le postazioni pubbliche. L'Ente ospitante è definito come l'Ente, pubblico o privato, presso il quale l'Amministrazione intende localizzare le strutture previste dal progetto CAPSDA, e che sarà chiamato a garantire la tutela delle dotazioni ricevute in seguito ad affidamento.

Postazioni del Centro C.A.P.S.D.A sono, altresì, disponibili presso la Biblioteca Comunale di Via Santa Maria di Gesù n. 90, articolate secondo l'orario di apertura della stessa Biblioteca.

INFORMAZIONI TURISTICHE E CULTURALI SULLA CITTA'.

Fornisce informazioni turistiche sulla città e su appuntamenti e attività culturali che si svolgono sul territorio caltagirone.ese.

Mette a disposizione dei cittadini, in distribuzione presso lo sportello, pieghevoli e programmi realizzati da diversi enti organizzatori delle iniziative.

Lo sportello fornisce informazioni generali su servizi e iniziative in ambiti tematici diversi (viabilità, ambiente,...) promosse sul territorio da enti e organismi vari e indirizza gli utenti verso i servizi di riferimento.

L'Urp svolge il servizio informativo secondo un principio di imparzialità sia rispetto all'utenza, sia rispetto a tutti i soggetti che organizzano e promuovono iniziative e che sono fornitori di informazioni.



PUNTO CLIENTI INPS

In collaborazione con l'Inps, è attivo il punto Clienti Inps per fornire informazioni di carattere generale sulle prestazioni dell'Inps, fornire servizi quali rilascio del CUD, estratti conto, informazioni sullo stato delle pratiche previdenziali, ecc.



INTERNET POINT

E' una postazione di autoconsultazione a disposizione di chi, studente o disoccupato, ha bisogno di mettersi in contatto con l'ambito universitario o il mondo del lavoro, inviare il curriculum via e-mail, cercare nuove opportunità di lavoro attraverso i motori di ricerca specializzati, scrivere testi per il lavoro o per la scuola, leggere .. E quant'altro offerto da Internet.

Il servizio è gratuito.



SEGRETERIA UNIVERSITARIA DECENTRATA

Il 31 Dicembre 2012 è cessato il servizio in convenzione con l'Università degli Studi di Catania.

Pertanto la Segreteria Universitaria Decentrata, sita nei nuovi locali di Via Luigi Sturzo n. 16 , tel. 0933/41245, continua a svolgere la sola attività di consulenza ed informazione.

Gli studenti, per la compilazione delle pratiche, esclusivamente on-line, potranno avvalersi del limitrofo Centro C.A.P.S.D.A. per i collegamenti con l'Università degli Studi di Catania.

Modalità di accesso	Numero di telefono o indirizzo di riferimento
<i>Ufficio URP</i>	
Telefono	0933 41363 - 41364
Numero verde	800-011541
Di persona	Via Luigi Sturzo, n. 6 – piano terra – accessibile ai disabili muniti di carrozzella
Posta	Via Luigi Sturzo, n.6
E-mail	urp@comune.caltagirone.ct.it numeroverde@comune.caltagirone.ct.it
Sito Internet	www.comune.caltagirone.ct.it
<i>Segreteria Universitaria Decentrata</i>	
Telefono	0933-41245
Di persona	Via Luigi Sturzo, n. 16 – piano terra – accessibile ai disabili muniti di carrozzella
Posta	Via Luigi Sturzo, n. 16
E-mail	segreteria-universitaria@comune.caltagirone.ct.it
Sito Internet	www.comune.caltagirone.ct.it
<i>Welfare</i>	
Telefono	0933-41350
Di persona	Piazza Municipio, 5 – piano terra – accessibile ai disabili muniti di carrozzella
Posta	Piazza Municipio, 5
E-mail	assegnoservizi@comune.caltagirone.ct.it
Sito Internet	www.comune.caltagirone.ct.it
<i>Alloggi popolari I.A.C.P.</i>	
Telefono	0933-41354
Di persona	Piazza Municipio, 5 – piano terra – accessibile ai disabili muniti di carrozzella
Posta	Piazza Municipio, 5
E-mail	ufficiocasaiaacp@comune.caltagirone.ct.it
Sito Internet	www.comune.caltagirone.ct.it
<i>Centro CAPSDA</i>	
Telefono	0933-41245
Di persona	Via Luigi Sturzo, n. 18 – piano terra – accessibile ai disabili muniti di carrozzella
Posta	Via Luigi Sturzo, n. 18
E-mail	
Sito Internet	www.comune.caltagirone.ct.it

ORARI DI SERVIZIO

Servizio		Orario di apertura	
		Da lunedì a venerdì	martedì e giovedì
URP	Telefono	9.00 – 12.30	16.00 – 18.00
	Di Persona		
Numeroverde 800011541	Telefono con operatore	9.00 – 12.30	16.00 – 18.00
	con segreteria telefonica	24h su 24h	
Segreteria Decentrata Universitaria	Telefono	9.00 – 12.30	16.00 – 18.00
	Di Persona		
Centro CAPSDA	Telefono	9.00 – 12.30	16.00 – 18.00
	Di Persona		
Servizio		Lunedì, mercoledì e venerdì	giovedì
Welfare	Telefono	10.00 – 12.30	16.00 – 18.00
	Di Persona		
Servizio		Da lunedì a venerdì	martedì
Alloggi popolari I.A.C.P.	Telefono	10.00 – 12.30	16.00 – 18.00
	Di Persona		