



Procedimenti amministrativi di competenza del Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico

Responsabile Dott.ssa Daniela Urtesi

Responsabile Procedimenti Amministrativi Istruttore Direttivo Nicoletta di Martino

Recapito telefonico: +39 06 93295224 – E-Mail urp@comune.albanolaziale.rm.it

Anno 2019.

Procedimento	Unità organizzativa competente	Norma di riferimento	Termine di conclusione del procedimento	Addetti alla lavorazione del procedimento	Responsabile del provvedimento	Note
<p>Servizi On-line - Accesso alla community L'iscrizione ai servizi scolastici diventa tutta on-line. L'attività prosegue ormai da tre anni, sul sito sono disponibili le pagine per l'iscrizione al servizio di trasporto scolastico, l'iscrizione alla mensa scolastica, l'iscrizione agli esoneri libri, trasporto, tasse scolastiche, mensa. Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente dalla centralinista.</p>	U.R.P. Ufficio Scuola	Capo IV (artt. 14-21) della L. 241/1990. <i>semplificare l'azione amministrativa</i>	Il procedimento è avviato direttamente dal Cittadino seguito poi da remoto dall'URP, alcune pratiche (per i cittadini più in difficoltà), vengono gestite direttamente dall'ufficio, tempi massimi di procedura 7 giorni.	Nicoletta di Martino Domenico Gavita	Nicoletta di Martino Gavita Domenico Amministratori di sistema.	
<p>Rilascio attestazioni ISEE. ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è lo strumento di valutazione, attraverso criteri unificati, della situazione economica di coloro che richiedono prestazioni sociali agevolate. L'ISEE differisce sulla base della tipologia di prestazione richiesta: a) prestazioni agevolate di natura sociosanitaria; b) prestazioni agevolate rivolte a minorenni, in presenza di genitori non conviventi; c) prestazioni per il diritto allo studio universitario; d) ISEE corrente; E' importante sapere che L'ISEE è valido dalla data di presentazione della DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) fino al 31 Dicembre.</p>	U.R.P.	D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 e D.M. 7 novembre 2014	Massimo 30 giorni dalla data della distribuzione della modulistica al Cittadino, alla consegna della pratica completata. I tempi variano a seconda del periodo, la pratica viene lavorata insieme all'Agenzia delle Entrate e all'INPS, quindi è soggetta a tempi più lunghi di lavorazione confronto al vecchio ISEE, pertanto i tempi possono variare da 10 giorni a 30 giorni, se l'ISEE torna con la difformità, i tempi si allungano ulteriormente, in quanto la pratica deve essere nuovamente inserita, con i nuovi dati.	Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti	Responsabile presso l'INPS: Nicoletta di Martino	

<p>Sistema di Agevolazione per le tariffe delle utenze agevolate:</p> <p>Il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche (SGAtè) consente ai Comuni italiani di adempire agli obblighi legislativi in tema di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica, di gas naturale e acqua dai clienti domestici disagiati.</p> <p>SGATE gestisce l'intero iter necessario ad attivare il regime di compensazione a favore dei cittadini in possesso dei requisiti di ammissibilità.</p>	U.R.P.	D.lgv., 28/12/07 Richiesta Agevolazioni Deliberazione di Giunta Comunale n°01 del 12/01/2009	20 giorni dalla data della distribuzione della modulistica al Cittadino.	Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti	Amministratore di Sistema: Nicoletta di Martino	
<p>Accesso agli atti Amministrativi:</p> <p>erogazione del modello (creato direttamente dall'URP) e spiegazione ai cittadini per le modalità di accesso.</p> <p>La trasparenza amministrativa consiste, nella sua accezione più ampia, nell'assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra questo ultimo ed il mondo esterno, gli Uffici Relazioni con il Pubblico nascono su volontà del legislatore appositamente per l'applicazione della Legge 241/90.</p> <p>L'entrata in vigore del nuovo regolamento UE 2016/679, direttamente applicato in tutti i paesi dell'unione europea</p> <p>apporta importanti modifiche nei rapporti tra le pubbliche amministrazioni e i diritti dei cittadini.</p> <p>Infatti non solo è previsto il diritto di prendere visione degli atti di un procedimento, ma anche che l'attività amministrativa deve ispirarsi al principio di trasparenza, inteso come accessibilità alla documentazione dell'amministrazione o ai riferimenti da quest'ultima utilizzati nell'assumere una determinata posizione.</p> <p>Ciò consente ai cittadini di veder garantiti i propri diritti nei confronti dell'amministrazione pubblica: hanno diritto ad una informazione qualificata, ad accedere ai documenti amministrativi e conoscere, nei limiti precisati dalla legge, lo stato dei procedimenti amministrativi che li riguardano, seguendo le fasi attraverso cui l'attività</p>	U.R.P.	Legge 241/90 e successive modifiche Trasparenza Amministrativa	30 giorni dalla data di ingresso della domanda all'ufficio Protocollo.	Nicoletta di Martino	Nicoletta di Martino	

amministrativa si articola.						
Accesso civico "semplice" concernente dati, documenti e informazioni soggetti a pubblicazione obbligatoria	U.R.P.	Art. 5, c. 1,2 d.lgs. n. 33/2013 - Art. 2, c.9-bis, l.n. 241/90	30 giorni dalla data di ingresso della domanda all'ufficio Protocollo.	Nicoletta di Martino	Nicoletta di Martino	
Accesso civico "generalizzato" concernente dati e documenti ulteriori. Nomi Uffici competenti cui è presentata la richiesta di accesso civico, nonché modalità per l'esercizio di tale diritto, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale.	U.R.P.	- Art. 5, c.2, d.lgs. n. 33/2013	30 giorni dalla data di ingresso della domanda all'ufficio Protocollo.	Nicoletta di Martino	Nicoletta di Martino	
Passaggi di proprietà: Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo n° 223 del 04/07/2006 anche gli uffici comunali hanno potuto procedere all'autenticazione della sottoscrizione degli atti e delle dichiarazioni aventi ad oggetto l'alienazione di beni mobili registrati e rimorchi o la costituzione di diritti di garanzia sui medesimi, su questi atti in precedenza solo il notaio poteva procedere all'autenticazione. L'URP è stato individuato con deliberazione di Giunta Comunale n° 122 del 31/07/2006 come unico ufficio competente all'interno del Comune di Albano Laziale.	U.R.P.	Art. 7 - D.L. n.223/2006 deliberazione di Giunta Comunale n° 122 del 31/07/2006	Rilascio immediato dell'atto dopo l'autenticazione fatta al posto del notaio. Elaborazione di un repertorio successivo con archivio di tutti gli atti autenticati anno per anno.	Nicoletta di Martino Domenico Gavita	Nicoletta di Martino	
Segnalazione disservizi: Il modulo per la Segnalazione di un disservizio (creato direttamente dall'URP), è lo strumento a disposizione dei cittadini per comunicare agli uffici del Comune un disservizio, un disagio, un problema. Ogni segnalazione viene trasmessa agli uffici competenti tramite l'ufficio protocollo, successivamente l'URP si prende l'onere di capire se un eventuale intervento richiesto dai cittadini è andato a buon fine o è rimasto inevaso.	U.R.P.	Legge 241/90 e successive modifiche Trasparenza Amministrativa	30 giorni dalla data di ingresso della segnalazione all'ufficio Protocollo.	Tutti gli operatori U.R.P.	Nicoletta di Martino	

<p>Modulistica gestita in modo diretto dall'URP:</p> <p>Tutti i moduli standard relativi all'applicazione della Legge 445/2000 e successive integrazioni e modificazioni, sono stati rielaborati e modificati per renderli il più possibile accessibili ai cittadini, ad esempio aumentando le righe negli atti notori per una più semplice compilazione, personalizzando l'atto eredi per renderlo più comprensibile e così per ogni singolo modello erogato.</p> <p>Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (art. 21); Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà per assegni (art. 21); Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà eredi (art. 21); Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà invito stranieri (art. 21); Dichiarazione sostitutive di certificazioni (art. 46); Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (art. 47); Legalizzazione di fotografie (art. 34);</p>	<p>U.R.P.</p>	<p>D.P.R. 445 del 2000 Semplificazione Amministrativa</p>	<p>Rilascio immediato dopo la legalizzazione.</p>	<p>Nicoletta di Martino Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti Domenico Gavita</p>	<p>Nicoletta di Martino</p>	
<p>Gestione Sito Istituzionale www.comune.albanolaziale.rm.it</p> <p>Con l'uscita della G.U. n.80 del 5 aprile 2013, il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 di riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Il decreto legislativo, in vigore dal 20.4.2013, attua alcune disposizioni della legge 190 del 2012, (Legge anticorruzione), ed introduce alcuni elementi di novità quali il diritto di accesso civico, il principio della totale accessibilità delle informazioni, l'obbligo di pubblicità per alcuni atti, dati e situazioni patrimoniali, la creazione sui siti istituzionali di una apposita sezione "Amministrazione trasparente" e la relativa organizzazione.</p> <p>Obiettivo del provvedimento normativo è riordinare, in un unico corpo normativo, le numerose disposizioni legislative, in materia di obblighi di informazione, trasparenza e pubblicità da parte delle pubbliche amministrazioni, susseguitesesi nel tempo e sparse in testi</p>	<p>U.R.P.</p>	<p>Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e successive modifiche e integrazioni.</p>	<p>Inserimenti continui dei dati curati direttamente dall'URP e dei dati forniti da parte di tutti gli altri uffici, a volte i tempi di inserimento possono arrivare a tre - quattro giorni dall'invio, se le modifiche da apportare sul Sito Internet sono numerose.</p> <p>In applicazione del decreto sulla trasparenza inserimenti immediati a seconda delle esigenze dei singoli settori</p>	<p>Nicoletta di Martino Domenico Gavita Pittiglio Marisa</p>	<p>Nicoletta di Martino Gavita Domenico Amministratore di sistema</p>	

<p>normativi non sempre coerenti con la materia in argomento e, per tale motivo, non immediatamente fruibili. L'intervento di semplificazione normativa non si limita alla sola ricognizione e al coordinamento delle disposizioni vigenti ma modifica e integra l'attuale quadro normativo, in coerenza, peraltro, con la disciplina introdotta dalla Legge n. 190 del 2012.</p> <p>Una rilevante novità è rappresentata dalla previsione di un sistema sanzionatorio per il mancato, ritardato o inesatto adempimento degli obblighi di pubblicazione.</p> <p>Nel 2018 si è provveduto a realizzare il restyling dell'home-page in base alle linee guida dell'AGID</p>						
<p>Realizzazione di un APP collegata al Sito Web Si sta realizzando un APP collegata al Sito www.comune.albanolaziale.rm.it che avrà il compito di coinvolgere la cittadinanza in un rapporto ancora più immediato con l'Amministrazione, e che darà agli amministratori, tramite l'ufficio stampa e tramite l'URP, la possibilità di inviare notifiche push, La notifica push è un tipo di messaggistica istantanea con la quale il messaggio perviene al destinatario senza che questo debba effettuare un'operazione di scaricamento.</p>	U.R.P.	<p>Capo IV (artt. 14-21) della L. 241/1990. <i>semplificare l'azione amministrativa</i></p>	<p>L'aggiornamento costante del Sito Web consentirà di avere un APP sempre utile da consultare, le notifiche push saranno gestite di volta in volta.</p>	<p>Nicoletta di Martino Domenico Gavita Marisa Pittiglio</p>	<p>Nicoletta di Martino</p>	
<p>Controllo dettagliato del Sito tramite SITEIMPROVE</p> <p>Si può Ottimizzare il sito web utilizzando un'unica Piattaforma. Il software Siteimprove aiuta a perfezionare la presenza digitale lavorando su SEO, accessibilità, data privacy, qualità dei contenuti, web analytics e molto altro ancora. L'utilizzo di questa applicazione sta consentendo di portare l'accessibilità del Sito al 98% riuscendo così a rendere fattibile l'applicazione delle Legge Stanca: Con il termine Legge Stanca si intende la legge dell'ordinamento italiano del 9 gennaio 2004, n. 4, recante «Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici». Inoltre l'applicazione consente anche di rilevare tutti gli errori presenti sul sito, con la possibilità di consultare giornalmente i grafici dei risultati ottenuti.</p>	U.R.P.	<p>La legge dell'ordinamento italiano del 9 gennaio 2004, n. 4.</p>	<p>Il procedimento avviene direttamente attraverso la piattaforma siteimprove, dove la ditta ci ha abilitato ad operare, il collegamento è quasi giornaliero per verificare eventuali errori.</p>	<p>Nicoletta di Martino Domenico Gavita Marisa Pittiglio</p>	<p>Nicoletta di Martino</p>	

<p>Appuntamenti carta d'identità elettronica sul sito https://agendae.interno.gov.it/ Nuovo servizio offerto dall'URP</p> <p>All'interno degli URP, sia centrale che decentrati è possibile prendere l'appuntamento per fare la carta d'identità elettronica.</p> <p>Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente dalla centralinista.</p> <p>Nel 2018 si è avviato un servizio di collaborazione tra l'URP e il Settore dei Servizi Demografici per prendere ai cittadini gli appuntamenti per fare la carta d'identità elettronica attraverso il sistema del Ministero degli interni Agenda CIE</p>	U.R.P.	<p>DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82 DECRETO-LEGGE 31 gennaio 2005, n. 7 DECRETO-LEGGE 19 giugno 2015, n. 78 DECRETO 23 dicembre 2015. DECRETO 25 maggio 2016.</p>	<p>Il procedimento è immediato presi i dati del cittadino si procede all'inserimento sul sito Agenda CIE e si rilascia una ricevuta con la quale il cittadino nel giorno e l'ora indicati si recherà presso i servizi demografici per svolgere tutta la procedura necessaria al rilascio della CIE.</p>	<p>Nicoletta di Martino Domenico Gavita Erminia Di Pietro Gabiella Corsetti Marisa Pittiglio</p>	<p>Nicoletta di martino</p>	
<p>Gestione completa degli orari dei mezzi pubblici sul territorio, con distribuzione di apposite schede costantemente aggiornate:</p> <p>Orari Ago Uno; Orari Cotral completi con tutte le corse che transitano sul territorio; Orari Cotral Genzano Albano (chiusura ponte Ariccia); Orari FS Albano Roma; Orari FS Velletri Roma;</p>	U.R.P.	<p>DIRETTIVA 24 marzo 2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.</p>	<p>Rilascio immediato su richiesta, distribuzione della Guida ai trasporti locali 2018.</p>	<p>Domenico Gavita</p>		
<p>Gestione procedure esterne:</p> <p>Distribuzione modello 730; Distribuzione modello Unico;</p>	U.R.P.	<p>DIRETTIVA 24 marzo 2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.</p>	<p>Rilascio immediato su richiesta.</p>	<p>Nicoletta di Martino Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti Domenico Gavita</p>		
<p>Ufficio Turismo:</p> <p>Distribuzione guida della Città, (interamente realizzata dall'URP in doppia lingua Italiano/Inglese); Distribuzione piantina della Città; Distribuzione depliant informativo sulle strutture ricettive del territorio, (volantino realizzato con la collaborazione degli Sagisti);</p>	U.R.P.	<p>DIRETTIVA 24 marzo 2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.</p>	<p>Rilascio immediato su richiesta.</p>	<p>Nicoletta di Martino Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti Domenico Gavita</p>		

<p>Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente dalla centralinista.</p>				<p>Marisa Pittiglio</p>		
<p>Indicazioni su enti esterni e numeri utili: Acea – Enel - Sportelli Bancari; - Comitati di Quartiere; Associazioni; - Farmacie; - Centro Anziani; Chiese e Cattedrali; Scuole e Istituti; Carabinieri, Comando PS, Vigili del Fuoco, Protezione Civile; e tantissime altre realtà presenti sul territorio, i dati di tutte queste attività vengono costantemente aggiornati, con revisione semestrale. Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente dalla centralinista.</p>	<p>U.R.P.</p>	<p>DIRETTIVA 24 marzo 2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.</p>	<p>Rilascio immediato su richiesta.</p>	<p>Nicoletta di Martino Erminia Di Pietro Gabriella Corsetti Domenico Gavita Marisa Pittiglio</p>		