



COMUNE DI ARENZANO
PROVINCIA DI GENOVA

**PIANO DI
INFORMATIZZAZIONE
TRIENNIO 2015/2017**

Redatto ai sensi dell'articolo 24, comma 3 bis del D.L. 24 giugno 2014, n. 90.

I. QUADRO NORMATIVO

Il Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114, al comma 3 bis dell'articolo 24¹, ha introdotto l'obbligo, per le amministrazioni statali, il Governo, le Regioni e gli Enti locali, di approvare un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini ed imprese.

Le procedure suddette devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il Piano così redatto deve prevedere una completa informatizzazione.

A 10 anni dall'entrata in vigore del codice dell'amministrazione digitale per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una Pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato **piano di informatizzazione**. La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'Agenda per la semplificazione adottata il 1 dicembre 2014.

Si tratta di un processo di trasformazione molto ampio, diretto a creare una "*cittadinanza digitale*", finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione, partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti, realizzando il principio del così detto "digital by default", secondo il quale i servizi devono essere progettati erogati in primis in forma digitale e solo ove ciò sia possibile in modalità tradizionale.

Occorre osservare, poi, che la disposizione normativa, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale. Ad esse si uniscono le norme di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:

- all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono

¹ Art. 24, comma 3-bis: "*Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione*".

pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;

- all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
- all'art. 24 comma 1 che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
- all'art. 24 comma 2 che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'art. 32 comma 2 che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
 - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
 - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
 - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
 - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
 - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
 - il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
 - i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
 - il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
 - i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
 - le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

In attuazione della complessiva normativa ora illustrata, e in coordinamento con il Piano Triennale Anticorruzione approvato dalla G.C. n. 23 del 30.01.2014 ed aggiornato, in ultimo, con delibera n. 16 del 29.01.2015, il presente documento contiene il Piano di Informatizzazione del Comune per il triennio 2015/2017.

II. PROCESSO DI TRANSIZIONE DALLA GESTIONE CARTACEA ALLA GESTIONE INFORMATICA

Il processo di transizione dalla tradizionale presentazione e gestione cartacea delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni dei privati alla Amministrazione comunale alla gestione informatica delle medesime avviene per obiettivi progressivi.

Il processo è suddiviso in 4 fasi, denominate di “VALUTAZIONE”, di “ATTIVAZIONE”, di “TEST” ed “OPERATIVA”.

Fase 1 - VALUTAZIONE

La prima fase del processo di informatizzazione, definito di VALUTAZIONE, consiste nella puntuale ricognizione della tipologia di procedimenti gestiti dall'Ente, secondo quanto stabilito dall'articolo 35, commi 1 e 2 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, e riassunto nella allegata Tabella “A”, per individuare, in particolare, i procedimenti ad istanza di parte, gli atti ed i documenti da allegare all'istanza medesima, per elaborare la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, nonché per individuare gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale a cui presentare le istanze.

Tempo di attuazione stimato - Tenuto conto:

- dell'esiguità delle risorse umane attualmente dedicabili all'attività,
- dei molteplici compiti istituzionali che gravano sul personale in servizio,
- dei contenuti del Piano Triennale dell'Anticorruzione, che all'allegato 3: “DEFINIZIONE DEI FLUSSI – AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI – SEMPLIFICAZIONE DEL PROCEDIMENTO – ATTIVAZIONE DI SERVIZI ON-LINE” prevede quale obiettivo iniziale la attivazione dei servizi on-line per un procedimento amministrativo di competenza di ogni Area, per l'attuazione della presente fase è stimata la seguente tempistica: **Marzo 2015/Dicembre 2015.**

Fase 2 – ATTIVAZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO DI PRESENTAZIONE E GESTIONE

Nella fase di ATTIVAZIONE, che si può sviluppare in parallelo alla fase 1, è prevista la definizione e la conseguente attivazione del sistema tecnico, attraverso il quale consentire al privato la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione on line delle stesse, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese.

Le procedure così ideate devono, in ogni caso, consentire il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza e con individuazione del responsabile del procedimento e, ove possibile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Tale fase contempla, pertanto, innanzitutto l'apprestamento tecnico e tecnologico delle attuali dotazioni informatiche del Comune, per consentire la concreta attuazione di quanto sopra, nonché un adeguato addestramento del personale preposto all'attività ed una campagna di informazione nei confronti della utenza.

Per l'attivazione di quanto sopra, inoltre, tenuto conto della esiguità di specifiche professionalità all'interno dell'organico di ruolo e della complessità degli applicativi gestiti, potrà farsi ricorso ad affidamento di alcuni interventi alle software house esterne all'Amministrazione.

Tempo di attuazione stimato - Per l'attuazione della presente fase è stimata la seguente tempistica: **Marzo 2015/Dicembre 2015**.

Fase 3 – TEST.

La fase di attivazione si conclude, necessariamente, con l'avvio della fase di TEST, riguardante un procedimento amministrativo individuato da ogni Responsabile di Area, che prevede il coordinamento delle prove di invio della presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione on line delle stesse, fino al consolidamento di tutto il processo operativo.

Tempo di attuazione stimato - Per l'attuazione della presente fase è stimata la seguente tempistica: **Gennaio 2016/Giugno 2016**.

Fase 4 – OPERATIVA.

La fase di test si conclude con l'avvio della fase OPERATIVA. In questa fase, la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte dei privati mediante compilazione on line della modulistica all'uopo predisposta diverrà lo strumento principale di presentazione delle stesse. Con il consolidamento di tale fase, il processo di informatizzazione potrà considerarsi definitivamente attivato.

Tempo di attuazione stimato - Per l'attuazione della presente fase è stimata la seguente tempistica: **Settembre 2016**.

III. CONSIDERAZIONI FINALI.

Pur nel rispetto delle tempistiche innanzi previste per il definitivo passaggio all'informatizzazione della presentazione delle istanze dei privati ovvero di quelle fissate dalla legislazione nazionale, l'Amministrazione comunale non può omettere di considerare la realtà sociale nella quale si trova ad operare, che vede sussistente una nutrita presenza di persone anziane e/o comunque poco avvezze all'utilizzo di strumenti informatici e digitali,

alle quali non pare possibile richiedere obbligatoriamente la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni per via esclusivamente informatica. Per tali categorie di soggetti, pertanto, verranno elaborate misure e prescrizioni, volte a garantire il servizio di accettazione delle istanze a mezzo cartaceo, nelle more della necessaria acquisizione di conoscenze.

**AREA I - SEGRETERIA GENERALE , PERSONALE,
OO.II., CED**

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	I	Accesso atti e documenti amm.vi	Istanza interessato	Controinteressati	Segreteria Generale	Giglio Giampiero	30	30
2	I	Richiesta di patrocinio	Istanza interessato		Organi Istituzionali	Giglio Giampiero		30
4	I	Domande di mobilità da altri Enti	Istanza dell'interessato	Parere Ente di provenienza	Personale	Giglio Giampiero		90
5	I	Richiesta certificazioni di servizio	Istanza del dipendente		Personale	Giglio Giampiero		20
6	I	Contratti locazione/affitto	Istanza / Rinnovo a scadenza	Determinazione canone ordinario	Gestione Amm.va del Patrimonio	Giglio Giampiero		45

**AREA II - SERVIZI COMMERCIO,
DEMOGRAFICI E SPORT**

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	II	APERTURA E TRASFERIMENTO ESERCIZIO VICINATO	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	60
2	II	APERTURA, AMPLIAMENTO E TRASFERIMENTO MEDIA STRUTTURA DI VENDITA	DOMANDA		SUAP	Renzo Ticineto	120	120
3	II	APERTURA, TRASFERIMENTO, AMPLIAMENTO GRANDE STRUTTURA DI VENDITA	DOMANDA	Acquisizione parere Conferenza di Servizi ai sensi della Legge Regionale n.1/2007	SUAP	Renzo Ticineto		120 dalla Conferenza in sede referente
4	II	AUTORIZZAZIONE VENDITA O DETENZIONE ANIMALI	DOMANDA	Acquisizione parere ASL (veterinario)	SUAP	Renzo Ticineto		60

5	II	APERTURA FORME SPECIALI DI VENDITA AL DETTAGLIO	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	60
6	II	SUBINGRESSO COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	avvio attività immediato	30
7	II	AUTORIZZAZIONE PER IL COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE IN FORMA ITINERANTE	DOMANDA		SUAP	Renzo Ticineto		30
8	II	AUTORIZZAZIONE VENDITA PRODOTTI FITOSANITARI	DOMANDA	Verifica requisiti da parte dell'ASL	SUAP	Renzo Ticineto		30
9	II	VENDITA DI FUNGHI FRESCHI	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	60
10	II	APERTURA ATTIVITÀ ARTIGIANALE	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	60
11	II	TRASFERIMENTO ATTIVITÀ ARTIGIANALE	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	30
12	II	AUTORIZZAZIONE APERTURA O TRASFERIMENTO IN ALTRA ZONA COMUNALE ESERCIZIO DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE	DOMANDA	Attribuzione punteggio in base a parametri del Piano Comunale	SUAP	Renzo Ticineto		60
13	II	SUBENTRO IN ESERCIZIO DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	avvio attività immediato	30
14	II	AUTORIZZAZIONE PER LA VENDITA DI STAMPA QUOTIDIANA E PERIODICA	DOMANDA		SUAP			30
15	II	APERTURA ATTIVITÀ ALBERGHIERA	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	60
16	II	TRASFERIMENTO ATTIVITÀ ALBERGHIERA	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	60

17	II	APERTURA ALTRE ATTIVITA' RICETTIVE E BED & BREAKFAST	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	60
18	II	APERTURA AGRITURISMO	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio di attività immediato	60
19	II	AUTORIZZAZIONE PER ATTIVITA' DI PUBBLICO SPETTACOLO	DOMANDA	Acquisizione parere favorevole Commissione di Vigilanza e rilascio licenza agibilità	SUAP	Renzo Ticineto		60
20	II	INSTALLAZIONE ASCENSORI E MONTACARICHI	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	avvio attività immediato	30
21	II	AUTORIZZAZIONE PER IMPIANTI DI CARBURANTE	DOMANDA	Collaudo della apposita Commissione	SUAP	Renzo Ticineto		120
22	II	APERTURA PALESTRE	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	avvio attività immediato 60	60
23	II	LICENZE TAXI E AUTONOLEGGIO CON CONDUCENTE	BANDO DI GARA	Procedura concorsuale	SUAP	Renzo Ticineto		120
24	II	SOSTITUZIONE AUTOVETTURE TAXI	COMUNICAZIONE		SUAP	Renzo Ticineto		5
25	II	MANIFESTAZIONE DI SORTE LOCALE	COMUNICAZIONE		SUAP	Renzo Ticineto	30	30
26	II	AUTORIZZAZIONE SPETTACOLI VIAGGIANTI	DOMANDA		SUAP	Renzo Ticineto		30
27	II	NOLEGGIO DI VEICOLI SENZA CONDUCENTE	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	60
28	II	APERTURA AGENZIE DI AFFARI	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio attività immediato	60

29	II	APERTURA ATTIVITA' DI ESTETISTA/ACCONCIATORE	SCIA		SUAP	Renzo Ticineto	60 avvio di attività immediato	60
1	II	Autorizzazione trasporto salma	DOMANDA		Stato Civile	Renzo Ticineto		2
2	II	Autorizzazione trasporto resti mortali/ceneri	DOMANDA		Stato Civile	Renzo Ticineto		3
3	II	Autorizzazione alla cremazione	DOMANDA		Stato Civile	Renzo Ticineto		7
4	II	Autorizzazione dispersione ceneri	DOMANDA		Stato Civile	Renzo Ticineto		15
5	II	Nulla-osta dispersione ceneri	Richiesta altro Comune		Stato Civile	Renzo Ticineto		5
6	II	Autorizzazione affidamento/conservazione ceneri	DOMANDA		Stato Civile	Renzo Ticineto		15
7	II	Iscrizione atto di nascita	Denuncia		Stato Civile	Renzo Ticineto	Immediato	Immediato
8	II	Iscrizione atto di morte	Denuncia cittadini o enti preposti		Stato Civile	Renzo Ticineto	Immediato	Immediato
9	II	Trascrizione atto di morte	Richiesta altro Comune		Stato Civile	Renzo Ticineto		8
10	II	Trascrizione atto di matrimonio	Richiesta altro Comune		Stato Civile	Renzo Ticineto		8
11	II	Trascrizione atto di nascita	Su richiesta di Comuni e Centri nascita/Ospedali		Stato Civile	Renzo Ticineto		3

12	II	Pubblicazione di matrimonio civile e religioso	Istanza sposi/Istanza Comuni e Consolati		Stato Civile	Renzo Ticineto		10
13	II	Annotazione su atto di Stato Civile iscritto/trascritto	Comunicazione	Estensione agli altri atti	Stato Civile	Renzo Ticineto		30
14	II	Trascrizione di atti dall'estero	Richiesta Consolati/interessati		Stato Civile	Renzo Ticineto		120
15	II	Rilascio certificati/estratti di stato civile allo sportello	Richiesta verbale		Stato Civile	Renzo Ticineto		Immediato
16	II	Acquisto Cittadinanza per Decreto Presidente della repubblica o Decreto Ministero dell'Interno	Comunicazione Prefettura	Notifica, giuramento e trascrizione di atti di stato civile, estensione ai figli minori conviventi	Stato Civile	Renzo Ticineto		45
17	II	Acquisto Cittadinanza per residenza ininterrotta dalla nascita ai 18° anno d'età	Domanda dell'interessato		Stato Civile	Renzo Ticineto		50
18	II	Perdita cittadinanza	Comunicazione Consolato	Annotazione su atti di Stato Civile	Stato Civile	Renzo Ticineto		45
19	II	Riconoscimento cittadinanza jure sanguinis	Istanza	Trascrizione su atti di stato civile	Stato Civile	Renzo Ticineto		80
21	II	Trascrizioni matrimoni religiosi art. 12 e 13 Legge 27 maggio 1929 n.847	Richiesta sposi		Stato Civile	Renzo Ticineto		30
22	II	Rilascio copia integrale di atto di Stato Civile	Richiesta altro Comune		Stato Civile	Renzo Ticineto		Immediato
23	II	Ricerca storica	Richiesta		Stato Civile	Renzo Ticineto		30
24	II	Art. 36 DPR 396/2000 scelta prenome	Richiesta interessato		Stato Civile	Renzo Ticineto		20

26	II	Decreti di adozione	Richiesta Tribunale	Eventuale trascrizione e comunicazioni varie	Stato Civile	Renzo Ticineto		45
27	II	Delega Ufficiale di Stato Civile art. 1 C.3 per celebrazione matrimonio	Su richiesta		Stato Civile	Renzo Ticineto		10
1	II	Iscrizione anagrafica per immigrazione da altro comune/Stato estero	Dichiarazione dell'interessato	Accertamento da parte della Polizia Locale	Anagrafe	Renzo Ticineto	2 per iscrizione - 45 per controllo	2 per iscrizione - 45 per controllo
2	II	Trasferimento di residenza all'interno di Arenzano	Dichiarazione dell'interessato	Accertamento da parte della Polizia Locale	Anagrafe	Renzo Ticineto	2 per iscrizione - 45 per controllo	2 per iscrizione - 45 per controllo
3	II	Rilascio certificati non storici allo sportello	Richiesta scritta		Anagrafe	Renzo Ticineto		Immediato
4	II	Cancellazione per emigrazione	Richiesta Comune di emigrazione		Anagrafe	Renzo Ticineto	2	2
5	II	AIRE iscrizioni	Comunicazione Consolato o dichiarazione interessato		Anagrafe	Renzo Ticineto		2 (dalla Comunicazione del Consolato)
8	II	Rilascio certificati non allo sportello	Richiesta scritta		Anagrafe	Renzo Ticineto		4
9	II	Rilascio attestazioni cittadini comunitari	Richiesta scritta		Anagrafe	Renzo Ticineto		10
10	II	Rilascio certificati storici	Richiesta scritta		Anagrafe	Renzo Ticineto		10
12	II	Rilascio Carta d'Identità non residenti	Richiesta scritta		Anagrafe	Renzo Ticineto		5
13	II	Invio documentazione per rilascio passaporti (minori anni 12)	Richiesta scritta		Anagrafe	Renzo Ticineto		5

14	II	Allineamento codice fiscale	Richiesta scritta		Anagrafe	Renzo Ticineto		8
16	II	Rilascio nulla-osta ad altro Comune/Consolato per rilascio C.I residenti	Richiesta Comune		Anagrafe	Renzo Ticineto		2
17	II	AIRE cancellazioni per irreperibilità presunta	Comunicazione Consolato		Anagrafe	Renzo Ticineto		2
18	II	Aire cancellazioni su istanza interessato	Istanza interessato		Anagrafe	Renzo Ticineto		2
19	II	Cancellazione per irreperibilità	Proposta scritta	Accertamenti Comando di Polizia Locale	Anagrafe	Renzo Ticineto	Un anno dall'avvio del procedimento	Un anno
1	II	Concessione in uso di impianti sportivi (gestiti dal Comune)	Richiesta		Edilizia Sportiva	Renzo Ticineto		30 giorni
1	II	RILASCIO CERTIFICATI ISCRIZIONE LISTE ELETTORALI/ GODIMENTO DIRITTI POLITICI	Richiesta	Accertamento iscrizione nelle liste elettorali	Elettorale	Renzo Ticineto	Termini di legge 24 ore per elezioni e 48 ore per referendum	Termini di legge 24 ore per elezioni e 48 ore per referendum
2	II	RILASCIO DUPLICATO TESSERA ELETTORALE	D'ufficio o a richiesta del cittadino	Accertamento iscrizione nelle liste elettorali	Elettorale	Renzo Ticineto		7
4	II	RILASCIO COPIA LISTE ELETTORALI	Richiesta cittadini, partiti politici o enti		Elettorale	Renzo Ticineto		30
5	II	ALBO SCRUTATORI DI SEGGIO ELETTORALE - RICHIESTA ISCRIZIONE	Richiesta dell'interessato		Elettorale	Renzo Ticineto	Entro 31 gennaio aggiornamento dell'Albo	Entro 31 gennaio aggiornamento dell'Albo
6	II	ALBO PRESIDENTI DI SEGGIO ELETTORALE - RICHIESTA ISCRIZIONE	Richiesta dell'interessato		Elettorale	Renzo Ticineto	Entro 31 dicembre trasmissione Corte 'Appello	Entro 31 dicembre trasmissione Corte 'Appello

**AREA III - SERVIZI ECONOMICO, FINANZIARIO
,TRIBUTARIO**

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	III	Richiesta chiarimenti/informazioni in materia di fiscalità locale (IMU - pubblicità - pubbliche affissioni - TARSU)	Istanza di parte		Tributi	Cristina Marcenaro	-	30
2	III	Richiesta informazioni in ordine al pagamento di fatture passive per l'ente	Istanza di parte		Ragioneria	Donatella Russo	-	30
3	III	Richiesta risarcimento danni	Istanza di parte	Relazione Tecnica Ufficio Competente 15 gg	Provveditorato	Chiara Izetta	-	30
4	III	Richieste varie (iscrizione albo fornitori, partecipazione gara, etc)	Istanza di parte		Provveditorato	Chiara Izetta	-	30

AREA IV - SERVIZI AI CITTADINI E PROMOZIONE DELLA CITTÀ

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	IV	Iscrizione al servizio refezione scolastica	Istanza	Verifica iscrizione istituto scolastico	Assistenza Scolastica	Rosina Cerra	-	30
2	IV	Richiesta diete speciali, di transizione e personalizzate	Istanza	Comunicazione all'utente	Assistenza Scolastica	Rosina Cerra	-	7
	IV	Richiesta esenzione o riduzione costo refezione scolastica	Istanza	Comunicazione all'utente	Assistenza Scolastica	Rosina Cerra	-	30 con esclusione dei tempi necessari ad acquisire eventuali verifiche da altri Enti
3	IV	Accertamento quota di compartecipazione dell'utente al costo della refezione scolastica	Attivazione d'ufficio	Comunicazione all'utente	Refezione scolastica	Rosina Cerra	-	90
4	IV	Iscrizione al servizio scuolabus	Istanza	Verifica logistica e pagamento quota carico utente	Assistenza Scolastica	Rosina Cerra	-	15

5	IV	Iscrizione alla Biblioteca Comunale di Arezano	Istanza	Richiesta documenti	Biblioteca	Rosina Cerra	-	Immediata
6	IV	Borsa di studio - legge regionale 8 giugno 2006 n. 15 - art. 12	Istanza air Istituto Scolastico	Verifiche documentazione	Assistenza Scolastica	Rosina Cerra	-	150 comunque a seguito liquidazione contributo regionale
7	IV	Cedole librerie per gli alunni delle scuole primarie	Presentazione fatture cedole librerie e buoni libro da parte dei cartolibrari. Controllo delle fatture	Determina di liquidazione fatture cedole librerie e buoni libro	Pubblica Istruzione	Rosina Cerra	-	90
8	X	Concessione contributi alle organizzazioni no-profit	Istanza di concessione contributo da parte delle organizzazioni no-profit	Fase istruttoria di verifica formale dell'istanza Predisposizione deliberazione di giunta di concessione dei contributi	Cultura Turismo	Rosina Cerra	-	180 dalla scadenza prevista dal regolamento

AREA V - POLITICHE SOCIALI ED ABITATIVE

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	V	Assegno di maternità	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	-	45
2	V	Assegno al nucleo familiare	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	-	45
3	V	Concessione contributi associazioni	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	-	180 procedimento complesso
4	V	Servizio di trasporto disabili	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	-	30
5	V	Accreditamento presidi residenziali per anziani	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	-	180 procedimento complesso

7	V	Autorizzazione funzionamento presidi socio assistenziali	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	–	180 procedimento complesso
8	V	Servizio assistenza domiciliare	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	–	30
9	V	Richiesta contributo economico	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	–	150 procedimento complesso
10	V	Istanze famiglie disponibili per affido familiare	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	–	120 procedimento complesso
11	V	Iscrizioni asilo nido	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	–	90
12	V	Accertamento della quota di compartecipazione dell'utente al costo delle prestazioni per cui è prevista contribuzione	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	–	30
13	V	Richiesta alloggi sociali	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	–	150 * procedimento complesso
14	V	Concessione locali in uso al servizio	Istanza di parte		Politiche attive in campo sociale	Monica Gazzano	–	30

* il termine decorre dal 30/06 di ogni anno

AREA VI - PIANIFICAZIONE TERRITORIALE ED URBANISTICA

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	VI	Accesso agli atti amministrativi e agli archivi	istanza del cittadino		Sviluppo progetti strategici Sportello unico dell'edilizia Paesaggio Urbanistica Condoni Edilizio	Carlini Carla Giuseppe Muffoletto Edoardo Briasco	30 giorni (Art. 25 L.n. 241/1990) – oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni e per le comunicazioni	30 giorni (Art. 25 L.n. 241/1990) – oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni e per le comunicazioni

							ai terzi interessati	ai terzi interessati
2	VI	Certificazioni	istanza del cittadino		Sviluppo progetti strategici Sportello unico dell'edilizia Paesaggio Urbanistica Condono Edilizio	Carlini Carla Giuseppe Muffoletto Edoardo Briasco	30 giorni (Art. 2 L.n. 241/1990)	30 giorni (Art. 2 L.n. 241/1990)
3	VI	Segnalazione certificata inizio attività	istanza del cittadino		Sportello unico dell'edilizia	Giuseppe Muffoletto	Modalità di cui all'art. 19 L. n. 241/1990	Modalità di cui all'art. 19 L. n. 241/1990
4	VI	Dichiarazioni inizio attività	istanza del cittadino		Sportello unico dell'edilizia	Giuseppe Muffoletto	nel rispetto dei termini previsti dalla L.r. n. 16/2008 salvo la necessità di acquisizione di parere di Enti esterni	nel rispetto dei termini previsti dalla L.r. n. 16/2008 salvo la necessità di acquisizione di parere di Enti esterni
5	VI	Rilascio autorizzazioni paesaggistiche	istanza del cittadino	Sovrintendenza ai beni paesaggistici e ambientali	Paesaggio	Edoardo Briasco	60 (proc. semplificata) o 105 giorni nel rispetto dell'art. 146 del D.Lgs. n. 42/2004 salvo la necessità di acquisizione di eventuali integrazioni	60 (proc. semplificata) o 105 giorni nel rispetto dell'art. 146 del D.Lgs. n. 42/2004 salvo la necessità di acquisizione di eventuali integrazioni
6	VI	Rilascio permessi di costruire	istanza del cittadino	Asl, Provincia, Regione, Ente Parco	Sportello unico dell'edilizia	Giuseppe Muffoletto	termini previsti dalla L.r. n. 16/2008 salvo la necessità di acquisizione di parere di Enti esterni	nel rispetto dei termini previsti dalla L.r. n. 16/2008 salvo la necessità di acquisizione di parere di Enti esterni
7	VI	Certificazioni di destinazione urbanistica	istanza del cittadino		Urbanistica	Carlini Carla	30 giorni (Art. 2 L.n. 241/1990)	30 giorni (Art. 2 L.n. 241/1990)

8	VI	Certificazione agibilità	istanza del cittadino		Sportello unico dell'edilizia	Giuseppe Muffoletto	termini previsti dall'art. 37 L.r. n. 16/2008 salvo la necessità di acquisizione di eventuali integrazioni	nel rispetto dei termini previsti dall'art. 37 L.r. n. 16/2008 salvo la necessità di acquisizione di eventuali integrazioni
9	VI	Accertamento di conformità edilizio e ambientale	istanza del cittadino	Sovrintendenza ai beni paesaggistici e ambientali	Sportello unico dell'edilizia Paesaggio	Giuseppe Muffoletto	180 giorni nel rispetto dell'art. 167 del D.Lgs. n. 42/2004 salvo la necessità di acquisizione di eventuali integrazioni	180 giorni nel rispetto dell'art. 167 del D.Lgs. n. 42/2004 salvo la necessità di acquisizione di eventuali integrazioni
10	VI	Gestione esposti/segnalazione abusi	istanza del cittadino		Sportello unico dell'edilizia Paesaggio	Giuseppe Muffoletto Edoardo Briasco	30 giorni nel rispetto dell'art. 27 D.P.R. n. 380/2001 e art. 40 L.r. n. 16/2008	30 giorni nel rispetto dell'art. 27 D.P.R. n. 380/2001 e art. 40 L.r. n. 16/2008

**AREA VII - PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE
INTERVENTI MANUTENTIVI SUL TERRITORIO**

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	VII	Taglio alberi in zona vincolata	Istanza	Comm. paesaggistica / Conf. Servizi	Ambiente	Francesco Damonte	90	30
2	VII	Aut.ne taglio alberi	Istanza	Relaz. Agronomica	Ambiente	Francesco Damonte	30	30
3	VII	Aut.ne manut. Verde/bonifica vegetazionale	Istanza / segnalazione	Relaz. Agronomica / Contatti enti vari	Ambiente	Francesco Damonte	60	60
4	VII	Aut.ne deroga limiti acustici	Istanza		Ambiente	Francesco Damonte	30	30
5	VII	Aut.ni semplificate deroga limiti acustici	Istanza		Ambiente	Francesco Damonte		10

6	VII	Valutazioni risanamento acustico	Istanza / segnalazione	Contatti enti vari / Tecnici ac. Ambientale	Ambiente	Francesco Damonte		30
7	VII	Ordinanze a carattere ambientale	Istanza / segnalazione / Evidenza oggettiva	Contatti enti vari / Tecnici	Ambiente	Francesco Damonte		15 - 30
8	VII	Ordinanze a carattere igienico sanitario	istanza / segnalazione / Evidenza oggettiva	Contatti enti vari / Tecnici	Ambiente	Francesco Damonte	2	2
9	VII	Aut.ni emissioni in atmosfera	Istanza	verifica periodica limiti	Ambiente	Francesco Damonte	30	30
10	VII	Aut.ni scarico acque reflue in fossa biologica	Istanza	Contatti enti vari tecnici	Ambiente	Francesco Damonte	30	30
11	VII	Osservazioni / esposti / richieste di intervento	Istanza / segnalazione	Contatti enti vari / tecnici	Ambiente	Francesco Damonte	30	30
12	VII	Verifiche racc. diff. Rifiuti	Provincia GE - CC.II.AA.		Ambiente	Francesco Damonte	365	1
1	VII	Aut.ni allaccio in rete fognaria	istanza	Nulla osta AMTER	Idrico Integrato	Francesco Damonte	30	30
2	VII	Gestione esposti / segnalazioni	segnalazioni / istanza	sopralluogo / integr. Atti / acq. Pareri	Idrico Integrato	Francesco Damonte		
1	VII	Aut.ni rottura suolo pubblico	istanza	Sopralluogo	Mobilità	Francesco Damonte		40
2	VII	Ordinanza regol. circol. Stradale	istanza / evidenza oggettiva	Sopralluogo / acq. pareri	Mobilità	Francesco Damonte		45
3	VII	Relazione tecn. riscontro rich. Risarcimenti	istanza	Sopralluogo / integr. Atti / acq. Pareri	Mobilità	Francesco Damonte	30	30
4	VII	Gestione esposti / segnalazioni	segnalazioni / istanza	Sopralluogo / integr. Atti / acq. Pareri	Mobilità	Francesco Damonte	30	30

AREA VIII - : SERVIZI AMMINISTRATIVI LL.PP. – SERVIZI CIMITERIALI – SERVIZIO DI MANUTENZIONE PATRIMONIO

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
----------	------	--------------------------------	--	----------------------------	----------	-------------------------------	----------------------------	------------------

3	VIII	Acquisto loculo/ossario/urne cinerarie	Acquisto loculo/ossario/urne cinerarie		Cimiteriale	Bartolomeo Caviglia	-	90
4	VIII	Accesso generico agli atti pertinenti i servizi di competenza, senza necessità di comunicazione al contro interessato	Istanza		Amministrativo LL.PP. - Manutenzione Patrimonio Comunale	Bartolomeo Caviglia	-	30
5	VIII	Accesso generico agli atti pertinenti i servizi di competenza, con necessità di comunicazione al contro interessato	Istanza		Amministrativo LL.PP. - Manutenzione Patrimonio Comunale	Bartolomeo Caviglia	-	30 con conclusione dei tempi di comunicazione i contro interessati
6	VIII	Accesso generico agli atti pertinenti i servizi di competenza, con necessità di acquisire agli atti comunali documenti da parte di altri Enti	Istanza		Amministrativo LL.PP. - Manutenzione Patrimonio Comunale	Bartolomeo Caviglia	-	60 con conclusione dei tempi di comunicazione i contro interessati

AREA IX PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE O.O.P.P.

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	IX	Accesso generico agli atti pertinenti i servizi di competenza, senza necessità di comunicazione al contro interessato	Istanza		Manutenzione edifici pubblici	Arcangelo Mazzella	30	30
2	IX	Accesso generico agli atti pertinenti i servizi di competenza, con necessità di comunicazione al contro interessato	Istanza		Manutenzione edifici pubblici	Arcangelo Mazzella	30	30 con esclusione dei tempi di comunicazione ai controinteressati
3	IX	Accesso generico agli atti pertinenti i servizi di competenza, con necessità di acquisire agli atti comunali documenti da parte di altri Enti	Istanza		Manutenzione edifici pubblici	Arcangelo Mazzella	30	30 con esclusione dei tempi di acquisizione degli atti da parte di altri Enti

AREA X - GESTIONE AMM.VA TERRITORIO ED

ARREDO URBANO

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	X	Accesso agli atti amministrativi e agli archivi	Istanza del cittadino	Comunicazione a terzi interessati	Demanio Marittimo, Occupazione suolo, Toponomastica cittadina, Sistema Territoriale Integrato	Giuseppe Muffoletto	30 gg - oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni e per le comunicazioni ai terzi interessati - L. 241/90	30 gg - oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni e per le comunicazioni ai terzi interessati
2	X	Certificazioni	Istanza del cittadino		Demanio Marittimo, Occupazione suolo, Toponomastica cittadina, Sistema Territoriale Integrato	Giuseppe Muffoletto	30 gg - oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni - L.241/90	30 gg - oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni
3	X	Rilascio concessioni e autorizzazioni demaniali marittime / rinnovi	Istanza del cittadino	Rilascio autorizzazione paesaggistica in zone vincolate	Demanio Marittimo	Giuseppe Muffoletto	90/300 gg - oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni - tabella B allegata al Decreto Ministeriale 30 marzo 1994 n. 725	90 gg - per i rinnovi di concessioni già rilasciate, 300 gg - per nuove concessioni. Oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni
4	X	Rilascio concessioni occupazione suolo	Istanza del cittadino	Rilascio autorizzazione paesaggistica in zone vincolate	Occupazione Suolo	Giuseppe Muffoletto	30 gg - oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni - L.241/90	30 gg - oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni
5	X	Assegnazione numerazione civica	Istanza del cittadino		Toponomastica	Giuseppe Muffoletto	30 gg - oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni - L.241/90	30 gg - oltre i termini sospensivi per eventuali integrazioni
6	X	Gestione esosti / segnalazione abusi	Esposti cittadini / indagini organi di Polizia / verifiche d'ufficio		Demanio Marittimo, Occupazione suolo, Toponomastica,	Giuseppe Muffoletto	30 gg	30 gg

					Sistema Territoriale Integrato			
--	--	--	--	--	--------------------------------	--	--	--

AREA XI - POLIZIA LOCALE

N. Prog.	Area	Denominazione del procedimento	Evento che determina l'inizio del procedimento	Eventuale sub procedimento	Servizio	Responsabile del procedimento	Termine Normativo (giorni)	Termine (giorni)
1	XI	Rilascio Tesserino Handicap	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	10 gg
2	XI	Rilascio copia Rapporto Sinistro Stradale	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	30 gg
3	XI	Rilascio Copia Rapporto di Servizio	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	30 gg
4	XI	Rilascio Permessi di Transito	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	10 gg
5	XI	Rilascio Permessi Occupazione Suolo Temporanei	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	15 gg
6	XI	Rilascio Permessi ZSL	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	10 gg
7	XI	Rilascio Permessi Sosta Residenti	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	10 gg
8	XI	Accesso Agli atti di Competenza Riservata presa visione	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	90 gg	30 gg
9	XI	Evasione richieste di scorte o assistenze per manifestazioni	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	15 gg
10	XI	Evasione Esposti in genere	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	15 gg
11	XI	Accertamenti Anagrafici	Richiesta dell'Avente Diritto	–	Polizia Locale	Massimo Zunino	–	30 gg

