

COMUNE  
DI



ACIBONACCORSI



COMUNE DI ACI BONACCORSI

*Città Metropolitana di Catania*

# La Nuova Carta dei Servizi

**Progetto curato dalla Dott.ssa Marisa Di Martino**

*Manager pubblico di sviluppo locale ed Esperto in comunicazione pubblica ed istituzionale*

## IL SINDACO E LA CARTA DEI SERVIZI



*Care concittadine e cari concittadini, l'attuale situazione politica e normativa volta alla gestione di un tessuto amministrativo velocemente caratterizzato da costanti trasformazioni, pone la mia attenzione ai bisogni ed alle problematiche dell'utenza soprattutto attraverso interventi specifici e diversificati elencati ed esposti in questa nuova "CARTA dei SERVIZI" quale strumento agevole, comprensibile, verificabile, ad uso del cittadino dei servizi offerti dal Comune di Acì Bonaccorsi.*

*La CARTA dei SERVIZI, da vera e propria lente di ingrandimento, consentirà a voi Bonaccorsesi di focalizzare il vostro Comune testimoniando l'esigenza di adeguare l'organizzazione ai mutevoli e repentini risvolti istituzionali allocati nell'heritage della Città metropolitana di Catania,*

*aumentandone la carica seduttiva ispirata dal patrimonio storico e dal tessuto urbano.*



*Quali servizi eroga il Comune? Dove e quando è possibile accedervi? Con quali modalità? A queste domande risponde la CARTA dei SERVIZI che accompagna il cittadino attraverso tutti i settori della complessa macchina comunale, dai servizi demografici ai tributi, dai servizi socioculturali alla gestione del territorio, dai lavori pubblici all'urbanistica, offrendo una visione rigenerata come possibilità di una elevata vivibilità orientata alla qualità integrata dell'abitare tra residenti e users urbani.*

*Contribuendo a rendere sempre più concrete l'accessibilità e la fruibilità delle funzioni urbane e dei servizi di comunicazione, la CARTA DEI SERVIZI tende a tutelare i cittadini come componenti identitarie di una qualità e competitività percepite e veicolate dal processo di scambio e di sviluppo locale.*

*La CARTA dei SERVIZI, promuovendo una maggiore partecipazione, garantisce quella democrazia partecipativa a tutti i cittadini che vogliono farne parte, ottenendo informazioni che li riguardano, tramite proposte e suggerimenti, segnalazioni e reclami ove lo ritengano necessario.*

*Il mio impegno in tal senso pone Acì Bonaccorsi al centro di una sostenibilità che non è solamente economica, urbana, ambientale ma anche sociale strettamente connessa alle diverse modalità di progettazione e di gestione della cosa pubblica e dello spazio pubblico inteso come tessuto connettivo attraente da chi lo abita e da chi lo attraversa.*

IL SINDACO

Dott. Mario Ali



**CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

In ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici", la quale prevede che attraverso la redazione della Carta dei Servizi, gli Enti erogatori di Servizi pubblici mirino "a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati", questa norma costituisce un fondamentale passaggio nella comunicazione pubblica: rendere disponibile l'informazione con l'obbligo di renderla fruibile al cittadino. La presente Carta è redatta con riferimento alla normativa vigente nazionale in materia di erogazione di servizi pubblici e sulla base della delibera Consiglio Comunale di Aci Bonaccorsi, n. 1 del 9/1/2013 e successive modifiche ed integrazioni sul "**Regolamento dei controlli interni**", rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità" del Comune, ovvero la messa a sistema delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi. La Carta dei Servizi rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità" del Comune di Aci Bonaccorsi che prevede l'utilizzo di differenti strumenti di analisi e intervento: dall'applicazione dei modelli di eccellenza (es. C.A.F.) alla definizione di set di indicatori della performance, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti con azioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi (per definire annualmente il "Piano della qualità", approvato con Delibera di Giunta Comunale).

Il principio pilota della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, fornendogli l'opportunità di accedere ai servizi pubblici secondo le regole della trasparenza, dell'imparzialità e dell'uguaglianza.

La Carta dei Servizi si propone di costruire un patto concreto tra il Comune e i cittadini-utenti puntando al benessere collettivo e dove il Cittadino può direttamente prendere la parola con il servizio. La Carta dei Servizi ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto pre-stabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato. Il

Comune di Aci Bonaccorsi realizza sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare la qualità percepita da essi.

La Carta dei Servizi amministrativi comunali permette la comunicazione immediata e trasparente del rapporto fra il cittadino e l'ente locale, per cui le priorità fondamentali sono orientate alla semplificazione nell'accesso alle procedure pubbliche garantendo la partecipazione attiva ed immediata dei cittadini alla vita del proprio Comune.

Il Comune di Aci Bonaccorsi, in tale ottica, garantisce così il godimento dei diritti alla salute, all'istruzione, alla sicurezza, alla previdenza sociale e alla consapevole fruizione e scambio di iniziative e incontri culturali, sociali e scolastici, fondamentali per accrescere il capitale umano e sociale del proprio patrimonio.

La Carta dei Servizi rende merito alle attività e ai servizi comunali indicando i principi che stanno alla base del lavoro pubblico dell'Ente locale, veicolando gli strumenti e le regole, i servizi forniti e le modalità, i tempi e le procedure, la trasmissione e gli indirizzi utili.

Da sempre, il Comune di Aci Bonaccorsi è stato consapevolmente orientato verso l'applicazione della normativa in vigore, all'ottimizzazione della qualità dei servizi offerti, mediante una programmazione coerente con l'integrazione trasversale fra uffici e servizi erogati, con l'adozione del codice di comportamento dei pubblici dipendenti e con il costante monitoraggio dei livelli di efficienza delle attività svolte. Il prezioso contributo di tutti gli amministratori e i dipendenti dell'Ente sono stati, sono e saranno volti al miglioramento continuo dell'attività di comunicazione pubblica ed istituzionale di cui questa Carta dei Servizi ne è la conferma come strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti, come impegno dell'Amministrazione e come strumento di tutela degli interessi di cittadini al fine di un miglioramento continuo e costante della propria performance.

Tale documento tende alla corretta definizione di qualità intesa come rapporto fra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del cittadino, essendo alla base della Direttiva 24 Marzo 2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica - "*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*".

In questo senso la Carta si pone dunque due obiettivi fondamentali:

1. **Dare garanzie ai cittadini rispetto sia alla soddisfazione delle loro aspettative e sia agli standard minimi del servizio garantito.**
2. **Promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.**

## VISION

La **Vision** esprime cosa aspira a raggiungere un'amministrazione. Il Comune di Acì Bonaccorsi esprime una vision semplice, ma estremamente funzionale: tutta l'attività dell'Ente tende verso una significativa evoluzione della macchina comunale, al fine di renderla più snella, veloce, efficiente, efficace e capace di soddisfare i bisogni di tutti i cittadini.

## MISSION

La **Mission** definisce lo scopo di un'organizzazione. Il Comune di Acì Bonaccorsi ha come obiettivo di far tendere ogni servizio, attività e decisione verso la soddisfazione dei bisogni e delle aspettative della propria cittadinanza, nel rispetto dei propri diritti e nel benessere dell'intera comunità. A tale scopo un sistema di qualità certificato UNI EN ISO 9001: 2008 richiede l'elaborazione di una politica per la qualità i cui obiettivi potrebbero implementare le azioni future dell'intera amministrazione comunale.

La politica che il Comune di Acì Bonaccorsi intende perseguire è quella di crescere in qualità:

### **Vogliamo tutelare l'interesse Comune**

Il Comune di Acì Bonaccorsi intende perseguire la giusta qualità tutelando l'interesse comune, disegnando il futuro della cittadina e puntando ad "innovare" salvaguardando ciò che funziona. Per far ciò, la nostra sfida in continua evoluzione è preservare il capitale umano Bonaccorsese arricchendolo nella produttività e nell'erogazione dei servizi sempre più efficienti ed integrati.

Per far questo:

- \* **Realizzerà una rete sempre più integrata di solidarietà e di aiuto.**
- \* **Si occuperà della sicurezza dei propri cittadini.**
- \* **Rilancerà le attività di impresa.**
- \* **Valorizzerà il patrimonio paesaggistico del territorio.**
- \* **Investirà nella cultura per garantire una sapiente qualità della vita.**

Questa è la nostra forza, questa è la nostra strategia: **PRESERVARE IL CAPITALE UMANO BONACCORSESE ARRICCHENDOLO NELLA PRODUTTIVITA' E NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI SEMPRE PIU' EFFICIENTI ED INTEGRATI.**

## NORMATIVA

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- \* la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- \* la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- \* il Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- \* il Decreto legislativo 286 del 30.07.1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- \* la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- \* Il Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

## STRUTTURA DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è approvata dalla **Giunta Comunale** e tramite essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni su determinati aspetti:

- **I principi generali e gli obiettivi che orientano il servizio;**
- **La storia, l'identità e l'organizzazione del servizio;**
- **Gli indicatori e standard di qualità;**
- **Le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini/utenti;**
- **I progetti di miglioramento.**



## ACI BONACCORSI, SCRIGNO DELL'ETNA



L'Area Metropolitana di Catania è stata istituita nel 1986 con Legge Regionale n.9 e con il Decreto del Presidente della Regione del 10 agosto del 1995; essa è costituita da 27 Comuni ( Acì Bonaccorsi, Acì Castello, Acì Catena, Acireale, Acì Sant'Antonio, Belpasso, Camporotondo Etneo, Ctania, Gravina di Catania, Mascalia, Misterbianco, Motta Sant'Anastasia, Nicolosi, Paternò, Pedara,

Ragalna, San Giovanni La Punta, San Gregorio di Catania, Santa Maria di Licodia, San Pietro Clarenza, Sant'Agata Li Battiati, Santa Venerina, Trecastagni, Tremestieri Etneo, Valverde, Viagrande, Zafferana Etnea) con una superficie territoriale pari a 939, 56 kmq e con una popolazione residente pari a 754.854 unità, al gennaio 2009. Acì Bonaccorsi è Comune della Città Metropolitana di Catania (Legge Regionale n° 8 del 2014 e attuale legge regionale n° 15 del 2015) , con popolazione di 3514 abitanti, adagiato su una delle colline dell' altopiano litoraneo alle falde dell'Etna a 362 metri di altitudine s.d.m.

La vivacità e la nitidezza di colori tipici del paesaggio etneo, il clima mite, collinare, mediterraneo, caratterizzato da uno stabile equilibrio tra intensità di precipitazioni e di stasi climatica, rendono Acì Bonaccorsi una gradevole cittadina residenziale alle porte di Catania. Le origini storiche risalgono alla presenza di primitivi nuclei abitativi sparsi per il mitico Bosco di Jaci , primigeni Casali che nel XII secolo



divennero i Quartieri della storica Città di Jaci, assumendo ciascuno il prefisso Acì: Acì Bonaccorsi, Acì Castello, Acì Catena, Acì Platani, Acì San Filippo, Acì Sant'Antonio, Acì Trezza. La sua autonomia amministrativa si fa risalire alla metà del secolo XVII.

QUARTIERE LAVINA

QUARTIERE PAULOTI

QUARTIERE PIAZZA

QUARTIERE BATTIATI

QUARTIERE BOTTAZZI



Acì Bonaccorsi, con i suoi 170 ettari, occupa una posizione strategica perché è a soli 13 km da Catania, a 5 km dal casello autostradale di Acireale e con-

fina con i comuni di Viagrande, di Valverde, di Acì Sant'Antonio, di San Giovanni La Punta con i quali scambia progettualità e servizi in coerenza con la legislazione regionale e nazionale.

Il tessuto urbano si è sviluppato rispondendo alla specifica scelta politica di mantenere l'immagine del comune a misura d'uomo, attraverso una pianificazione strategica del territorio che lo ha visto crescere esponenzialmente allo sviluppo urbano ed economico, cioè come un territorio dinamico di risorse e vocazioni attraverso l'analisi dei flussi, delle variabili e della capacità di soddisfare specifici bisogni riferibili a scenari futuri rappresentati dal contesto competitivo degli altri territori.

Le attività economiche e produttive vedono l'interazione del commercio ambulante con il commercio sedentario dei prodotti agroalimentari e caseari, anche grazie alla collocazione da P.R.G. della zona commerciale nel cuore della cittadina. Tale scelta amministrativa ha permesso una programmazione sapiente anche delle attività culturali, artistiche, ricreative e sportive particolarmente gradite dai cittadini e che vengono svolte sia nel Teatro Comunale sia nel cortile di Palazzo Recupero-Cutore.

L'annessione al GAL "**Le Terre di Acì**" con delibera di Consiglio Comunale nr. 20 del 3/6/2016 proietta la progettualità dell'Ente in un concerto di partenariato pubblico-privato a lungo termine con gli altri attori del territorio secondo la logica dello sviluppo locale di tipo partecipativo, CLLD, stabilito dalla programmazione Europea di sviluppo 2014/2020.

## STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

La tutela del cittadino nella Pubblica Amministrazione, volta a preservarne i diritti e i doveri, si traduce nell'utilizzo di opportuni strumenti che rimandano alla normativa di riferimento:

- \* **Tutela della Privacy:** D.Lgs. 30 giugno 2003, n° 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del relativo regolamento comunale; garantisce la protezione dei dati personali attraverso il rispetto della normativa in vigore sui dati sensibili, monitora e conforma il comportamento dei dipendenti sulla riservatezza verso gli utenti e soltanto per lo svolgimento delle funzioni istituzionali (art. 18 e art.4 D.Lgs. 196/2003).
- \* **Procedure di segnalazione e di reclamo:** il cittadino ha il diritto di presentare segnalazione o reclamo nel caso in cui intenda evidenziare disservizi o lamentele. L'utente può comunicare e segnalare all'amministrazione problemi e richieste d'intervento inerenti l'amministrazione della città e la vivibilità urbana. Per il reclamo, l'utente può fornire suggerimenti, note di merito o disservizi che potranno essere presentati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) presso il protocollo generale dell'Ente, oppure attraverso l'indirizzo di posta elettronica certificata, **protocollo@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it**. I reclami raccolti saranno analizzati dal responsabile del servizio nel rispetto delle normative vigenti e dei regolamenti comunali; verificata la pertinenza verrà data risposta entro trenta giorni.
- \* **Controlli interni:** secondo quanto previsto dai Decreti legislativi n°286/99 e n°267/2000, sono stati istituiti uffici ed organi che vigilano sulla regolarità amministrativa dell'attività comunale. Tali organi sono:
  - 1 **L'Organo di revisione Contabile**, esperto esterno vigilante la regolarità contabile, finanziaria ed economica degli atti che la finanza pubblica dell'ente applica.
  - 2 **Il Controllo di Gestione**, che vigila l'efficienza, l'efficacia e l'economicità delle attività comunali.
  - 3 **Il Controllo amministrativo interno**, che verifica la regolarità formale e sostanziale amministrativa degli atti, delle determine e dei servizi dell'ente, indispensabile monitoraggio per evitare vizi di forma da parte dell'erogatore pubblico del servizio.
  - 4 **Il Nucleo di Valutazione**, in cui il Segretario comunale e due esperti esterni

all'amministrazione valutano le performance di gestione e il raggiungimento degli obiettivi.

- 5 **Accesso agli atti:** il cittadino ha il diritto di accedere agli atti amministrativi secondo i limiti previsti dalla legge 241/90 e dal Regolamento Comunale adottato con delibera del Consiglio Comunale n° 26 del 5/5/1999 su "Regolamento di accesso agli atti amministrativi".  
Le modalità di accesso sono due:
  - I) presa visione del documento in presenza di un dipendente nelle ore di apertura al pubblico.
  - II) Rilascio di copia del provvedimento amministrativo previa verifica dei requisiti che ne legittimino la consegna ed il pagamento dei diritti previsti dalle norme vigenti. Entrambe le procedure richiedono la compilazione di un'istanza volta all'Ufficio competente di cui il responsabile del servizio, seguendo i procedimenti che il legislatore impone, espleta parere di accesso o diniego motivato secondo i criteri imposti dalla legge.
- 6 **Partecipazione al procedimento amministrativo e pubblicità istituzionale:** il cittadino ha il diritto di partecipare alla formazione del procedimento amministrativo qualora esso abbia come oggetto diritti ed interessi individuali e legittimi. La legge, prevedendo l'obbligatorietà della comunicazione, garantisce agli interessati la visione degli atti di qualsiasi natura essi siano ai sensi della legge regionale 10/1991, art.11 bis, che regola e disciplina le norme di accoglimento delle domande.

Il Comune di Aci Bonaccorsi, in ottemperanza alla trasparenza delle comunicazioni istituzionali, pubblica sull'Albo Pretorio online ogni decisione amministrativa e burocratica lavorata e discussa in sede di Giunta Comunale ed in sede di Consiglio previa affissione delle delibere e delle determine.

Nella previsione delle «*procedure per l'ammissione di istanze, petizioni, e proposte di cittadini singoli o associati dirette a promuovere interventi per la migliore tutela di interessi collettivi, e nel definire il loro tempestivo riesame*» (T.U., art. 8, comma 3), il Comune di Aci Bonaccorsi propone forme di consultazioni e referendum per coinvolgere la popolazione su programmi, scelte e decisioni che possono essere formalizzate anche tramite l'espressione organizzata di opzioni: referendum sospensivo, abrogativo, propositivo, territoriale, consultivo.

## CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

I dipendenti del Comune di Aci Bonaccorsi sono tenuti al rispetto dei principi e degli obblighi stabiliti dal Codice di Comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, allegato al CCNL del personale del comparto delle Regioni e delle Autonomie locali- quadriennio normativo 2006/2009 e biennio economico 2008/2009-sottoscritto in data 31 Luglio 2009.

La correttezza e la trasparenza richiesta dai dipendenti pubblici nei rapporti privati e con il pubblico - **decreto del Presidente della Repubblica , 16 aprile 2013 , n.62**- tende a contrastare pratiche scorrette come il ricevere regali, i conflitti d'interesse e la corruzione.

Vigendo il principio di imparzialità, correttezza e lealtà nel rispetto esclusivo del bene pubblico, la condotta del dipendente della pubblica amministrazione deve essere costituzionalmente coerente e disciplinata dalle norme che il legislatore prevede. Il ruolo pubblico inoltre deve essere preservato da eventuali conflitti d'interesse che possano nuocere all'immagine istituzionale dell'Ente. L'utilizzo di beni e informazioni per ragioni d'ufficio impone la custodia di essi, escludendone i fini personali.

Il dipendente dovrà adottare nei confronti della cittadinanza comportamenti cortesi, disponibili e favorevoli l'esercizio dei diritti anche tramite l'**accesso civico** su notizie ed indicazioni utili a valutare la **performance** dell'Ente locale. Il dipendente pubblico, limitando gli adempimenti burocratici a carico del cittadino a quelli strettamente indispensabili, favorirà la semplificazione amministrativa in ogni sua parte. Il dipendente non potrà chiedere, né accettare regali per sé o per altri, compreso i parenti entro il quarto grado o conviventi neanche in occasione delle festività, violando il reato di traffico d'influenze perquisibile dalla legge. Ha l'obbligo di astenersi alla partecipazione a decisioni e procedimenti in cui entrano interessi personali o familiari. Il dipendente può accettare retribuzioni per prestazioni legate al proprio ufficio solo dall'ente di appartenenza.

La parità di trattamento e la coerenza nella comunicazione **front office** verso i cittadini assicureranno il principio di equità e di qualità a cui il Comune tende costantemente e nell'ottica dell'innovazione, della trasparenza, dell'imparzialità e nella misura dell'integrità, della correttezza e della buona educazione.

## LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE AL CITTADINO E ALLE IMPRESE

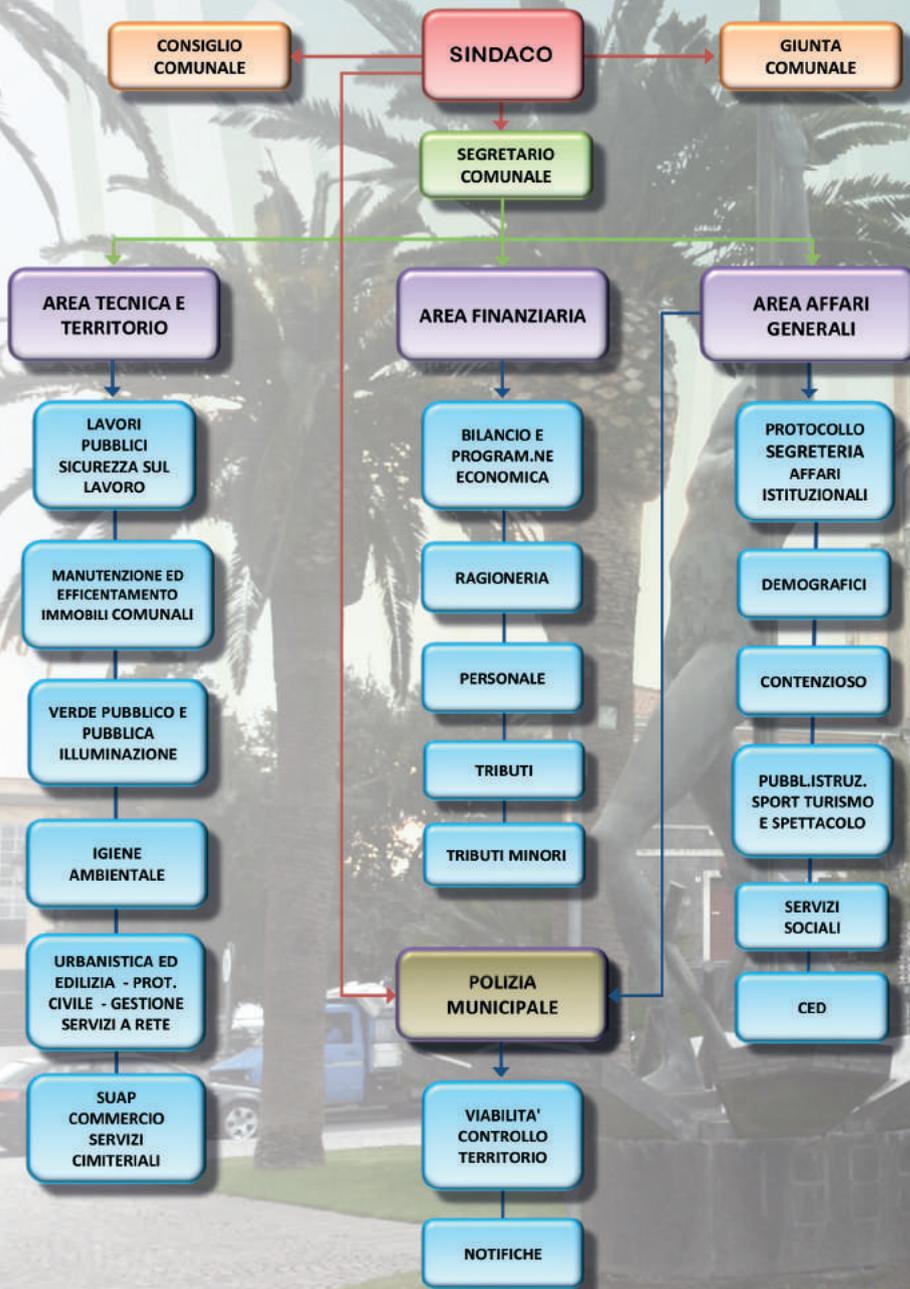
Il dettato Costituzionale nell'art. 97, comma 1, stabilisce che **“i pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione”** e nell'art. 118, commi 1 e 4 dichiara che **“le funzioni amministrative sono attribuite ai Comuni salvo che, per assicurarne l'esercizio unitario, siano conferite a Province, Città Metropolitane, Regioni e Stato, sulla base dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza”**.

Il Comune di Aci Bonaccorsi ha sempre puntato alla cura consapevole dei propri cittadini, osservandone le continue e mutevoli esigenze della vita sociale e disponendo bisogni ed interessi su un piano prioritario in base alle aspettative soddisfatte direttamente da determinati servizi di informazione pubblica espletati da risorse umane e materiali portatrici di valori di cambiamento partecipativo dal basso.

- ❖ **L'Ufficio URP** – legge n. 150/2000 recante la Disciplina delle attività d'informazione delle pubbliche amministrazioni si occupa di veicolare informazioni, assistenza ed indirizzi utili al cittadino, soprattutto informando ed interagendo con il cittadino per ricevere informazioni dal cittadino stesso. Il link di riferimento è **[protocollo@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:protocollo@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it)**.
- ❖ **Il sito internet del Comune** – **[www.comune.acibonaccorsi.ct.it](http://www.comune.acibonaccorsi.ct.it)** gestito dall'ufficio CED ( **[ced@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:ced@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it)**) da qualche anno esprime le tendenze innovative a cui in conformità con l'ampliamento della visibilità dei servizi e delle attività svolte in piena trasparenza civica. Il nostro sito, vetrina istituzionale completa ed efficiente, rappresenta il contatto diretto con chiunque voglia informazioni sulla struttura amministrativa, sulla storia del territorio, su manifestazioni ed eventi, su imprese e rapporti con l'amministrazione, bandi di gara e news, orari di ricevimento e contatti telefonici per ogni servizio comunale, aree specifiche con i relativi responsabili.
- ❖ **L'area di e-service** riporta gli atti amministrativi e i modelli per l'autocertificazione.



## ORGANIGRAMMA



## LA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

Secondo i principi etici a cui una buona comunicazione pubblica deve sottedere, il Comune di Acì Bonaccorsì punta ad un'accessibilità sociale e legislativa favorita da un iter riformistico che vuole il cittadino guidato all'accesso e alla realizzazione di istanze e diritti in maniera semplice attraverso procedure e modulistica specifica ed immediata.

**Autocertificazione:** nascita, residenza, godimento dei diritti politici, cittadinanza, titoli di studio, stato personale.

**Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà:** sono uno strumento fondamentale per lo snellimento burocratico.

**Modulistica online**

## AREE E FUNZIONI AMMINISTRATIVE

La Pubblica amministrazione efficace ed efficiente eroga servizi al territorio ed ai cittadini secondo uno stile ed una sensibilità che conduce l'*e-governement all'e-democracy* riconoscendo spazi di partecipazione al bene comune dove burocrazia e gestione amministrativa si rapportano quotidianamente ad obiettivi sfidanti la nuova ed autentica comunicazione con il cittadino.

Le principali novità della riforma della pubblica amministrazione emanate dalla legge 7 agosto 2015, n. 124 indicano nella trasparenza, nella digitalizzazione, nei criteri di valutazione, nella gestione delle partecipate, nella conferenza dei servizi, nei servizi pubblici locali, nella eliminazione degli adempimenti superati gli sforzi che il legislatore attua in azioni mirate alla chiarezza comunicativa e alla semplificazione, dando voce, in un coinvolgimento circolare, ai pubblici dipendenti ed ai

pubblici amministratori verso una democrazia partecipativa che vede nel cittadino quale utente finale, il raggiungimento di una solidarietà difficile ma non impossibile da costruire ed ottenere.



AREA AFFARI GENERALI

AREA ECONOMICO FINANZIARIA

AREA URBANISTICA E LAVORI PUBBLICI

POLIZIA MUNICIPALE





**Responsabile dei Servizi: Dott. Salvatore Leonardi**  
**e.mail: salvatore.leonardi@comune.acibonaccorsi.ct.it**  
**aff.general@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it**

**UFFICI**

**SEGRETERIA COMUNALE - UFFICIO UNICO UTENZE**  
**UFFICIO DI STATO CIVILE - UFFICIO ANAGRAFE**  
**UFFICIO ELETTORALE E LEVA MILITARE - UFFICIO SEGRETERIA**  
**E PROTOCOLLO - SERVIZI SOCIALI**  
**CULTURA E PUBBLICA ISTRUZIONE - TURISMO E SPETTACOLO**  
**BIBLIOTECA COMUNALE**



**SEGRETERIA COMUNALE**

**Responsabile della Segreteria: Dott.ssa Deborah Maria Casabona**  
**e.mail: segretario@comune.acibonaccorsi.ct.it**

Le funzioni del segretario comunale sono relative alla collaborazione ed assistenza degli organi dell'ente. Il segretario partecipa con funzioni consultive e di assistenza alle riunioni del Consiglio e della Giunta, verbalizzandone atti e delibere. Gestisce i contratti dell'ente, le autentiche delle scritture private e gli atti unilaterali. Nel d.l. 174 del 2012, per i controlli interni, nella l. 190 del 2012 per l'anticorruzione, e nel d.lgs. 33 del 2013, per la responsabilità sulla trasparenza. A queste funzioni fondamentali si aggiungono quelle che la recente disciplina sulla semplificazione – d.l. 5 del 2012- ha attribuito alla figura del segretario che può sostituirsi agli uffici agendo direttamente tramite gli uffici del Comune o nominando un commissario ad acta.

**UFFICIO UNICO UTENZE**

Informatizzazione nella gestione e liquidazione delle bollette delle utenze comunali consultabili periodicamente ed annualmente. Rapporto di relazioni con il pubblico.

**UFFICIO DI STATO CIVILE**

La funzione dello Stato Civile è quella di registrare lo status di ciascun individuo. La conservazione di fatti documentati è importante perché determina i diritti e gli obblighi verso lo Stato, e il continuo aggiornamento di tale documentazione permette ai cittadini di rimanere aggiornati con le proprie specifiche esigenze. L'ufficio si occupa della stesura di atti di nascita, della cittadinanza, di pubblicazioni, matrimonio e unioni civili, decesso.

**Referente: Rosanna Cavalli**  
**e-mail: rosanna.cavalli@comune.acibonaccorsi.ct.it**



## AREA AFFARI GENERALI

### UFFICIO ANAGRAFE

La funzione dell'anagrafe è quella di registrare gli abitanti residenti nel Comune, gli spostamenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (morti ed emigrati). La registrazione delle variazioni anagrafiche e la pertinente certificazione, il rilascio delle carte d'identità, il cambio di residenza e l'iscrizione all'AIRE.



### UFFICIO ELETTORALE E LEVA MILITARE

Tale servizio è legato alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Aci Bonaccorsi, al rilascio delle tessere elettorali, all'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale. L'ufficio si occupa dell'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari della Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello, del rilascio delle certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali, della formazione e l'aggiornamento delle liste di leva e della registrazione dei congedi.

**Referenti: Anna Grassi e Rosaria Sciuto**  
**e-mail: [anna.grassi@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:anna.grassi@comune.acibonaccorsi.ct.it)**  
**[rosaria.sciuto@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:rosaria.sciuto@comune.acibonaccorsi.ct.it)**

## AREA AFFARI GENERALI

### UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO

Le funzioni svolte da questo ufficio sono annesse alla dichiarazione di regolarità del protocollo per la corrispondenza dell'Ente in entrata ed in uscita e per gli atti esterni, assistenza in merito alle delibere al Segretario Comunale durante le sedute di Giunta Comunale.

**Referenti: Rosa D'Urso e Giovanna Di Salvo**  
**e-mail: [rosa.durso@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:rosa.durso@comune.acibonaccorsi.ct.it)**  
**[giovanna.disalvo@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:giovanna.disalvo@comune.acibonaccorsi.ct.it)**



### UFFICIO CULTURA E PUBBLICA ISTRUZIONE, SPORT, TURISMO E SPETTACOLO

Il servizio espletato da questo ufficio cura la promozione e l'organizzazione di eventi culturali di vario genere, l'assistenza scolastica con le autorità degli Istituti statali e paritari per ogni ordine e grado del comprensorio, l'erogazione delle borse di studio, i buono-libri, il contatto per la progettualità di rete tra l'Ente e le scuole, la vigilanza sull'osservanza dell'obbligo scolastico, il trasporto degli scolari con il pullman del comune, l'organizzazione di spettacoli ed attività ricreative, la promozione turistica stagionalizzata, la realizzazione di attività teatrali a scopo didattico e la promozione delle stagioni teatrali in abbonamento. Relazioni con il pubblico.

**Referente: Caterina Arcifa**  
**e-mail: [caterina.arcifa@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:caterina.arcifa@comune.acibonaccorsi.ct.it)**



## AREA AFFARI GENERALI

### UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Tali servizi tendono a comunicare con i tutti i cittadini nel rispetto della privacy, dedicando tempo ed attenzione adeguati tramite flessibilità e personalizzazione, equità di trattamento per tutti, valutazione e verifica degli interventi, professionalità degli operatori attraverso la programmazione delle attività di sostegno e delle procedure di reclamo. Essi sono rivolti ai residenti del Comune di Acì Bonaccorsi ai quali vengono dati chiarimenti ed informazioni suddivisi per **aree d'intervento**:

**Servizio sociale professionale - assegni familiari per nuclei numerosi - attività ricreative per ragazzi sotto i 18 anni di età e per gli anziani - Bonus nati - contributo a famiglie affidatarie - assegno di maternità - assistenza domiciliare - sostegno economico alle famiglie con handicap e/o disabilità - contributo per il trasporto dei residenti gravemente impediti per motivi di terapia, di cura o di lavoro/studio - trasporto con mezzi privati convenzionati (AST) - screening gratuito - rilascio tessere Ast - campagne di sensibilizzazione e prevenzione del disagio sociale - pronto intervento sociale - Bonus energia per disagio economico - Bonus per disagio fisico - Bonus Gas - attività lavorativa comunale per uomini e donne - contributo a famiglie bisognose - assistenza economica temporanea - assistenza economica straordinaria - assistenza economica per spese farmaceutiche.**

**Referenti:** Adelina Scuderi - Assistente Sociale Dott.ssa Benedetta D'Amico  
**e-mail:** adelina.scuderi@comune.acibonaccorsi.ct.it

## AREA AFFARI GENERALI

### BIBLIOTECA COMUNALE

Il servizio bibliotecario comunale, quale strumento d'acquisizione, organizzazione e pubblico uso delle informazioni, garantisce la consultazione e lettura in sede, il prestito domiciliare, il prestito interbibliotecario, la conservazione di testi di varia utilità, la gestione e la fruizione dello stesso patrimonio librario, i rapporti con la sovrintendenza dei Beni Culturali e con il MIBACT, l'organizzazione di attività di promozione culturale nella Biblioteca. Il Responsabile viene incaricato dal Sindaco.

#### **Patrimonio della Biblioteca**

*Materiale librario e documentario presente nelle raccolte della biblioteca, quello acquisito, in dono o scambiato, regolarmente registrato in specifici inventari. Cataloghi, inventari e dati relativi alle raccolte del Servizio. Consultazione di opere bibliografiche, enciclopedie, testi di narrativa, poesia, romanzi,*

*saggistica e documentaristica storica e storicistica, critica letteraria, testi di giurisprudenza e di urbanistica storica.*

L'ingresso alla Biblioteca è libero e gratuito. L'utente può esprimere proposte o idee tese a migliorare le prestazioni del servizio. Compilazione di questionari di gradimento del servizio erogato.

**Referenti:** Dott. Antonino Di Mauro - Agatino Di Mauro  
**e-mail:** antonino.dimauro@comune.acibonaccorsi.ct.it  
**Sede:** Palazzo Cutore



## AREA AFFARI GENERALI

### C.E.D. - Centro Elaborazione Dati

Il servizio svolto da questo ufficio è orientato all'aggiornamento informatico, agli acquisti di hardware e software, all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse informatiche per ogni ufficio; digitalizzazione efficace ed efficiente per migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi ai cittadini (reti Intranet, rete Internet, servizi di informazione automatica, verifica della normativa in materia ed attuazione), assistenza tecnica e manutenzione degli hardware in dotazione, gestione di dati, della loro integrità e sicurezza, gestione e manutenzione del servizio telefonico fisso e mobile.

**Referente: Giuseppe Bonaccorso**

**e-mail: ced@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it**

**giuseppe.bonaccorso@comune.acibonaccorsi.ct.it**



## AREA ECONOMICO FINANZIARIA



**Responsabile dei Servizi: Dott.ssa Adriana Laurini**  
**e.mail: adriana.laurini@comune.acibonaccorsi.ct.it**  
**ragioneria@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it**

I servizi dell'area economico finanziaria assicurano al pubblico informazioni complete in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi attraverso gli Uffici appartenenti a tale Area presso la sede di Piazza della Regione, Palazzo del Comune, I piano.

### UFFICIO RAGIONERIA:

I servizi svolti ed erogati da tale ufficio riguardano la redazione del Bilancio di Previsione, del Conto di Bilancio, l'accertamento e riscossione delle entrate, le verifiche di cassa e dei flussi, della tesoreria comunale, del Piano esecutivo di gestione e controllo economico di gestione, contabilità dei cantieri di lavoro.

**Referenti: Dott.ssa Adriana Laurini / Maria Grazia Contarino**

**e-mail: mariagrazia.contarino@acibonaccorsi.ct.it**



**UFFICIO DEL PERSONALE:** I servizi erogati da tale ufficio sono connessi con la gestione economico-giuridica, l'elaborazione ed erogazione delle procedure degli emolumenti dei dipendenti secondo le norme stabilite dal CCNL per adempimenti fiscali e contributivi; fondamentale è altresì il trattamento giuridico del personale e dei collaboratori esterni, le procedure di assunzione e di mobilità, il controllo interno e il nucleo di valutazione e il monitoraggio del personale contrattista.

**Referenti: Michela Faro / Maria Grazia Contarino**

**e-mail: michela.faro@comune.acibonaccorsi.ct.it**

**UFFICIO ECONOMATO:**

Le funzioni ed i servizi eseguiti da questo ufficio riguardano la gestione delle spese dell'Ente per l'efficace funzionamento degli Uffici, della loro attività lavorativa, dell'organizzazione e rendicontazione del magazzino scorte, della gestione del patrimonio comunale, delle assicurazioni sugli infortuni sul luogo di lavoro.

**Referente: Michela Faro**

**e-mail: [michela.faro@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:michela.faro@comune.acibonaccorsi.ct.it)**



**UFFICIO TRIBUTI:**

Le funzioni di questo ufficio sono relative la riscossione, l'applicazione e la verifica delle imposte e tasse comunali e dei proventi dei servizi a domanda individuale. L'Ufficio si occupa:

- \* Della formazione degli elenchi o dei ruoli dei soggetti passivi, delle eventuali variazioni degli stessi per l'inizio, la cessazione e il subentro.
- \* Della cura delle pratiche di rimborso e pubblicizza eventuali novità legislative, eventuali possibilità di agevolazioni, esenzioni, scadenze, termini e modalità per gli adempimenti tributari.
- \* Dell'emissione di atti di liquidazione, di accertamento, di rettifica per omessi, parziali o tardivi versamenti, omesse, infedeli o tardive denunce.
- \* Di informazioni utili per i contribuenti per regolarizzare la propria posizione ai fini dei diversi tributi, chiarimenti e consulenza nella compilazione delle denunce e/o dei modelli in uso.
- \* Del recupero e della riscossione coattiva di tutti i tributi e proventi comunali, ecc.

**Referente: Maria Ivana Marino**

**e-mail: [maria.marino@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:maria.marino@comune.acibonaccorsi.ct.it)**





**Responsabile dei Servizi: Arch. Rosaria Brocato**  
**e.mail: [rosaria.brocato@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:rosaria.brocato@comune.acibonaccorsi.ct.it)**  
**[area.tecnica@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:area.tecnica@pec.comune.acibonaccorsi.ct.it)**



L'Urbanistica si occupa di pianificazione e programmazione dello sviluppo del territorio. Il servizio ad essa connesso regola il coordinamento e l'aggiornamento degli strumenti connessi con la pianificazione urbanistica e l'attuazione del P.R.G. attraverso i mezzi forniti e previsti dal rilascio dei C.U.D. (Certificati di Destinazione Urbanistica). Il servizio Edilizia Privata cura le istruttorie sulle pratiche edilizie presentate per l'edificazione delle nuove costruzioni o per l'esecuzione di interventi sugli immobili esistenti; approvazione dei piani di lottizzazione, accertamento di conformità urbanistica, certificazione di destinazione urbanistica, rimborso oneri concessori. Il servizio redigerà le istruttorie sulla denuncia di inizio delle attività (D.I.A) e dei Certificati di Agibilità e Abitabilità. Il controllo, offerto in qualità di supporto, viene garantito dal Corpo di Polizia Municipale.

**LAVORI PUBBLICI - IGIENE AMBIENTALE- VERDE PUBBLICO**

Le funzioni di questo ufficio sono orientate a fornire al cittadino informazioni e supporto sulla programmazione, sulla progettazione, sull'affidamento ed sull'esecuzione di opere pubbliche, sulla manutenzione di strade e spazi pubblici, sulla gestione dei servizi di raccolta differenziata, sulla gestione dell'isola Ecologica, sulle procedure di espropriazioni per l'utilità pubblica.

**Referente: Aldo Corona**  
**e.mail: [aldo.corona@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:aldo.corona@comune.acibonaccorsi.ct.it)**



**UFFICIO DI PROTEZIONE CIVILE**

Le funzioni di questo ufficio curano il coordinamento con gli Uffici di protezione civile dei Comuni della Città Metropolitana di Catania.

**URBANISTICA**

Le funzioni di questo ufficio sono volte alla formazione e gestione degli strumenti urbanistici pubblici e privati: piani per gli insediamenti produttivi, piani di lottizzazione, di recupero, di pianificazione, rilascio delle concessioni edilizie ed autorizzazioni per l'edilizia privata, le azioni sul condono edilizio e della repressione dell'abusivismo.

**Referente: Arch. Salvatore Cavalli**  
**e.mail: [salvatore.cavalli@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:salvatore.cavalli@comune.acibonaccorsi.ct.it)**



## AREA URBANISTICA E LAVORI PUBBLICI

### MANUTENZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE, GESTIONE E MANUTENZIONE DEL PARCO AUTO

Le funzioni espletate da questo ufficio curano il patrimonio immobiliare dell'Ente, la gestione e la manutenzione dei veicoli dell'autoparco comunale.

**Referente: Geom. Mario Cavalli - Paola Rapisarda**  
**e-mail: [mario.cavalli@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:mario.cavalli@comune.acibonaccorsi.ct.it)**  
**[paola.rapisarda@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:paola.rapisarda@comune.acibonaccorsi.ct.it)**



### UFFICIO COMMERCIO E SERVIZI CIMITERIALI

Tale ufficio si occupa delle pratiche per il commercio su sede fissa o area pubblica, dell'imprenditoria artigianale ed agricola, della regolamentazione per le assegnazioni di suolo pubblico, delle affissioni pubbliche e del rilascio delle concessioni cimiteriali.

**Referente: Rag. Salvatore Cosentino**  
**e-mail: [salvatore.cosentino@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:salvatore.cosentino@comune.acibonaccorsi.ct.it)**



## POLIZIA MUNICIPALE

### SERVIZI AL CITTADINO



Le funzioni offerte da quest'area curano l'ordine pubblico, la vigilanza dell'area urbana e della viabilità del territorio, il servizio di polizia amministrativa e giudiziaria, le notifiche, i rapporti con le Federazione Faunistica e Venatoria, il rilascio di tesserini e di autorizzazioni per la sicurezza pubblica e sanitaria. Inoltre si occupa anche del rilascio del contrassegno speciale per i veicoli del trasporto di invalidi, accertamenti e verifiche per il cambio di residenza e per le attività agricole, artigianali e commerciali, le notizie relative la manutenzione del servizio idrico e l'autentica delle firme per i soggetti disagiati nella deambulazione.

**Comandante: Salvatore Pappalardo - Isp. Capo P.M. Orazio Pulvirenti**  
**e-mail: [salvatore.pappalardo@comune.acibonaccorsi.ct.it](mailto:salvatore.pappalardo@comune.acibonaccorsi.ct.it)**



## SERVIZI ALLA CITTADINANZA

- \* *Il Comune a domicilio*
- \* *Servizio sms*
- \* *Progetto "Benvenuto"*
- \* *Carta d'identità in scadenza*
- \* *Assegno di maternità*
- \* *Assegno nucleo familiare*
- \* *Piano colore per le facciate degli edifici*
- \* *Erogazione Borse di Studio Comunali*
- \* *Percorsi di legalità*
- \* *Attività estive e Grest*
- \* *Servizio di Trasporto gratuito in scuolabus per gli alunni delle scuola Primaria e Secondaria di 1° grado*
- \* *Taxi sociale*
- \* *Progetto "Banda Musicale"*
- \* *Corso di Cucina sull'arte culinaria siciliana*
- \* *Convenzione con le piscine del comprensorio*
- \* *Sport e tempo libero*
- \* *Attività culturali: gite, corsi di ballo, eventi musicali, cinema "Tutti insieme appassionatamente", ingressi teatrali gratuiti per i residenti, serate conviviali e attività musicali e danzanti, serate conviviali, tornei sportivi.*
- \* *Centro diurno d'incontro*
- \* *Progetti "Nuovi orizzonti", "Servizio Civile", "RCS": Rete Civica della Salute.*
- \* *Assistenza domiciliare per anziani e disabili*
- \* *Buono socio-sanitario*
- \* *Contributo viaggi per enti riabilitativi*
- \* *Abbonamento AST invalidi ed anziani*
- \* *Bilancio Partecipativo: procedura aperta a tutti i cittadini, i quali possono dare ed esprimere suggerimenti all'Amministrazione comunale su come impegnare e spendere una parte del Bilancio Comunale - almeno il 2% delle spese correnti trasferite dalla Regione . Tale procedura costituisce la vera democrazia partecipativa che applica l'Ente.*
- \* *Servizio sociale professionale. L'assistente sociale, nei giorni di Martedì e Giovedì, riceve per appuntamento.*
- \* *Raccolta rifiuti solidi urbani porta a porta*
- \* *Raccolta differenziata dei rifiuti: coloro che partecipano a tale servizio otterranno lo sconto del 20% sulla tassa prevista. I sacchetti specifici possono essere ritirati presso il Comune nei giorni ed orari prestabiliti.*

## EVENTI E MANIFESTAZIONI ANNUALI

- \* **ATTIVITA' DI PROMOZIONE CULTURALE - TUTTO L'ANNO**
- \* **CARNEVALE DEI BAMBINI- SFILATE ALLEGORICHE- FEBBRAIO/MARZO**
- \* **DOMENICHE DI MAGGIO E FESTA DI PRIMAVERA- MOSTRE, SAGRE, FESTA DEI FIORI**
- \* **ESTATE BONACCORSESE- CINEMA, TEATRO ALL'APERTO, KERMESSE MUSICALE- LUGLIO/SETTEMBRE**
- \* **FESTIVAL NAZIONALE DEI FUOCHI D'ARTIFICIO – 2 AGOSTO**
- \* **FESTA DEL SANTO PATRONO SANTO STEFANO PROTOMARTIRE – 3 AGOSTO**
- \* **TEATRO COMUNALE- STAGIONI CONCERTISTICHE- DA OTTOBRE A MAGGIO**
- \* **1° DOMENICA DI NOVEMBRE - COMMEMORAZIONE DEI CADUTI- CERIMONIA IN MEMORIA DEI CADUTI IN GUERRA CON OMAGGIO AL MONUMENTO PRESSO LA VILLETTA COMUNALE**
- \* **FESTA DI SAN MARTINO– DEGUSTAZIONE DI VINI, MOSTARDE E DOLCI TIPICI CON GLI ANZIANI DEL CENTRO DIURNO E GLI ALUNNI DELLA SCUOLE COMUNALI- DOMENICA DI META' NOVEMBRE**
- \* **SANTO NATALE – REALIZZAZIONE PRESEPE ARTISTICO E ALBERO DI NATALE**
- \* **CONCERTI NATALIZI- 8 DICEMBRE/ 6 GENNAIO**

**CONCORSI SCOLASTICI – SCRITTORI DI CLASSE 2 – RACCONTI SOTTO IL VULCANO- RACCONTANDO SAN MARTINO**



## INFORMAZIONI UTILI

**COMUNE DI ACIBONACCORSI**  
**PIAZZA DELLA REGIONE - TEL/FAX. 095.7899001**  
**INFO [www.comune.acibonaccorsi.ct.it](http://www.comune.acibonaccorsi.ct.it)**

### GLI UFFICI COMUNALI

Ufficio	Giorni di ricevimento	Orari di ricevimento	Recapito telefonico	Indirizzo email
Sindaco	LUN-MER-VEN	09.30-12.30	349-8519832	<a href="mailto:sindaco@comune.acibonaccorsi.ct.it">sindaco@comune.acibonaccorsi.ct.it</a>
Segretario Comunale	MAR-GIO-VEN	08.00-14.00	095-7901899	<a href="mailto:segretario@comune.acibonaccorsi.ct.it">segretario@comune.acibonaccorsi.ct.it</a>
Servizi Demografici	LUN-MAR-MER-GIO-VEN	09.00-12.00 15.00-17.30	095/7899001	
Ufficio Tecnico	LUNEDI GIOVEDI	09.00-12.00 09.00-12.00 15.30-17.30	095/7899001	
Ufficio di Polizia Municipale	LUN-MAR-MER-GIO-VEN-SAB	08.00-14.00 15.00-20.00	095-7899349	<a href="mailto:w.uu@comune.acibonaccorsi.ct.it">w.uu@comune.acibonaccorsi.ct.it</a>
Ufficio Tributi	MERCOLEDI (PER APPUNT.) GIOVEDI	09.00-12.00 09.00-12.00 15.30-17.30	095/7899001	

### NUMERI UTILI PER LE EMERGENZE

CARABINIERI..... 112  
POLIZIA..... 113  
VIGILI DEL FUOCO..... 115  
GUARDIA DI FINANZA..... 117  
PRONTO INTERVENTO..... 118

POLIZIA MUNICIPALE..... 095/7899349; Fax 095/7901871  
PROTEZIONE CIVILE..... 095/7901887; Fax: 095/7901871  
TELEFONO AZZURRO..... 19696  
LINEE ISTITUZIONALI PER ADOLESCENTI E ADULTI ..199 151515  
TELEFONO ARCOBALENO.....800-025777  
GUARDIA MEDICA .....095/7899013  
UFFICIO POSTALE .....095/7899075

I contenuti di questa Carta dei Servizi, sono tutelati dal diritto della proprietà intellettuale.  
E' pertanto vietato qualsiasi forma di riproduzione, anche parziale, senza la preventiva autorizzazione di chi ne ha curato la stesura (Lg. 633 del 22 Aprile 1941 e successive modifiche)  
Tutti i diritti sono riservati.

## PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' COMUNALE

I principi fondamentali ai quali il Comune di Aci Bonaccorsi si ispira nell'erogazione dei suoi servizi al cittadino nascono dalle indicazioni del Presidente del Consiglio dei Ministri, Carlo Azeglio Ciampi, (Direttiva Ciampi del 27 Gennaio 1994) e sono i seguenti:



- **Eguaglianza ed imparzialità:** nell'erogare i propri servizi il Comune di Aci Bonaccorsi si impegna a garantire equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.
  - **Efficacia ed efficienza:** l'organizzazione è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.
  - **Trasparenza ed accesso:** viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi attraverso un sito web sempre aggiornato ([www.comune.acibonaccorsi.ct.it](http://www.comune.acibonaccorsi.ct.it))
  - **Partecipazione:** il Comune garantisce una partecipazione attiva dei cittadini al fine di migliorare i servizi da esso stesso erogati. Chiunque, infatti, può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami all'URP del Comune di Aci Bonaccorsi, oppure tramite il sito web dell'Ente, [www.comune.acibonaccorsi.ct.it](http://www.comune.acibonaccorsi.ct.it), che mette a disposizione degli utenti il servizio di customer satisfaction. Quest'ultimo garantisce un elevato livello di partecipazione del cittadino. Infatti vi è la possibilità di esprimere un giudizio ed eventuali suggerimenti su tutti i servizi/uffici dell'Ente.
  - **Continuità:** gli uffici del Comune di Aci Bonaccorsi garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.
- Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:
- comunicati agli organi di informazione locale
  - sito web del Comune di Aci Bonaccorsi
  - profilo Facebook del Comune di Aci Bonaccorsi
  - segnaletica negli uffici

## CARTE E CONVENZIONI INTERNAZIONALI

- \* **Il Patto internazionale sui diritti civili e politici**
- \* **La Convenzione europea dei diritti dell'uomo,**
- \* **La Carta di Nizza,**
- \* **L'art. 15 del Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea**
- \* **La Convenzione di Århus, trattato internazionale volto a garantire all'opinione pubblica e ai cittadini il diritto alla trasparenza e alla partecipazione in materia di processi decisionali di governo locale, nazionale e transfrontaliero pertinenti all'ambiente.**

**Libertà di informazione, diritto di cronaca, diritto di ricerca delle fonti, il diritto di critica, il diritto all'informazione, il principio pluralistico di uguaglianza, il diritto di accesso civico, tutto ciò disciplina l'attività amministrativa dell'ente nell'esercitare le proprie funzioni pubbliche ed istituzionali.**





COMUNE DI ACÌ BONACCORSI

Città Metropolitana di Catania

# La Nuova Carta dei Servizi

