



# CITTÀ DI RIVOLI

*Corso Francia 98 - 10098 Rivoli (TO) - tel. 011.9513300 - fax 011.9513399*

*comune.rivoli.to@legalmail.it*

*P.IVA 00529840019*

## Carta dei servizi della città di Rivoli

Adottata con deliberazione della Giunta comunale n. 160 del 6 maggio 2014

## Indice

1. La Carta dei servizi
2. Gli standard di qualità dei servizi
3. Come è stata costruita la Carta dei servizi
4. La verifica del rispetto degli standard di qualità
5. Come si legge la Carta dei servizi
6. Standard di qualità comuni a tutti i servizi
7. Standard di qualità dei singoli servizi
  - 7.1 Accesso agli atti, protocollazione, segnalazioni e reclami
  - 7.2 Servizi alle persone in difficoltà
  - 7.3 Servizi elettorali
  - 7.4 Servizi cimiteriali
  - 7.5 Servizi demografici
  - 7.6 Servizi per il commercio e l'artigianato
  - 7.7 Servizi alle imprese
  - 7.8 Servizi tributari e catastali
  - 7.9 Servizio asili nido
  - 7.10 Servizi a supporto dell'attività scolastica
  - 7.11 Servizi per i giovani
  - 7.12 Servizi per la terza età
  - 7.13 Servizi vari ai cittadini
  - 7.14 Servizi per lo sport e l'associazionismo
  - 7.15 Servizi per la cultura
  - 7.16 Servizi per l'ambiente e l'igiene urbana
  - 7.17 Servizi per la casa e l'emergenza abitativa
  - 7.18 Servizi per il lavoro e la formazione professionale
  - 7.19 Servizi per lo sviluppo delle pari opportunità
  - 7.20 Servizi per il suolo pubblico, la viabilità e gli impianti pubblicitari
  - 7.21 Servizi per la sicurezza dei cittadini
  - 7.22 Servizi per l'edilizia
  - 7.23 Servizi per la manutenzione e il decoro della città

## 1. La Carta dei servizi

### **Che cos'è la Carta dei servizi**

La Carta dei servizi è un documento che deve essere adottato da tutti gli enti che erogano servizi pubblici alla comunità, e perciò anche dai Comuni. La Carta dei servizi è l'atto con il quale l'Amministrazione comunale si impegna, nei confronti dei cittadini e degli utenti, a garantire un determinato standard di qualità dei servizi erogati. Si tratta in sostanza di un *contratto* tra i cittadini e il Comune, nel quale l'Amministrazione si impegna, a fronte delle imposte e delle tariffe richieste ad abitanti e utenti, a garantire un determinato livello di qualità dei servizi erogati.

### **Che cosa si trova nella Carta dei servizi**

In questo documento il lettore trova in primo luogo un elenco completo dei servizi erogati dal Comune; per ciascuno di essi, viene indicato dove il cittadino può rivolgersi per ottenere informazioni o chiedere la prestazione e quali siano le modalità di erogazione della medesima. In secondo luogo, per ogni servizio vengono specificati gli standard di qualità che l'Amministrazione comunale si impegna a garantire, come verrà chiarito più avanti.

### **Che cosa non si trova nella Carta dei servizi**

Nella Carta dei servizi non sono riportate tutte quelle informazioni di dettaglio che possono variare in tempi ravvicinati: tariffe, orari di apertura al pubblico, nomi dei responsabili degli uffici e relativi recapiti, ecc. Tali elementi cambiano infatti con una cadenza molto più rapida rispetto all'aggiornamento della Carta dei servizi, e diventerebbero perciò ingannevoli nell'arco di pochi mesi.

Tutti questi dati possono essere facilmente reperiti in versione tempestivamente aggiornata sul sito internet del Comune [www.comune.rivoli.to.it](http://www.comune.rivoli.to.it), sezione *Amministrazione trasparente*.

### **Le finalità della Carta dei servizi**

Il primo scopo della Carta dei servizi è, come abbiamo visto, definire gli standard di qualità nell'erogazione dei servizi. Il secondo, non meno importante, è di informare in modo chiaro cittadini e utenti sui loro diritti di "consumatori". Una terza finalità si proietta invece nel tempo: la Carta deve essere periodicamente aggiornata e, nell'ambito dei successivi aggiornamenti, l'Amministrazione dovrà compiere uno sforzo per "alzare l'asticella", e cioè definire (ove possibile) standard di qualità più impegnativi dei precedenti.

## 2. Gli standard di qualità dei servizi

Le citazioni in corsivo che si trovano in questa sezione sono tratte dalle *"Linee guida per la definizione degli standard di qualità"* adottate dall'ANAC - Autorità nazionale anticorruzione (ex CIVIT) con delibera n. 88 del 24 giugno 2010.

### **Gli standard di qualità dei servizi**

Gli standard di qualità dei servizi vengono così definiti: *"I livelli di qualità che il soggetto erogatore del servizio deve assicurare. Gli standard di qualità sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito e pubblicizzato un 'valore programmato', che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto"*.

## Le quattro dimensioni della qualità

*"La qualità effettiva dei servizi è rappresentata ricorrendo a molteplici dimensioni. Ai fini della definizione degli standard di qualità ne sono individuate quattro ritenute essenziali: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia".*

### *Accessibilità*

E' *"la disponibilità e la diffusione di un insieme di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile"*. L'accessibilità si articola in accessibilità fisica (facile accesso fisico agli uffici) e accessibilità multicanale (facile accesso alle informazioni attraverso canali diversi quali il sito web, l'affissione di manifesti, l'utilizzo di mailing list, ecc.).

### *Tempestività*

La tempestività *"è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale a un limite temporale predefinito"*.

### *Trasparenza*

La trasparenza *"è la disponibilità e diffusione di un insieme di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere"*.

### *Efficacia*

L'efficacia è *"la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso"*. L'efficacia si articola in tre sotto-dimensioni:

- \* *conformità* alle norme di legge e tecniche che regolano il servizio o prestazione. Risponde alla domanda "La prestazione erogata è conforme alle norme?"
- \* *affidabilità*, ovvero pertinenza del servizio erogato. Risponde alle domande "Il Comune ha fatto o dato quello che serviva realmente al cittadino? Ha risolto il suo problema?"
- \* *completezza*, ovvero esaustività. Risponde alla domanda "Ciò che si è fatto o dato era completo, conteneva tutti gli elementi necessari o il cittadino ha dovuto tornare in Comune perché mancava qualcosa?"

## Indicatori e valore programmato

L'*indicatore* è una misura che permette di rappresentare quantitativamente un determinato fattore; a ogni indicatore è associato un *valore programmato*. La definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo standard. Un esempio può essere utile per chiarire questi concetti. Uno dei fattori di qualità nel rilascio di un'autorizzazione comunale è la *tempestività*; in questo caso l'indicatore è "numero dei giorni intercorsi tra la presentazione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione", e il valore programmato nella Carta dei servizi può essere (ad esempio) "30 giorni". Il rilascio dell'autorizzazione entro 30 giorni dalla presentazione della domanda è quindi lo standard di qualità relativo alla tempestività di questo servizio.

## La percentuale di rispetto degli standard

Nella Carta dei servizi il lettore trova gli impegni dell'Amministrazione (sotto forma di indicatori quantitativi, quando ciò sia possibile) sull'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia per ciascuno dei servizi elencati. Accanto a ogni indicatore, si trova anche una percentuale, generalmente molto elevata. Il suo significato è questo: nessuna organizzazione umana può garantire la perfezione, ma deve cercare di contenere i disservizi entro limiti accettabili. Anche in questo caso, un esempio serve a chiarire il concetto. I cittadini rivolosi

sanno che lo Sportello polifunzionale del Comune è aperto dal lunedì al sabato in determinati orari. L'esperienza dimostra però che, in rari casi, l'utente che si presenta in Comune durante il previsto orario di apertura deve tornare a casa senza aver ottenuto il servizio; questo può avvenire quando è in corso un'assemblea del personale (diritto sindacale inalienabile) o quando il sistema informatico del Comune è inattivo per mancanza di corrente elettrica o un guasto (incidente imprevedibile). Nella realtà dunque, per tre o quattro giorni all'anno il Comune non è in grado di garantire l'*accessibilità fisica* al servizio per l'intero orario di apertura giornaliera promesso. Con la Carta dei servizi l'Amministrazione garantisce perciò l'accessibilità fisica ai servizi nel 98% dei casi in cui il cittadino si presenta in Comune; in altre parole, nell'esempio citato la qualità del servizio promessa nella Carta è rispettata se i casi di disservizio non superano il 2%.

### **La normativa sulla Carta dei servizi**

Questo documento non è stato volutamente appesantito con riferimenti alle norme di legge che regolano la stesura della Carta dei servizi. Per chi voglia approfondire, si riportano gli estremi dei documenti normativi che disciplinano l'argomento.

- \* Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- \* Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286. Articolo 11 "Qualità dei servizi pubblici"
- \* Decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198. Articolo 1 (cosiddetta *class action*)
- \* Delibera CIVIT n. 88 del 24 giugno 2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità".

## 3. Come è stata costruita la Carta dei servizi

### **La mappa dei servizi**

L'elaborazione della Carta dei servizi è frutto del lavoro e del confronto tra un gruppo di lavoro appositamente costituito, la dirigenza del Comune e la Giunta. Il primo passo è stato la definizione della mappa dei servizi, un documento che censisce tutti i servizi erogati dal Comune aggregandoli in categorie omogenee sulla base delle sfere di interesse di cittadini e utenti.

### **La definizione degli indicatori**

Il secondo passo è stato quello di definire, per ogni servizio, gli *indicatori di qualità* relativi alle quattro dimensioni della qualità illustrate sopra: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia. Dal confronto tra la dirigenza e la Giunta sono scaturiti i valori programmati per i vari indicatori, e quindi la definizione degli standard di qualità di ogni servizio.

### **La stesura della Carta dei servizi**

Nella terza e ultima fase il gruppo di lavoro ha redatto il testo del documento, curando di utilizzare uno stile e una terminologia che, evitando il "burocratese", fosse di immediata comprensione per tutti i cittadini rivolesi. La stesura finale è stata condivisa dai Dirigenti e dalla Giunta comunale.

## 4. La verifica del rispetto degli standard di qualità

L'Amministrazione comunale verificherà periodicamente il rispetto degli standard di qualità contenuti nella Carta dei servizi. Lo strumento sarà quello dell'indagine di soddisfazione dell'utente (*customer satisfaction*) condotta su tutti i cittadini (o un campione casuale dei medesimi, nel caso di grandi numeri) che hanno usufruito di un determinato servizio nell'anno precedente. I risultati delle indagini di *customer satisfaction* saranno resi pubblici sul sito web del Comune e saranno utili sia per adottare eventuali misure atte a migliorare la qualità dei vari servizi, sia per i successivi aggiornamenti della Carta.

## 5. Come si legge la Carta dei servizi

La *sezione 6* della Carta dei servizi elenca gli standard di qualità comuni a tutti i servizi erogati dall'Amministrazione. Questi standard sono stati raggruppati per evitare pesanti e noiose ripetizioni nella sezione dedicata agli specifici servizi. Valga come esempio l'assenza di barriere architettoniche per accedere agli uffici comunali: è uno standard di qualità relativo all'*accessibilità* ai servizi, e più in particolare all'*accessibilità fisica*, che riguarda ovviamente in modo uniforme tutti gli uffici comunali.

Nella *sezione 7* sono elencati i servizi erogati dal Comune, aggregati in categorie omogenee sulla base delle sfere di interesse di cittadini e utenti, quali "Servizi per il commercio e l'artigianato", "Servizi a supporto dell'attività scolastica", e così via.

Per ogni servizio è fornita una sintetica descrizione della sua natura e delle modalità di erogazione, l'indicazione dell'ufficio al quale rivolgersi per ottenere informazioni oppure la prestazione, e infine gli standard di qualità dello specifico servizio.

Come detto in precedenza, non si trovano in questo documento le informazioni sugli orari di apertura al pubblico degli uffici, sui recapiti telefonici o di posta elettronica, sulla modulistica, ecc. Questi elementi variano infatti con una cadenza molto più rapida rispetto all'aggiornamento della Carta dei servizi, e diventerebbero perciò ingannevoli nell'arco di pochi mesi. Tali dati sono facilmente reperibili, in forma tempestivamente aggiornata, nel sito web del Comune ([www.comune.rivoli.to.it](http://www.comune.rivoli.to.it)), sezione "Amministrazione trasparente".

## 6. Standard di qualità comuni a tutti i servizi

Il Comune si impegna a garantire i seguenti standard per tutti i servizi erogati:

### 1. accessibilità

#### 1.1 accessibilità fisica

- assenza di barriere architettoniche negli edifici sedi di uffici comunali
- efficace segnaletica esterna e interna che consenta di raggiungere facilmente gli uffici comunali
- ampi orari di apertura al pubblico dello Sportello polifunzionale, su sei giorni settimanali

*Standard qualitativo dell'accessibilità fisica: il Comune garantisce l'accesso fisico ai servizi nel 98% dei giorni lavorativi.*

#### 1.2 accessibilità multicanale

- accesso alle informazioni, da parte di cittadini e utenti, tramite telefono, posta elettronica ordinaria e posta elettronica certificata
- presenza sul sito web del Comune:
  - \* delle informazioni sull'ubicazione fisica e gli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali
  - \* delle informazioni relative a ogni servizio erogato
  - \* della modulistica scaricabile dall'utente per ogni procedimento amministrativo

*Standard qualitativo dell'accessibilità alle informazioni per via telefonica: ogni ufficio garantisce l'accesso telefonico alle informazioni da parte degli utenti ogni giorno, dal lunedì al venerdì, in una fascia oraria di almeno due ore consecutive; tale fascia oraria (che può essere diversa da ufficio a ufficio) è pubblicata sul sito web nelle pagine relative ai recapiti degli uffici. La risposta telefonica è garantita nel 95% dei casi.*

*Standard qualitativo delle informazioni sul sito web: il Comune garantisce che le informazioni presenti sul sito web elencate sopra siano aggiornate ed esaustive nel 95% dei casi.*

#### *Riferimenti generali per l'accesso ai servizi*

Alla data di stesura della presente edizione della Carta dei servizi:

- tutti gli uffici comunali sono ubicati nella sede di corso Francia 98;
- l'accesso agli uffici della Polizia locale è in via Dora Riparia 4;
- il sito web istituzionale del Comune è [www.comune.rivoli.to.it](http://www.comune.rivoli.to.it);
- l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) è [comune.rivoli.to@legalmail.it](mailto:comune.rivoli.to@legalmail.it);
- il numero telefonico del centralino comunale è 011.951.33.00.

### 2. trasparenza

Il Comune garantisce la presenza sul sito web istituzionale, per ogni servizio, delle informazioni relative a:

- costi per l'utente del servizio
- nome del responsabile dell'erogazione del servizio
- modalità di contatto con il responsabile (modalità di colloquio personale, numero telefonico, indirizzo di posta elettronica ordinaria e certificata)
- tempi medi di erogazione del servizio
- modalità con cui il servizio viene erogato
- modalità con cui superare eventuali disservizi o anomalie riscontrate dall'utente

*Standard qualitativo della trasparenza: il Comune garantisce che le informazioni presenti sul sito web elencate sopra siano aggiornate ed esaustive nel 95% dei casi.*



## 7. Standard di qualità dei singoli servizi

### 7.1 Accesso agli atti, protocollazione, segnalazioni e reclami

#### Accesso agli atti, ai documenti e alle informazioni

L'accesso agli atti, ai documenti e alle informazioni detenute dal Comune è garantito a tutti i cittadini e utenti nella duplice forma dell'accesso civico e dell'accesso agli atti. *L'accesso civico* può essere esercitato per tutti i documenti che devono essere obbligatoriamente pubblicati sul sito web del Comune; tali atti e documenti possono essere acquisiti da chiunque, senza limitazioni e gratuitamente. *L'accesso agli atti* riguarda invece tutti gli altri atti e documenti, ed è riservato ai soggetti che abbiano un interesse tutelato dalla legge in un determinato procedimento amministrativo.

*L'accesso civico* si realizza mediante lo scaricamento dei dati e dei documenti dal sito web del Comune ([www.comune.rivoli.to.it](http://www.comune.rivoli.to.it)) da parte dell'interessato; qualora l'Amministrazione non abbia ottemperato all'obbligo di pubblicare un determinato documento, il cittadino può chiederne copia al Segretario generale, Responsabile della trasparenza. Entro 30 giorni il documento deve essere pubblicato sul sito web e trasmesso gratuitamente al richiedente.

*Costo del servizio*: il servizio non comporta costi.

*L'accesso agli atti* può essere esercitato da chi abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione tutelata giuridicamente. La semplice consultazione dei documenti presso l'ufficio che li detiene è gratuita e su appuntamento, il rilascio di copie è subordinato al pagamento dei soli costi di riproduzione. La richiesta di accesso agli atti deve essere motivata e, se accolta, viene soddisfatta entro 30 giorni. Essa può essere presentata:

- di persona allo Sportello polifunzionale o all'ufficio protocollo del Comune
- a mezzo di posta ordinaria
- via posta elettronica certificata all'indirizzo: [comune.rivoli.to@legalmail.it](mailto:comune.rivoli.to@legalmail.it)

I moduli per la richiesta di accesso civico e di accesso agli atti sono reperibili allo Sportello polifunzionale oppure possono essere scaricati dal sito web del Comune.

*Costo del servizio*: la consultazione dei documenti è gratuita, il rilascio di copie a seguito dell'accesso agli atti è subordinato al pagamento dei soli costi di riproduzione.

*Tempestività*: l'accesso civico e l'accesso agli atti sono garantiti entro 30 giorni nel 98% dei casi.

*Efficacia*: il Comune si impegna a garantire l'accesso civico e l'accesso agli atti in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

#### Risposta a segnalazioni e reclami scritti di cittadini e utenti

Qualsiasi cittadino o utente ha il diritto di inoltrare al Comune segnalazioni o reclami scritti inerenti lo svolgimento di un servizio e di ottenere una risposta entro 30 giorni. Il diritto alla risposta presuppone che la segnalazione sia inoltrata in forma cartacea, via posta elettronica o tramite il sito internet del Comune (sono escluse le segnalazioni telefoniche) e che il cittadino fornisca le proprie generalità e il recapito (indirizzo fisico o di posta elettronica) a cui inoltrare la risposta.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati:

- personalmente presso lo Sportello polifunzionale, dove il cittadino può trovare e compilare l'apposito modulo
- a mezzo di posta ordinaria
- via posta elettronica certificata all'indirizzo: [comune.rivoli.to@legalmail.it](mailto:comune.rivoli.to@legalmail.it)
- compilando i campi della sezione "Scrivi al Comune" presente sul sito web istituzionale ([www.comune.rivoli.to.it](http://www.comune.rivoli.to.it)).

*Costo del servizio*: il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* la risposta a segnalazioni o reclami viene garantita al cittadino entro 30 giorni nell'80% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire risposte alle segnalazioni e ai reclami in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Ricezione e protocollazione di lettere e documenti consegnati a mano**

Chiunque può recapitare a mano lettere o documenti indirizzati al Comune, nei casi in cui una specifica normativa non prescriva una modalità particolare (invio telematico, obbligo di appuntamento, ecc.). Le missive devono essere consegnate all'Ufficio protocollo, che le prende in carico assegnando uno specifico numero di protocollo. L'utente può portare con sé una fotocopia della lettera, e chiedere l'apposizione sulla medesima di un timbro datario ufficiale, che vale come attestazione dell'avvenuta ricezione da parte del Comune.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio di ricezione e protocollazione è immediato nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il servizio è erogato in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

### **Consultazione di atti conservati nell'archivio storico**

Sono conservati nell'archivio storico del Comune i documenti relativi ad affari conclusi da oltre 40 anni e destinati alla conservazione permanente a motivo della loro valenza storica o culturale. Chiunque può consultare gratuitamente i documenti conservati nell'archivio storico o ottenerne copia (in fotocopia, fotografia o digitalizzazione) pagando i relativi costi di riproduzione.

L'interessato deve presentare domanda scritta indirizzata al Funzionario responsabile dei servizi archivistici; l'accesso alla sala di studio è possibile solo previo appuntamento ed esibizione di un documento di identità.

*Costo del servizio:* la consultazione dei documenti è gratuita, il rilascio di copie è subordinato al pagamento dei soli costi di riproduzione.

*Tempestività:* l'accesso all'archivio storico avviene esclusivamente in giorni e orari concordati tra l'interessato e il Funzionario responsabile.

*Efficacia:* il servizio è erogato in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

## 7.2 Servizi alle persone in difficoltà

### Servizi socio assistenziali

I servizi socio assistenziali per i cittadini rivolesi sono erogati tramite il CISA, il Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale appositamente costituito insieme con i Comuni di Rosta e Villarbasse. Al CISA devono perciò rivolgersi tutte le persone che hanno necessità di una qualche forma di sostegno. I principali servizi erogati dal consorzio sono:

\* *servizi per anziani*: assegni di cura e affido, assistenza a domicilio, pasti a domicilio, telesoccorso, servizio di trasporto, servizio di "buon vicinato", assistenza economica;

\* *servizi per minori*: educativa territoriale, affidamenti familiari, casa multi-affido, assistenza domiciliare, centro per famiglie, consultorio adolescenti;

\* *interventi per adulti e famiglie*: contributi economici, prestiti d'onore, microcredito, sistemazioni abitative di emergenza, servizio "adulti in difficoltà";

\* *interventi per disabili*: interventi diretti tramite propri educatori, attività di animazione, educativa territoriale, progetti di vita indipendente, affidamenti diurni, gruppi di sostegno, inserimenti in comunità, inserimenti lavorativi e tirocini.

Il CISA ha sede a Rivoli, via Nuova Collegiata 5. L'indirizzo del sito web è [www.cisarivoli.it](http://www.cisarivoli.it).

Gli standard dei servizi erogati devono essere definiti dal CISA nella propria Carta dei servizi.

### Permesso di sosta e transito per veicoli che trasportano disabili

Il cittadino con disabilità accertata dall'ASL può chiedere un permesso per la sosta ed il transito di un autoveicolo. Tale permesso dà diritto alla sosta negli spazi appositamente contrassegnati. A seconda del tipo di invalidità il permesso può essere temporaneo, con una durata inferiore a 5 anni, oppure a tempo indeterminato, rinnovabile ogni 5 anni.

L'interessato può ritirare il modulo di richiesta presso lo Sportello polifunzionale oppure scaricarlo dal sito web del Comune. Il modulo, compilato e corredato dal verbale del medico legale dell'ASL e due foto tessera, deve essere consegnato allo Sportello polifunzionale.

*Costo del servizio*: il servizio non comporta costi.

*Tempestività*: il permesso viene rilasciato entro 15 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia*: il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100 % dei casi.

### Tracciatura di spazio nominativo di sosta riservata per veicolo per disabili

I cittadini che abbiano una invalidità totale e permanente con impossibilità a deambulare senza l'aiuto di un accompagnatore (invalidi civili riconosciuti legalmente a causa della loro patologia), i non vedenti, i cittadini disabili in possesso di patenti di guida speciale e di veicolo a tre o quattro ruote di proprietà, dal cui libretto di circolazione risulti l'adattamento dello stesso alle patologie indicate dalle norme vigenti, possono chiedere la tracciatura di spazio nominativo di sosta riservata per disabili.

La concessione è rilasciata solo nelle immediate vicinanze del luogo di domicilio abituale e laddove vi siano le condizioni previste dal Regolamento comunale (disponibile sul sito web del Comune), dal Codice della strada e dal relativo regolamento di attuazione.

Il modulo di richiesta può essere ritirato, e riconsegnato dopo la compilazione, allo Sportello polifunzionale.

*Costo del servizio*: il servizio non comporta costi.

*Tempestività*: qualora la richiesta sia accolta, l'apposita ordinanza è emanata entro 30 giorni; la tracciatura su strada dello spazio avviene entro i successivi 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 70% dei casi.

*Efficacia:* il servizio è erogato in modo regolare, pertinente ed esaustivo nell'80% dei casi.

### **Erogazione di un contributo per l'abbattimento di barriere architettoniche in edifici privati**

Il cittadino disabile può presentare istanza al Comune per ottenere un contributo regionale per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati, ai sensi della legge n. 13 del 9 gennaio 1989. Verificata l'ammissibilità della richiesta, il Comune trasmette la medesima alla Regione. La concessione del contributo è disposta dalla Regione sulla base della propria disponibilità di risorse. Ultimati i lavori, il Comune effettua un sopralluogo di verifica e liquida quindi l'importo concesso.

L'interessato può ritirare il modulo per la richiesta di contributo presso il Servizio edilizia oppure scaricarlo dal sito web del Comune. Il modulo compilato e corredato di tutti gli allegati indicati deve essere consegnato al Servizio edilizia.

*Costo del servizio:* la richiesta deve essere presentata in bollo.

*Tempestività:* non esiste un termine entro il quale la Regione eroga i fondi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire la propria prestazione in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100 % dei casi.

### **Domanda per ottenere dall'INPS l'assegno per il nucleo familiare o l'assegno di maternità**

*L'assegno per il nucleo familiare* è un contributo economico erogato ai cittadini con basso reddito e con tre o più figli minorenni; è concesso anche ai cittadini stranieri nei casi previsti dalla legge. L'assegno viene corrisposto per 13 mensilità, sulla base della situazione patrimoniale attestata con l'ISEE (Indicatore di situazione economica equivalente).

Il modulo per la domanda è reperibile presso lo Sportello polifunzionale; la domanda deve essere presentata al medesimo Sportello entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale si richiede la corresponsione dell'assegno; alla domanda deve essere allegata l'attestazione ISEE. Per il calcolo dell'ISEE l'interessato può rivolgersi ad uno dei Centri di assistenza fiscale (CAF) presenti in zona.

*L'assegno di maternità* è un contributo economico corrisposto a donne, prive di copertura previdenziale, che abbiano avuto un bambino; è concesso anche alle cittadine straniere nei casi previsti dalla legge. L'assegno viene erogato per cinque mesi dalla nascita del figlio, sulla base della situazione patrimoniale attestata con l'ISEE. La domanda deve essere presentata allo Sportello polifunzionale allegando l'attestazione ISEE.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il Comune svolge l'istruttoria e trasmette la documentazione all'INPS entro 30 giorni dal ricevimento della domanda. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi. L'assegno per il nucleo familiare viene corrisposto dall'INPS con cadenza semestrale posticipata (a luglio e a gennaio). L'assegno di maternità viene corrisposto in un'unica soluzione, entro circa 30 giorni dalla ricezione dei dati da parte del Comune.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire la propria prestazione in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### 7.3 Servizi elettorali

#### **Iscrizione all'albo degli scrutatori, dei presidenti di seggio elettorale, dei giudici popolari**

*Scrutatori nei seggi elettorali:* i cittadini iscritti nelle liste elettorali del Comune in possesso di licenza elementare (per i nati fino al 1951) o di licenza media inferiore (per i nati successivamente al 1951) possono presentare, entro il mese di novembre di ogni anno, istanza scritta per essere nominati scrutatori nei seggi elettorali. La domanda deve essere presentata su apposito modello disponibile presso l'Ufficio elettorale.

*Presidenti di seggio elettorale:* i cittadini di età compresa tra i 18 e i 70 anni e in possesso di diploma di scuola superiore possono presentare, entro il 31 ottobre di ogni anno, istanza scritta per essere nominati Presidenti di seggio elettorale. La domanda deve essere presentata su apposito modello disponibile presso tale l'Ufficio elettorale.

*Giudici popolari:* anche se l'iscrizione avviene d'ufficio, ogni cittadino in possesso dei requisiti può presentare domanda di iscrizione nell'elenco dei giudici popolari. Le iscrizioni vengono aperte ogni 2 anni (anni dispari) e la domanda deve essere presentata tra il 1° aprile e il 31 luglio su apposito modello disponibile presso l'Ufficio elettorale. Le domande sono vagliate da un'apposita commissione, che verifica i requisiti prescritti dalla legge e predisporre l'elenco dei nuovi iscritti da inoltrare al Tribunale competente per territorio.

*Costi del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il Comune si impegna a provvedere all'iscrizione nei termini stabiliti nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

#### **Rilascio del certificato di iscrizione nelle liste elettorali**

Il certificato che attesta l'iscrizione nelle liste elettorali del Comune può essere richiesto sia dall'interessato sia da altra persona (candidati, gruppi politici, ecc.) in occasione della raccolta di sottoscrizioni a sostegno delle proposte di referendum, di iniziative legislative popolari o di presentazione delle candidature alle elezioni; la certificazione può essere singola o cumulativa. Le liste elettorali sono pubbliche.

Il certificato può essere chiesto allo Sportello polifunzionale, all'Ufficio elettorale oppure via posta ordinaria o posta elettronica certificata.

*Costi:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il rilascio del certificato è immediato se chiesto allo Sportello polifunzionale, entro due giorni se la richiesta è presentata con altro mezzo. Il Comune si impegna al rilascio tempestivo della certificazione nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

#### **Rilascio delle tessere elettorali e loro duplicati**

La tessera elettorale è personale, ha carattere permanente e deve essere esibita presso la sezione elettorale di votazione, unitamente ad un documento d'identificazione, per l'ammissione all'esercizio del diritto di voto in occasione di ogni consultazione elettorale o referendaria.

La tessera è rilasciata a seguito dell'iscrizione nelle liste elettorali del Comune o al raggiungimento della maggiore età e viene recapitata dai messi comunali al domicilio del cittadino; qualora la consegna sia risultata impossibile, può essere ritirata presso lo Sportello polifunzionale.

Gli elettori residenti all'estero ritirano la tessera presso il Comune di iscrizione elettorale in occasione della prima consultazione utile.

In caso di smarrimento o furto della tessera elettorale, l'interessato può chiedere il rilascio di un duplicato allo Sportello polifunzionale; se la tessera è stata smarrita l'elettore deve sottoscrivere un'apposita autocertificazione; se è stata rubata, occorre presentare copia della denuncia effettuata agli uffici di pubblica sicurezza.

La tessera è valida per 18 votazioni; quando gli spazi sono esauriti l'elettore può ottenere una nuova tessera presso lo Sportello polifunzionale.

*Costo del servizio:* la tessera elettorale e il suo duplicato sono rilasciate senza alcun costo.

*Tempestività:* il Comune garantisce il rilascio della tessera elettorale o del suo duplicato immediatamente nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Ammissione al voto per degenti o detenuti, esercizio del voto a domicilio e del voto assistito**

In occasione di consultazioni elettorali e referendum il cittadino degente o detenuto può votare presso la struttura che lo ospita. La direzione della struttura presenta apposita richiesta scritta di ammissione al voto. L'Ufficio elettorale, verificato che l'interessato sia in possesso dei necessari requisiti, rilascia il nulla osta per l'esercizio del voto.

Per l'esercizio del voto a domicilio un parente dell'infermo può presentare richiesta scritta corredata da idonea attestazione medica; la documentazione viene valutata dall'Ufficio elettorale che autorizza il Presidente del seggio competente a recarsi presso l'abitazione dell'elettore per raccogliere il voto.

Per l'esercizio del voto assistito, in caso di cecità o disabilità degli arti superiori, l'elettore può chiedere di essere accompagnato nella cabina e aiutato a votare, previa esibizione al Presidente di seggio della tessera elettorale munita di apposito timbro che giustifica questa forma di espressione di voto oppure della necessaria documentazione medica.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è erogato in tempo utile per l'esercizio del diritto di voto nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## 7.4 Servizi cimiteriali

### Cimitero comunale

Sul territorio di Rivoli è presente un unico cimitero situato in corso Francia 19. Gli orari di apertura sono presenti sul sito web del Comune.

Nel Cimitero di Rivoli è possibile seppellire: i deceduti nel territorio del Comune, anche se non residenti; i deceduti fuori del Comune, ma residenti al momento del decesso; i deceduti non residenti in vita nel Comune e morti fuori di esso, ma aventi diritto per contratto al seppellimento in una sepoltura privata (tomba di famiglia, cappella, ecc.); i deceduti non residenti che abbiano parenti o affini fino al primo grado residenti nel Comune ovvero già sepolti nel cimitero comunale; i nati morti e i prodotti del concepimento..

La gestione del Cimitero è data in appalto. La ditta appaltatrice si occupa di eseguire tutti i lavori necessari per mantenere il cimitero in condizioni ottimali di conservazione e decoro, tra cui la pulizia delle scale, dei bagni, dei marciapiedi e dei viali, lo sgombero della neve e lo spargimento del sale su marciapiedi e rampe, lo spargimento periodico di ghiaia nei campi comuni e nei vialetti, la risistemazione di lapidi e monumenti sprofondati su sepolture nel campo comune.

Presso il Cimitero è possibile ottenere le informazioni relative al posizionamento delle salme, nonché presentare segnalazioni o reclami per malfunzionamenti o danneggiamenti, contattando personalmente o telefonicamente il custode negli orari di apertura del Cimitero.

L'accesso al Cimitero è consentito ai pedoni e agli autoveicoli in possesso di contrassegno per disabili. Sono a disposizione dei visitatori carrozzine per disabili.

L'illuminazione votiva delle sepolture è data in appalto; gli interessati possono stipulare un contratto con la ditta concessionaria; l'apposito modulo può essere ritirato presso il custode.

Le informazioni relative alle pratiche cimiteriali (denunce di morte, inumazioni, tumulazioni, cremazioni, acquisto di loculi o cellette, ecc.) devono essere chieste all'Ufficio di stato civile nella sede comunale di corso Francia 98.

*Costi:* i costi relativi alle sepolture sono indicati nell'apposita sezione del sito web del Comune; l'illuminazione votiva è soggetta al pagamento delle tariffe stabilite dall'Amministrazione.

*Tempestività:* le attività necessarie per il mantenimento della pulizia e del decoro del Cimitero vengono svolte quotidianamente. A seguito di segnalazioni da parte degli utenti il Comune si impegna ad intervenire entro il giorno successivo nell'80% dei casi. Le lapidi ed i monumentini delle sepolture in campo comune sprofondate a seguito del cedimento del terreno sono risistemate entro 7 giorni dalla segnalazione nel 70% dei casi. Lo sgombero della neve e del ghiaccio dai marciapiedi, dalle rampe e dalle scale d'accesso ai seminterrati è incluso nel piano cittadino di sgombero neve (vedere l'apposita voce nella Carta dei servizi).

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 70% dei casi.

### Autorizzazioni e concessioni cimiteriali collegate al decesso

Nel caso si verifichi un decesso, i parenti più stretti del defunto devono presentare denuncia di morte entro 24 ore dall'evento. L'obbligo di denuncia sussiste ovunque sia avvenuto il decesso: in ospedale, nell'abitazione, in un istituto o casa di cura.

La denuncia deve essere presentata all'Ufficio di stato civile che redige l'atto di morte, a seguito del quale è possibile ottenere il relativo certificato. Contestualmente alla denuncia è possibile fissare la data e l'ora del funerale, del trasporto al Cimitero e scegliere la forma di sepoltura. Tutte queste incombenze possono essere delegate a un'impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre.

*Inumazione in campo comune.* Consiste nella sepoltura della salma in fosse scavate nella terra. La concessione ha durata decennale, ma può essere prolungata per ragioni igieniche od organizzative. Il lotto per la sepoltura in campo comune viene assegnato d'ufficio; i parenti hanno la facoltà, ma non l'obbligo, di apporre a proprie spese una lapide conforme alla normativa per il lotto interessato. La concessione è soggetta al pagamento della tariffa vigente.

*Tumulazione in loculo, celletta ossaria o cineraria*

I loculi individuali, le cellette ossario e le cellette cinerarie sono concessi per quaranta anni. Alla scadenza della concessione, gli aventi titolo hanno facoltà di chiedere il rinnovo per ulteriori venti anni, non prorogabili. È ammessa, qualora le dimensioni del loculo lo consentano, la tumulazione congiunta in un medesimo loculo di un feretro con una cassetta ossaria o cineraria.

*Esumazioni ed estumulazioni ordinarie*

Alla scadenza della concessione le famiglie sono avviate mediante avvisi collocati sui campi e nei gruppi di loculi, cellette e cripte in scadenza almeno tre mesi prima. Ogni anno, a decorrere dal 1° novembre, è pubblicato all'ingresso del Cimitero l'elenco dei campi, loculi, cellette e cripte in scadenza nell'anno successivo.

*Cremazione, dispersione o affidamento delle ceneri*

L'autorizzazione alla cremazione è concessa dal Comune sulla base delle volontà espresse dal defunto ovvero, al momento del decesso, dai familiari, con le modalità stabilite dall'apposito Regolamento comunale presente sul sito web del Comune. Le ceneri possono essere custodite nel Cimitero in apposite cellette oppure nel cinerario comune. La dispersione e l'affidamento familiare delle ceneri sono concessi dal Comune con le modalità specificate nel Regolamento. Tutte le domande per concessioni e autorizzazioni a seguito di decesso devono essere presentata all'Ufficio di Stato civile, ubicato nella sede di corso Francia 98.

*Costo del servizio:* le autorizzazioni e le concessioni cimiteriali sono soggette al pagamento delle tariffe in vigore.

*Tempestività:* tutte le pratiche cimiteriali in occasione di un decesso vengono effettuate in due giorni. Il termine può prolungarsi quando sia necessario il nulla osta della Procura della Repubblica. Il Comune si impegna al rispetto dei tempi nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

## **Autorizzazioni e concessioni cimiteriali non collegate al decesso**

*Esumazioni ed estumulazioni straordinarie*

I cittadini possono chiedere, prima della scadenza del periodo di inumazione o di concessione, esumazioni ed estumulazioni straordinarie, assumendosi i costi delle operazioni. Esumazioni ed estumulazioni straordinarie possono essere effettuate esclusivamente nei casi e nei modi previsti dal Regolamento cimiteriale.

*Ispezione di tomba di famiglia*

Il cittadino può richiedere l'autorizzazione all'ispezione di una tomba di famiglia presentando istanza all'Ufficio di stato civile. L'Ufficio trasmette l'autorizzazione al custode del Cimitero, con il quale il cittadino può concordare il giorno e l'ora per l'ispezione.

*Concessione aree per tombe di famiglia*

Le aree per sepolture in tomba di famiglia, costruzione di cappelle, tombe sotterranee o tumulazione a sterro sono date in concessione a cittadini residenti nel Comune, subordinatamente alla presenza di spazi disponibili. La durata della concessione è stabilita in novantanove anni, salvo rinnovo.

*Subentro nella titolarità di tomba di famiglia per successione a causa di morte*

La titolarità della concessione è trasmissibile per successione. In caso di decesso del concessionario gli eredi sono tenuti a darne comunicazione all'Ufficio di stato civile entro



dodici mesi dalla data del decesso, chiedendo contestualmente la variazione per l'aggiornamento dell'intestazione della concessione.

*Subentro nella titolarità di tomba di famiglia per cessione*

Il Comune può autorizzare la cessione totale o parziale della concessione quando ricorrano giustificate ragioni e siano esclusi intenti speculativi. L'interessato deve presentare apposita domanda dalla quale risultino chiaramente le ragioni della cessione. L'Ufficio di stato civile riceve i cittadini interessati previo appuntamento.

*Costo del servizio:* ad eccezione del subentro nella titolarità della concessione di una tomba di famiglia a seguito di successione legittima, la prestazione è soggetta al pagamento delle tariffe e dei diritti secondo il tariffario in vigore.

*Tempestività:* i servizi sopra descritti vengono erogati con i seguenti tempi: 5 giorni per ispezione tombe; 15 giorni per tumulazione congiunta; 30 giorni per esumazioni ed estumulazioni straordinarie; 30 giorni per variazione di titolarità della tomba; 90 giorni per traslazione della salma all'interno del Cimitero. Il Comune si impegna al rispetto dei tempi nel 90% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a erogare i servizi in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Rimborso del costo pagato per un loculo o una celletta**

Qualora una salma sia rimossa dal loculo o dalla celletta in cui è custodita entro il quinto anno dalla tumulazione, il cittadino ha diritto a un rimborso.

Non hanno diritto al rimborso i concessionari di un loculi sito nelle ultime due file delle costruzioni, i quali lo restituiscano per trasferire la salma tumulata in altro loculo ubicato nelle prime file; hanno invece diritto al rimborso i concessionari che restituiscano il loculo per tumulazione della salma in altro tipo di sepoltura o in altro loculo della stessa fila per avvicinamento ad altra salma, nonché in caso di trasferimento nel Cimitero di altro Comune. È previsto il rimborso anche nel caso di restituzione al Comune di loculi concessi a viventi, ma non utilizzati entro 5 anni dall'acquisto.

Per poter beneficiare del rimborso occorre presentare apposita istanza allo Sportello polifunzionale. L'Ufficio di stato civile, verificata la regolarità della domanda, dispone il rimborso secondo le indicazioni espresse dal richiedente.

*Costo del servizio:* la domanda di rimborso deve essere presentata in bollo.

*Tempestività:* il rimborso è disposto dall'Ufficio di stato civile entro 90 giorni dalla richiesta. Il rispetto dei tempi è subordinato alla presenza nel bilancio comunale delle necessarie risorse finanziarie ed è garantito dal Comune nel 90 % dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 90% dei casi.

## 7.5 Servizi demografici

### Rilascio carta d'identità

La carta d'identità è rilasciata ai cittadini residenti o temporaneamente dimoranti nel Comune (in questo caso previo nulla osta del Comune di residenza). Il documento ha validità di dieci anni per i maggiorenni, di tre anni per i minorenni di età inferiore a 3 anni, di cinque anni per i minorenni da 3 a 18 anni.

La carta d'identità equivale al passaporto ai fini dell'espatrio negli Stati membri dell'Unione Europea e in quelli con i quali vigono particolari accordi internazionali. Ai cittadini stranieri residenti la carta d'identità è rilasciata con le stesse modalità dei cittadini italiani; in questo caso ha esclusivamente valore di documento di riconoscimento e non costituisce titolo per l'espatrio. Non è necessario richiedere l'emissione di una nuova carta d'identità a seguito di cambi di indirizzo e di residenza.

Per ottenere la carta d'identità occorre presentarsi di persona allo Sportello polifunzionale con tre foto-tessera uguali tra loro e recenti e con la precedente carta d'identità scaduta oppure di un altro documento di riconoscimento valido (documento che abbia una fotografia e sia rilasciato da un ente pubblico, quale patente di guida o passaporto). Qualora risulti impossibile reperire (anche presso altri enti pubblici) un qualsiasi documento atto al riconoscimento, l'identità deve essere garantita da due testimoni maggiorenni, muniti di documento valido.

In caso di furto della precedente carta d'identità, anche se già scaduta, occorre presentare copia della denuncia presentata ai Carabinieri o alla Questura.

La carta d'identità viene rilasciata al momento direttamente all'interessato. Per le persone con difficoltà motorie o impossibilitate a uscire di casa sono previste agevolazioni particolari.

I minorenni devono essere accompagnati da entrambi i genitori muniti di un proprio documento di riconoscimento. Per ottenere la validità all'espatrio è necessaria la firma di entrambi i genitori.

*Costo del servizio:* il rilascio della carta di identità è soggetta al pagamento di un costo fisso e dei diritti di segreteria. Il costo è raddoppiato in caso di rilascio del nuovo documento a seguito di smarrimento, furto o deterioramento.

*Tempestività:* il rilascio è immediato. Nel caso sia necessario chiedere il nulla osta ad altro Comune i tempi per il rilascio dipendono dal ricevimento dello stesso. Il Comune si impegna ad erogare il servizio in modo tempestivo nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### Autenticazione di firme, fotografie e copie di documenti

Le autenticazioni servono a comprovare l'autenticità di una firma, della copia di un documento o di una fotografia. Il Comune può rilasciare le seguenti autenticazioni:

*Autenticazioni di copia:* è l'attestazione di conformità di una copia ad un documento originale. Non possono essere autenticati documenti in lingua straniera. Le copie già autenticate non sono valide come originali. Per autenticare una copia occorre recarsi allo Sportello polifunzionale con il documento originale, la copia da autenticare e un documento di riconoscimento valido. L'autenticazione può essere chiesta anche da persona diversa dall'interessato e in un Comune diverso da quello di residenza.

*Autenticazione di firme:* è l'attestazione che la firma posta su un atto è autentica in quanto apposta dall'interessato, previa identificazione, davanti al Funzionario incaricato. Per le istanze alle pubbliche amministrazioni non è richiesta l'autenticazione della firma. Per autenticare la firma occorre recarsi personalmente allo Sportello polifunzionale con un documento di riconoscimento valido.

*Autenticazioni di fotografie:* l'autenticazione di fotografie è prevista solo per il rilascio di specifici documenti (patente nautica, passaporto, porto d'armi, ecc.). Per autenticare una fotografia occorre recarsi personalmente allo Sportello polifunzionale con la fotografia da legalizzare.

*Costo del servizio:* l'autenticazione di una fotografia comporta il pagamento dei diritti di segreteria ed è esente dall'imposta di bollo; le altre autenticazioni comportano il pagamento dei diritti di segreteria e dell'imposta di bollo, salvo i casi di esenzioni previsti dalla legge.

*Tempestività:* l'autenticazione viene effettuata immediatamente allo Sportello polifunzionale e il Comune si impegna ad erogare il servizio in modo tempestivo nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Autenticazione di firme per la vendita di veicoli**

Presso lo Sportello polifunzionale è possibile autenticare la firma sul passaggio di proprietà di automezzi (compresi autocarri e rimorchi), motocicli con cilindrata superiore a 50 cc e imbarcazioni. Il venditore firma la dichiarazione di vendita davanti al Funzionario comunale.

*Veicoli immatricolati dal 1993 in poi (con certificato di proprietà):* la firma del venditore deve essere apposta sulla dichiarazione di vendita che si trova nel riquadro "T" del Certificato di proprietà.

*Veicoli immatricolati prima del 1993 (con foglio complementare):* gli interessati devono presentare una scrittura privata sulla quale siano riportati i dati anagrafici, il codice fiscale dell'acquirente, la targa e i dati del mezzo, il prezzo di vendita e la data.

Nel caso in cui il venditore sia coniugato in regime patrimoniale di comunione dei beni, deve essere autenticata la firma di entrambi i coniugi. L'autenticazione della firma non conclude la vendita. Il certificato di proprietà deve essere successivamente portato per la trascrizione e il pagamento delle imposte, in alternativa:

- alle delegazioni dell'Automobile Club d'Italia (ACI);
- al Pubblico Registro Automobilistico (PRA);
- a un'agenzia di pratiche auto dotata di STA (servizio telematico dell'automobilista);
- agli Uffici provinciali del Dipartimento trasporti terrestri (ex Motorizzazione Civile);
- a un'agenzia o studio di consulenza automobilistica autorizzata.

*Costo del servizio:* il servizio è soggetto al pagamento dell'imposta di bollo e dei diritti di segreteria.

*Tempestività:* l'autenticazione della firma è immediata nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Pubblicazioni di matrimonio**

La celebrazione del matrimonio, di rito civile o religioso, deve essere preceduta dalla richiesta di pubblicazioni da eseguirsi nel Comune o nei Comuni di residenza dei futuri coniugi. Con la pubblicazione di matrimonio viene accertato che non esistano impedimenti alla celebrazione dello stesso.

Il cittadino rivolese che intenda contrarre matrimonio deve presentare la richiesta di pubblicazioni allo Sportello polifunzionale, munito di un proprio documento d'identità e di quello del futuro coniuge. L'Ufficiale di Stato civile, acquisiti direttamente tutti i documenti necessari, redige il verbale di pubblicazione che deve essere firmato davanti all'Ufficiale stesso, previo appuntamento telefonico, da entrambi gli sposi. Il verbale è pubblicato all'Albo pretorio telematico del Comune per otto giorni consecutivi. Il matrimonio può essere celebrato dopo il quarto giorno dalla compiuta pubblicazione; se non viene celebrato entro 180 giorni dal termine della pubblicazione, questa si considera come non avvenuta e occorre ripeterla.

Per i cittadini stranieri è necessario essere in possesso del nulla osta al matrimonio rilasciato dal Consolato o dall'Ambasciata del Paese di origine.

Il certificato di eseguita pubblicazione, valido sei mesi, può essere ritirato allo Sportello polifunzionale trascorsi i termini della pubblicazione all'Albo pretorio.

*Costi del servizio:* è necessaria una marca da bollo se i futuri sposi risiedono entrambi nel Comune, oppure due marche nel caso in cui uno di essi risieda in altro Comune.

*Tempestività:* la tempestività della pubblicazione dipende in molti casi dai tempi di risposta di altri Comuni; non può perciò essere fissata a priori. In ogni caso il Comune si impegna a compiere ogni sforzo affinché sia rispettata la data eventualmente fissata per il matrimonio.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Iscrizione, variazioni e cancellazioni anagrafiche**

I cittadini possono presentare le dichiarazioni di iscrizione all'anagrafe del Comune di Rivoli, di cambio di abitazione all'interno del Comune, di trasferimento in altro Comune e di emigrazione all'estero utilizzando esclusivamente i moduli del Ministero dell'Interno, scaricabili dal sito web del Comune, con una delle seguenti modalità:

- allo Sportello Polifunzionale;
- per mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: Servizio Demografici - Comune di Rivoli - Corso Francia 98 - 10098 Rivoli;
- per mezzo di posta elettronica semplice o posta elettronica certificata, agli indirizzi indicati nel sito web del Comune.

Alla dichiarazione deve essere allegata fotocopia non autenticata di un documento d'identità valido del richiedente e delle persone che trasferiscono la residenza insieme con il richiedente; anche tali persone, se maggiorenni, devono sottoscrivere il modulo. Occorre inoltre indicare con particolare attenzione i dati di eventuali patenti e veicoli intestati, in quanto il Comune trasmette direttamente i dati, per l'aggiornamento, alla Motorizzazione civile.

La dichiarazione è registrata nei due giorni successivi alla data in cui è resa o perviene al Comune, trascorsi i quali il cittadino può ottenere la carta d'identità e i certificati di residenza e stato di famiglia.

Entro i 45 giorni successivi alla data di presentazione le dichiarazioni vengono verificate attraverso l'accertamento della effettiva dimora abituale e della regolarità della documentazione presentata. Nello stesso termine l'Ufficiale di anagrafe comunica al cittadino l'eventuale esito negativo. Trascorsi 45 giorni senza alcuna comunicazione da parte del Comune, la pratica si considera conclusa con esito positivo per silenzio-assenso.

*Costo del servizio:* il servizio è esente da costi.

*Tempestività:* l'Ufficio anagrafe registra le dichiarazioni anagrafiche nei due giorni lavorativi successivi alla data della dichiarazione, salvo sospensione dei termini in caso di incompletezza dei dati. Il Comune si impegna a garantire questa tempestività nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Certificati di anagrafe**

Le pubbliche amministrazioni non possono chiedere ai cittadini di produrre certificazioni, ma sono obbligate ad accettare la dichiarazione sostitutiva di certificazione (autocertificazione) da parte dell'interessato. La certificazione resta in uso solo nei rapporti tra privati. I certificati possono essere chiesti in riferimento a persone residenti nel Comune o che lo sono state (certificati storici).

L'Ufficio anagrafe rilascia i seguenti certificati (singoli o cumulativi): residenza attuale o storica a una certa data; stato di famiglia attuale o storico a una certa data; anagrafico di nascita; esistenza in vita; stato libero o vedovanza; cittadinanza; godimento dei diritti politici.

I certificati possono essere chiesti con le seguenti modalità:

- allo Sportello polifunzionale del Comune;

- a mezzo posta ordinaria con richiesta indirizzata a: Servizi demografici - Comune di Rivoli – corso Francia 98 – 10098 Rivoli, allegando fotocopia non autenticata di un documento di identità in corso di validità, marca da bollo, importo stabilito per i diritti e busta affrancata per la risposta.

*Costo del servizio:* il rilascio di certificati anagrafici è soggetto al pagamento dell'imposta di bollo e dei diritti comunali. Le esenzioni dall'imposta di bollo e dai diritti costituiscono un'eccezione riservata a specifici usi, che devono essere dichiarati al momento della richiesta e riportati sulla certificazione.

*Tempestività:* il rilascio è immediato allo Sportello polifunzionale per i certificati informatizzati; è garantito entro 30 giorni se la richiesta perviene via posta ordinaria o posta elettronica oppure nel caso di certificati non informatizzati o necessità di ricerche storiche d'archivio. Questa tempestività è garantita nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Certificati di stato civile**

Le pubbliche amministrazioni non possono chiedere ai cittadini di produrre certificazioni, ma sono obbligate ad accettare la dichiarazione sostitutiva di certificazione (autocertificazione) da parte dell'interessato. La certificazione resta in uso solo nei rapporti tra privati.

L'Ufficio di Stato civile detiene i registri degli atti di nascita, di matrimonio, di morte e di cittadinanza. I certificati e gli estratti degli atti di nascita, matrimonio e morte sono rilasciati dallo Sportello polifunzionale su istanza del richiedente munito di documento di riconoscimento valido.

E' possibile chiedere i certificati di stato civile anche per posta ordinaria direttamente all'Ufficio di Stato civile, allegando copia del documento di identità e busta affrancata per la risposta. Per richieste inoltrate per posta elettronica ordinaria o posta elettronica certificata il certificato non può essere inviato in originale, ma viene trasmesso con lo stesso mezzo.

Non sono informatizzati i registri dei seguenti periodi: atti di nascita dal 1866 al 1943, atti di matrimonio dal 1866 al 1977, atti di morte dal 1866 al 1983.

I famigliari di una persona residente a Rivoli e deceduta fuori dal territorio del Comune possono chiedere il certificato di morte dopo circa 20 giorni al Comune di Rivoli, oppure, in caso d'urgenza, direttamente allo stato civile del Comune dove è avvenuto il decesso.

*Costo del servizio:* i certificati di stato civile sono esenti da imposta di bollo e diritti.

*Tempestività:* le certificazioni basate sugli atti informatizzati sono rilasciate immediatamente allo Sportello polifunzionale oppure entro trenta giorni se richiesti via posta ordinaria o posta elettronica. Le certificazioni basate sugli atti non informatizzati sono rilasciate entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Questa tempestività è garantita nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Dichiarazione di nascita**

Quando avviene una nascita occorre presentare la dichiarazione per iscrivere il nuovo nato nei registri di stato civile e dell'anagrafe. La dichiarazione di nascita può essere presentata:

- entro tre giorni presso l'ospedale o la casa di cura in cui è avvenuta la nascita;

- entro dieci giorni presso il Comune di nascita, consegnando la certificazione rilasciata dall'autorità sanitaria;
- entro dieci giorni presso il Comune di residenza della madre ovvero, con il consenso di quest'ultima, del padre.

*Dichiarazione tardiva:* se la dichiarazione viene resa dopo dieci giorni dalla nascita, il dichiarante deve indicare le ragioni del ritardo all'Ufficiale di Stato civile, il quale ne dà segnalazione alla Procura della Repubblica.

*Dichiarazione di nascita da genitori coniugati:* può essere presentata dal padre, dalla madre, da un loro procuratore o, in caso di impedimento, dall'ostetrica che ha prestato assistenza al parto.

*Dichiarazione di nascita da genitori non coniugati:* è presentata dalla sola madre che intenda riconoscere il figlio, oppure dal padre e dalla madre congiuntamente, se intendano riconoscere entrambi il figlio. È possibile per la madre non riconoscere il proprio figlio; in questo caso la dichiarazione di nascita è resa direttamente dall'ostetrica.

Per le dichiarazioni rese davanti all'Ufficiale di Stato civile il dichiarante deve essere in possesso di un documento di identità valido e produrre il certificato attestante l'avvenuta nascita e rilasciato dall'ospedale. L'atto di nascita e la relativa certificazione sono redatti immediatamente. Le dichiarazioni di nascita pervenute dall'ospedale vengono trascritte entro tre giorni.

*Costo del servizio:* la prestazione non comporta costi.

*Tempestività:* la redazione dell'atto di nascita è immediata per le dichiarazioni presentate direttamente dinanzi all'Ufficiale di stato civile; avviene entro 72 ore per le dichiarazioni pervenute dall'ospedale o da una casa di cura. Questa tempestività è garantita nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

## **Richiesta di cittadinanza italiana**

La cittadinanza italiana si acquista:

- per nascita se uno dei genitori è cittadino italiano;
- per adozione, riconoscimento di paternità o maternità da parte di cittadino italiano o a seguito di dichiarazione giudiziale di filiazione durante la minore età;
- per matrimonio con cittadino italiano;
- per beneficio di legge;
- per naturalizzazione.

Gli atti di cittadinanza sono tenuti dall'Ufficio di Stato civile. Il certificato di cittadinanza italiana viene rilasciato dallo Sportello polifunzionale del Comune.

*Stranieri residenti in Italia e per matrimonio:* eventuali informazioni devono essere chieste alla Prefettura di Torino, alla quale deve essere presentata la domanda.

*Minori stranieri nati in Italia:* lo straniero nato in Italia e che vi abbia risieduto legalmente e senza interruzione fino al raggiungimento della maggiore età può presentare la richiesta al Comune entro un anno dal compimento della maggiore età. Per informazioni rivolgersi all'Ufficio di Stato civile.

*Stranieri di origine italiana e residenti in Italia:* possono chiedere il riconoscimento della cittadinanza italiana se rientrano nei casi previsti dalla legge. Per informazioni rivolgersi all'Ufficio di Stato civile.

I cittadini stranieri che acquistano la cittadinanza italiana la trasmettono ai figli minori conviventi nati antecedentemente all'acquisto di cittadinanza.

A decorrere dalla data di acquisizione della cittadinanza è possibile chiedere la certificazione di cittadinanza e ottenere che eventuali altri documenti (carta di identità, ecc.) siano modificati in relazione alla medesima.

*Costo del servizio:* versamento di un contributo stabilito per legge.

*Tempestività:* a causa della complessità del procedimento è impossibile stabilire un termine preciso quando siano coinvolti altri soggetti quali la Prefettura, i Consolati e il Ministero degli Interni. Il Comune, per i procedimenti interamente di sua competenza, eroga il servizio entro 180 giorni; questa tempestività è garantita nel 90% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 90% dei casi.

### **Rilascio copie integrali di atti di stato civile**

L'Ufficio di stato civile rilascia le copie integrali degli atti di nascita, di matrimonio, di morte e di cittadinanza. Il rilascio delle copie integrali è soggetto a prenotazione.

Le copie integrali degli atti di nascita sono rilasciate all'interessato o ai genitori. Le copie integrali degli atti di matrimonio sono rilasciate all'interessato o a persona maggiorenne munita di delega. Le copie integrali degli atti di morte sono rilasciate agli aventi diritto.

Il cittadino può chiedere la copia integrale allo Sportello polifunzionale presentando un documento di riconoscimento valido, oppure per posta all'Ufficio di Stato Civile, allegando copia di un documento di riconoscimento valido e busta affrancata per la risposta.

*Costo del servizio:* il rilascio delle copie integrali di atto di stato civile è esente da spese.

*Tempestività:* il rilascio delle copie integrali di stato civile è soggetto a prenotazione e avviene entro 10 giorni dalla richiesta. Il Comune si impegna ad erogare il servizio in modo tempestivo nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Rilascio di attestazioni in materia di toponomastica**

Il servizio consiste nel rilascio dell'attestazione della via e del numero civico in cui si trova un determinato edificio.

*Costo del servizio:* il rilascio è esente da spese.

*Tempestività:* il Comune si impegna ad erogare il servizio entro 15 giorni dalla richiesta; questa tempestività è garantita nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Assegnazione di numero civico e di numerazione interna**

Per ottenere l'assegnazione del numero civico di un edificio o del numero interno di una unità abitativa il cittadino o il progettista devono presentare richiesta scritta allo Sportello polifunzionale, allegando le necessarie cartografie e planimetrie. L'Ufficio toponomastica, dopo la verifica della documentazione e l'eventuale sopralluogo, assegna il numero civico e il numero interno, rilasciando ricevuta dell'avvenuta assegnazione.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il Comune si impegna ad assegnare il numero civico e il numero interno entro 15 giorni dalla richiesta; questa tempestività è garantita nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## **7.6 Servizi per il commercio e l'artigianato.**

### *Premessa*

Numerose attività economiche e imprenditoriali possono essere avviate senza necessità di un'autorizzazione da parte di una pubblica amministrazione, e in particolare del Comune.

La SCIA (segnalazione certificata di inizio attività) è la dichiarazione che consente alle imprese di iniziare, modificare o cessare un'attività produttiva (artigianale, commerciale, industriale) senza dover attendere verifiche o controlli preliminari da parte degli enti competenti.

La dichiarazione dell'imprenditore sostituisce le varie autorizzazioni, licenze e analoghe fattispecie, salvo alcuni casi particolari (necessità di valutazioni discrezionali, esistenza di vincoli ambientali o paesaggistici, ecc.). Ricorrendo tali presupposti, alle imprese è sufficiente presentare la SCIA per avviare la propria attività. Il Comune accerta, entro 60 giorni dal ricevimento, il possesso e la veridicità dei requisiti dichiarati adottando, in caso negativo, i provvedimenti per vietare la prosecuzione dell'attività.

La SCIA deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale "Impresa in un giorno" ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere anche attraverso il link "SUAP" presente sul sito web del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune comunica all'interessato, tramite posta elettronica certificata, l'avvenuta ricezione della segnalazione.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

Le seguenti attività produttive possono essere avviate, modificate o cessate con la presentazione della SCIA in forma telematica:

**Esercizio di vendita al dettaglio (esercizio di vicinato)**

**Esercizio di vendita diretta al pubblico di prodotti da forno (panificio)**

**Attività di vendita di cose usate o antiche, di oggetti d'arte, di pregio o preziosi**

**Attività di tintoria e lavanderia**

**Esercizio di vendita di prodotti agricoli (coltivatori diretti)**

**Attività e struttura ricettiva (bed & breakfast, casa vacanza per uso turistico, agriturismo, albergo, ostello)**

**Agenzia di viaggi**

**Agenzia di affari**

**Attività di autonoleggio senza conducente o autorimessa**

**Detenzione di apparecchi di intrattenimento presso esercizi commerciali**

**Attività di parrucchiere**

**Attività di estetista**

**Vendita della stampa quotidiana e periodica (edicole, giornali, ecc.)**

**Impianto di distribuzione carburanti (solo subingresso, trasferimento o cessazione).**

Sono invece soggette ad autorizzazione preventiva le attività illustrate sotto.

**Esercizio di vendita al dettaglio (medie e grandi strutture di vendita): apertura, subingresso, variazione, trasferimento o cessazione**



Il Comune rilascia l'autorizzazione per avviare un'attività di vendita al dettaglio in medie o grandi strutture o modificare, trasferire, cedere tale autorizzazione.

La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), a cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione in via telematica.

*Costo del servizio:* la prestazione comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98 % dei casi.

### **Esercizio di somministrazione alimenti e bevande (bar, ristoranti, ecc.): apertura, subingresso, variazione, trasferimento o cessazione**

Il Comune rilascia l'autorizzazione per avviare un'attività di somministrazione di alimenti e bevande ( bar e ristoranti) e di modificare, trasferire, cedere o cessare tale attività.

La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione in via telematica.

*Costo del servizio:* la prestazione comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 60 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98 % dei casi.

### **Attività di trasporto pubblico (taxi): inizio attività e subingresso**

Il Comune rilascia l'autorizzazione per esercitare l'attività di trasporto pubblico (taxi) o di modificare, cedere o cessare tale autorizzazione. Il rilascio di nuove autorizzazioni è subordinato a una procedura selettiva, con pubblicazione di apposito bando che stabilisce i requisiti e le modalità.

Per il subingresso nella titolarità dell'autorizzazione è necessario ritirare l'apposito modulo presso l'Ufficio commercio e riconsegnarlo compilato all'Ufficio protocollo del Comune. L'autorizzazione cartacea al subingresso può successivamente essere ritirata presso l'Ufficio commercio.

*Costo del servizio:* la prestazione servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 30 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98 % dei casi.

### **Locali di pubblico spettacolo: rilascio agibilità e autorizzazione all'esercizio**

Il Comune rilascia l'autorizzazione per l'esercizio di intrattenimenti pubblici all'interno di locali privati. L'edificazione o la trasformazione di locali da adibire a spettacoli pubblici è soggetta al preventivo parere favorevole della Commissione comunale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo. Al termine dei lavori, la medesima Commissione effettua un sopralluogo di verifica. Qualora i locali abbiano una capienza inferiore a 200 persone il sopralluogo è sostituito da una relazione tecnica redatta da un professionista abilitato.

La richiesta su apposito modello cartaceo, disponibile presso l'Ufficio commercio, deve essere compilata e consegnata all'Ufficio protocollo. L'autorizzazione cartacea può successivamente essere ritirata presso l'Ufficio commercio.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei costi della Commissione, se necessaria.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 120 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98 % dei casi.

### **Autorizzazione temporanea per lo svolgimento di uno spettacolo pubblico**

Il Comune autorizza lo svolgimento su un'area pubblica di uno spettacolo o intrattenimento aperto al pubblico (concerti, spettacoli teatrali, cabaret).

La richiesta cartacea deve essere indirizzata al Servizio commercio. L'autorizzazione cartacea viene rilasciata previa verifica dei requisiti di agibilità di pubblico spettacolo. Qualora la capienza sia inferiore a 200 posti tali requisiti sono certificati da un professionista abilitato. Se la capienza è superiore a 200 posti è necessario il sopralluogo e il parere favorevole della Commissione comunale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei costi della Commissione, se necessaria.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 30 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98 % dei casi.

### **Commercio di prodotti fito-sanitari: apertura, subingresso, variazione, trasferimento o cessazione**

Il servizio consente di ottenere l'autorizzazione per avviare un'attività di vendita di prodotti fito-sanitari o di modificare, cedere, variare tale autorizzazione.

La richiesta deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione per via telematica.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Apertura o variazione di un impianto di distribuzione carburanti**

L'autorizzazione consente di attivare un nuovo impianto di distribuzione carburanti o di effettuare delle variazioni dei prodotti serviti (aggiunta di colonnine, modifica dei prodotti erogati, costruzione nuovi serbatoi per carburanti).

La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione in via telematica.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98 % dei casi.

#### **Vendita, toelettatura o addestramento di animali: apertura, subingresso, variazione, trasferimento o cessazione**

Questa autorizzazione consente ai soggetti interessati di possedere a fini commerciali animali in perfette condizioni di sicurezza e igiene e di svolgere tutte le attività connesse. L'autorizzazione viene rilasciata laddove esistano le condizioni previste dal Regolamento comunale per la tutela degli animali e dalle norme di legge vigenti in materia.

La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione in via telematica.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

#### **Esercizio di ambulatori medici o veterinari; detenzione scorte farmaci veterinari: apertura, subingresso, variazione trasferimento o cessazione.**

Il Comune rilascia l'autorizzazione per avviare l'attività di un ambulatorio medico o veterinario con tutte le attività connesse e di modificare, cedere, variare, cessare l'autorizzazione. La richiesta deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione in via telematica.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

#### **Attività di spettacolo viaggiante: avvio, subingresso, variazione, trasferimento o cessazione**

Il Comune rilascia l'autorizzazione per avviare un'attività di spettacolo viaggiante o per modificare, trasferire, cedere tale autorizzazione.

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio protocollo utilizzando il modello cartaceo reperibile presso il Servizio commercio. L'autorizzazione cartacea può successivamente essere ritirata presso l'Ufficio commercio.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

#### **Autorizzazione per svolgere sul territorio attività di spettacolo viaggiante**

Il Comune rilascia l'autorizzazione per svolgere un'attività di spettacolo viaggiante sul territorio di Rivoli.

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio protocollo utilizzando il modello cartaceo disponibile presso l'Ufficio commercio. L'autorizzazione cartacea può successivamente essere ritirata presso l'Ufficio commercio.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Rilascio dell'attestato di qualifica professionale di agricoltore.**

Il servizio consente di ottenere l'attestato della qualifica professionale di agricoltore.

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio protocollo utilizzando il modello cartaceo reperibile presso il Servizio commercio. L'attestato può successivamente essere ritirato presso l'Ufficio commercio.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* l'attestato viene rilasciata entro il termine di 45 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Comunicazione di subingresso in esercizi di commercio su area pubblica con concessione del posteggio e relative variazioni.**

Questa prestazione riguarda il subentro o la variazione nella gestione di un esercizio di commercio su area pubblica con concessione del posteggio.

La comunicazione deve essere presentata allo Sportello polifunzionale utilizzando il modello cartaceo reperibile presso lo Sportello stesso. Il Comune rilascia un provvedimento che ha la forma di una autorizzazione, ma che in realtà è una presa d'atto della comunicazione. Tale autorizzazione cartacea può essere ritirata presso lo Sportello Polifunzionale.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Autorizzazione al commercio itinerante su area pubblica senza concessione di posteggio.**

Il Comune rilascia l'autorizzazione per svolgere il commercio in forma itinerante senza posteggio fisso.

La richiesta deve essere presentata allo Sportello polifunzionale utilizzando il modello cartaceo disponibile presso lo stesso Sportello. L'autorizzazione cartacea può successivamente essere ritirata presso l'Ufficio commercio.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 30 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Installazione insegne di esercizio: segnalazione certificata di inizio attività.**

Gli esercizi commerciali, professionali o artigianali possono installare una insegna di esercizio senza necessità di autorizzazione, inviando al Comune una "segnalazione certificata di inizio attività" (SCIA). La SCIA deve essere presentata allo Sportello polifunzionale utilizzando il

modulo cartaceo scaricabile dal sito web del Comune. Il Comune rilascia all'interessato la ricevuta cartacea dell'avvenuta segnalazione.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

#### **Autorizzazione alla detenzione di animali esotici a fini di allevamento o commercio.**

Questa autorizzazione consente ai soggetti interessati di possedere a fini commerciali animali esotici in perfette condizioni di sicurezza e igiene. L'autorizzazione viene rilasciata laddove esistano le condizioni previste dal Regolamento comunale per la tutela degli animali e dalle norme di legge vigenti in materia.

La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione in via telematica.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

#### **Somministrazione temporanea di cibi e bevande: segnalazione certificata di inizio attività.**

La somministrazione temporanea di cibi e bevande può essere esercitata senza necessità di un'autorizzazione, previo invio al Comune di una "segnalazione certificata di inizio attività" (SCIA). L'apposito modello può essere ritirato presso il Servizio commercio e riconsegnato, dopo la compilazione, all'Ufficio protocollo del Comune. Per ogni informazione in merito è possibile rivolgersi al Servizio commercio.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98 % dei casi.

## 7.7 Servizi alle imprese

### **Autorizzazione per l'esercizio di impianti produttivi (localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione, riconversione, ampliamento, trasferimento, riattivazione)**

Il Comune rilascia l'autorizzazione per avviare un impianto produttivo o trasformarlo, ristrutturarlo, riconvertirlo, ecc. La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione in via telematica. Tutte le eventuali variazioni devono essere comunicate al SUAP.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento di bolli, diritti di segreteria e oneri vari, differenziati in funzione della tipologia e della complessità dell'intervento.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100 % dei casi.

### **Autorizzazione per impianti di biogas, depositi di oli minerali, centrali di cogenerazione, termoelettriche o idroelettriche, impianti di gestione rifiuti (localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione, riconversione, ampliamento, trasferimento, riattivazione)**

Il Comune rilascia l'autorizzazione per avviare un impianto di biogas, un deposito di oli minerali, una centrale di cogenerazione, un impianto di gestione rifiuti oppure trasformare, ristrutturare, riconvertire tali impianti.

La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione in via telematica. Tutte le eventuali variazioni devono essere comunicate al SUAP.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento di bolli, diritti di segreteria e oneri vari, differenziati in funzione della tipologia e della complessità dell'intervento.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100 % dei casi.

### **Autorizzazione al deposito di gas tossici**

Il Comune rilascia l'autorizzazione al deposito di gas tossici. La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito web del Comune. Lo "Sportello unico alle imprese" (SUAP) del Comune successivamente trasmette l'autorizzazione in via telematica. Tutte le variazioni dell'attività devono essere comunicate al SUAP.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

### **Classificazione delle industrie insalubri**

Questo servizio fornisce la classificazione di uno stabilimento definito "insalubre" in base alle classi previste dall'art. 216 del Testo unico delle leggi sanitarie.

La richiesta deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito web del Comune.

Il provvedimento di classificazione viene rilasciato previo parere dell'ASL To3 e può essere ritirato in forma cartacea presso l'Ufficio sanità amministrativa.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

### **Autorizzazione allo scarico di reflui industriali in rete fognaria o su suolo**

Il Comune può autorizzare lo scarico di reflui industriali in rete fognaria o sul suolo. La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito del Comune.

L'autorizzazione viene rilasciata previo parere dell'ASL To3 e può essere ritirata in forma cartacea presso l'Ufficio sanità amministrativa.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro il termine di 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

### **Servizio di pesa pubblica**

Tutti i soggetti interessati possono avvalersi di due pesa pubbliche dislocate sul territorio comunale. Una pesa è ubicata in via Rossano (frazione Tetti Neirotti), ha una portata massima di 40 tonnellate ed una piattaforma di 8,00 x 3,20 metri. La seconda è collocata in via Rosta angolo viale Ravensburg (Borgo Nuovo) e ha una portata massima di 60 tonnellate con una piattaforma di 14,00 x 3,00 metri.

La gestione delle due pesa pubbliche è data in concessione a soggetti privati ai quali l'utente può rivolgersi, previa prenotazione telefonica, per usufruire del servizio. I recapiti dei gestori sono reperibili sul sito web del Comune.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento di una tariffa.

*Tempestività:* il servizio viene erogato previo appuntamento concordato con l'utente.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100 % dei casi.

### **Utilizzo del Centro Congressi comunale**

Il Comune di Rivoli possiede un Centro congressi che può essere utilizzato da qualsiasi soggetto (enti pubblici, associazioni, aziende, ecc.) per congressi, convegni, corsi di formazione, ecc. Il Centro congressi è dotato di due sale, di tutte le infrastrutture tecnologiche più avanzate (impianto di proiezione, di registrazione, ecc.), bar, centro di accoglienza ed è ubicato in via

Dora Riparia 2, all'interno della "cittadella dei servizi" del Comune. Nelle immediate vicinanze esiste una ampia disponibilità di parcheggi.

Per informazioni o prenotazioni, chiunque sia interessato può rivolgersi ai Servizi per la cultura e l'associazionismo del Comune.

*Costo del servizio:* l'utilizzo del Centro congressi comporta il pagamento di una tariffa.

*Tempestività:* la concessione viene rilasciata entro 10 giorni dalla richiesta nei casi ordinari, entro 20 giorni quando venga richiesta l'applicazione di tariffe particolari nei casi previsti dall'apposito Regolamento. Il Comune si impegna a rispettare questa tempestività nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.



## 7.8 Servizi tributari e catastali

### Rilascio di visure catastali

Presso lo Sportello polifunzionale è possibile chiedere consultazioni meccanizzate relative ai dati catastali dei fabbricati e dei terreni siti su tutto il territorio nazionale per ottenere l'estratto di mappa dei terreni e la visura catastale per i fabbricati, da quali risalire alla rendita catastale. L'interessato può recarsi allo Sportello polifunzionale del Comune e richiedere la stampa cartacea della visura catastale di cui necessita.

*Costo del servizio:* il servizio è a pagamento.

*Tempestività:* la visura viene stampata e consegnata immediatamente al richiedente. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### Segnalazione di errori catastali da inoltrare all'Agenzia del Territorio

Presso lo Sportello polifunzionale è possibile chiedere la correzione dei dati presenti nelle visure catastali (relativamente sia ai soggetti intestatari che ai fabbricati e ai terreni) ubicati su tutto il territorio provinciale. Il cittadino si rivolge direttamente allo Sportello polifunzionale al fine di correggere, integrare, modificare eventuali errori o dati non congruenti rilevati dalle visure catastali. Il personale dell'Ufficio tributi e catasto, settimanalmente, si reca all'Agenzia del Territorio per chiedere le relative correzioni.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio viene erogato entro 15 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### Tributo per i servizi indivisibili (TASI) e tassa sui rifiuti (TARI): iscrizione, variazione o cessazione dell'utenza, concessione di agevolazioni, esenzioni o riduzioni

Ogni famiglia residente o non residente sul territorio rivolese ed ogni titolare di attività economica che occupa o detiene un locale od un'area soggetta a tassazione ha l'obbligo di pagare il tributo per i servizi indivisibili (TASI) e la tassa sui rifiuti (TARI).

Sono soggette a tassazione tutte le eventuali pertinenze dell'immobile principale, ossia cantine, garage, soffitte, mansarde, tavernette, magazzini.

Tutti coloro che iniziano a occupare o a detenere un locale od un'area soggetta a tassazione devono presentare apposita denuncia entro e non oltre il 30 giugno dell'anno successivo all'inizio dell'occupazione.

La denuncia deve essere presentata anche in caso di variazione dei locali o delle aree, della loro superficie o destinazione d'uso che influisca sull'applicazione del tributo stesso.

Anche in caso di cessata occupazione è necessario provvedere a presentare immediatamente apposita denuncia. La cancellazione decorre dal mese solare successivo a quello in cui viene comunicata la cessazione stessa.

Le denunce di iscrizione, variazione e cessazione possono anche essere presentate a mezzo di posta elettronica ordinaria o certificata oppure su modulo cartaceo; i moduli sono reperibili allo Sportello polifunzionale e sul sito web del Comune. Le denunce cartacee devono essere consegnate allo Sportello Polifunzionale.

E' possibile pagare questi tributi per via telematica (home banking).

*Tempestività:* il servizio viene erogato al momento della richiesta. Questa tempistica è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Tributo per i servizi indivisibili (TASI) e tassa sui rifiuti (TARI): rimborsi o compensazioni**

Tutti i contribuenti che dimostrano di aver versato a titolo di TARSU (Tassa raccolta e smaltimento rifiuti in vigore fino al 31 dicembre 2012), o di TARES (Tributo Comunale sui Rifiuti e sui Servizi in vigore dal 1° gennaio al 31 dicembre 2013), o di TASI (Tributo per i servizi indivisibili), in vigore dal 1° gennaio 2014, o ancora di TARI (Tassa sui rifiuti), anch'essa in vigore dal 1° gennaio 2014 somme superiori al dovuto, possono chiedere il rimborso di ciò che hanno versato in eccesso o compensare dette cifre con quello che devono pagare per il periodo successivo.

La domanda può essere presentata a mezzo di posta elettronica ordinaria o certificata oppure su modulo cartaceo; i moduli sono reperibili allo Sportello polifunzionale e sul sito web del Comune. Le domande cartacee devono essere consegnate allo Sportello Polifunzionale.

La richiesta di rimborso o compensazione deve essere presentata entro cinque anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Sulle somme rimborsate spettano gli interessi nella misura pari al tasso legale, con maturazione giorno per giorno e con decorrenza dal giorno in cui gli stessi sono divenuti esigibili. Su specifica richiesta del contribuente è possibile procedere alla compensazione delle somme a debito con quelle a credito, purché riferite allo stesso tributo.

Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza il richiedente riceverà una lettera nella quale gli verrà comunicato come accedere al rimborso. La compensazione sulle somme dovute per il periodo successivo è effettuata d'ufficio senza ulteriori comunicazioni.

*Tempestività:* il servizio viene erogato entro 180 giorni dal momento della richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **IMU: calcolo dell'ammontare**

Tutti i cittadini rivolesi tenuti a pagare l'IMU (Imposta municipale unica) possono chiedere il calcolo dell'imposta allo Sportello Polifunzionale per un numero massimo di due unità immobiliari oltre alla abitazione principale e relative pertinenze. Per poter effettuare il calcolo è necessario fornire le rendite catastali dei relativi immobili. Oltre al prospetto di calcolo viene consegnato anche il modello F24 compilato per effettuare il pagamento.

Il calcolo dell'IMU può essere effettuato dal cittadino anche on line, mediante l'apposito programma presente sul sito web del Comune.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio viene erogato su appuntamento entro 5 giorni lavorativi dal momento della richiesta, fatti salvi i periodi dell'anno prossimi alle scadenze per il pagamento dell'acconto e del saldo dove tale tempistica non può essere garantita se il numero delle richieste è molto elevato. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **IMU e ICI: rimborsi o compensazioni**

Tutti i contribuenti che abbiano versato a titolo di ICI (Imposta comunale sugli immobili, in vigore fino al 31 dicembre 2011) o di IMU (Imposta municipale unica, in vigore dal 1° gennaio 2012) somme superiori al dovuto, possono richiedere il rimborso di ciò che hanno versato in

eccesso o chiedere la compensazione delle maggiori somme versate con l'imposta dovuta per le scadenze successive.

La domanda può essere presentata a mezzo di posta elettronica ordinaria o certificata oppure su modulo cartaceo; i moduli sono reperibili allo Sportello polifunzionale e sul sito web del Comune. Le denunce cartacee devono essere consegnate allo Sportello Polifunzionale.

La richiesta di rimborso o compensazione deve essere presentata entro cinque anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Sulle somme rimborsate spettano gli interessi nella misura pari al tasso legale, con maturazione giorno per giorno e con decorrenza dal giorno in cui gli stessi sono divenuti esigibili. Su specifica richiesta del contribuente è possibile procedere alla compensazione delle somme a debito con quelle a credito, purché riferite allo stesso tributo.

Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza il richiedente riceverà una lettera nella quale gli verrà comunicato come accedere al rimborso. La compensazione sulle somme dovute per il periodo successivo è effettuata d'ufficio senza ulteriori comunicazioni.

*Tempestività:* il servizio viene erogato entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta. Questa tempistica è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **IMU: presentazione della dichiarazione**

La dichiarazione IMU (Imposta municipale unica) deve essere presentata dal cittadino solo quando per l'immobile viene determinata una imposta ridotta rispetto a quella ordinaria e nei casi in cui gli elementi necessari per il calcolo dell'imposta non siano immediatamente acquisibili da parte del Comune attraverso la consultazione della banca dati catastale o anagrafica. In pratica:

- *la dichiarazione IMU non deve essere presentata* quando un immobile (con esclusione delle aree fabbricabili) sia pervenuto in possesso tramite una dichiarazione di successione o un atto notarile per il quale sono applicabili le procedure telematiche attraverso il modello unico informatico (MUI), tramite il quale i notai effettuano la registrazione, la trascrizione, l'iscrizione e l'annotazione nei registri immobiliari, nonché la voltura catastale di atti relativi a diritti sugli immobili.

- *la dichiarazione deve essere presentata:*

- \* per gli immobili che godono di una riduzione dell'imposta (fabbricati di interesse storico o artistico, fabbricati dichiarati inagibili o inabitabili e di fatto non utilizzati, unità immobiliari locate con canone agevolato ai sensi della legge n. 431 del 1998 o concesse in uso gratuito a parenti di primo grado in linea retta che la utilizzano quale abitazione principale, terreni agricoli posseduti e condotti da coltivatori diretti o da imprenditori agricoli). Le riduzioni devono essere richieste sia quando si acquista che quando si perde il relativo diritto;
- \* per gli immobili che non sono pervenuti in possesso tramite dichiarazione di successione o atti per i quali è stato utilizzato il MUI;
- \* quando il Comune non può acquisire dalla banca dati catastale le informazioni necessarie ai fini del pagamento dell'imposta.

Nei casi sopra elencati, il cittadino deve rivolgersi allo Sportello polifunzionale per presentare la dichiarazione ai fini IMU entro il 30 giugno dell'anno successivo al giorno in cui è sorto l'obbligo della dichiarazione. Gli operatori dello Sportello sono a disposizione per fornire supporto e consulenza per la compilazione della dichiarazione.

*Tempestività:* il servizio viene erogato al momento della richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## **Rateazioni del pagamento di un tributo**

Il Comune può concedere la rateazione delle somme da pagare sia in fase di riscossione volontaria che in quella coattiva. La rateazione può essere concessa per importi superiori a un determinato limite, fissato nel Regolamento comunale delle entrate, su istanza motivata dell'interessato.

La domanda di rateazione deve essere corredata:

- da una dichiarazione attestante lo stato di temporanea situazione di obiettiva difficoltà economica, per debiti a carico di soggetti privati non titolari di attività economiche;
- dall'attestazione ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente), che deve essere uguale o inferiore al limite indicato nel Regolamento delle entrate;
- per debiti a carico di soggetti titolari di attività economiche: ultimo bilancio approvato e/o dichiarazione dei redditi e/o scritture contabili.

L'istanza deve essere presentata prima dell'inizio della procedura esecutiva.

Il numero delle rate ottenibili, le condizioni di eventuale maggior favore e ogni altra informazione inerente le rateazioni tributarie sono contenute nel Regolamento delle entrate.

La domanda di rateazione può essere presentata a mezzo di posta elettronica ordinaria o certificata oppure su modulo cartaceo; i moduli sono reperibili allo Sportello polifunzionale e sul sito web del Comune. La domanda cartacea deve essere consegnata allo Sportello Polifunzionale.

Eseguita l'istruttoria, l'Amministrazione comunica al cittadino se l'istanza è stata accolta e, in caso favorevole, il piano di ammortamento con le scadenze e gli importi delle rate.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio viene erogato entro 60 giorni dal momento della richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## **Istanza, quando sussistono i presupposti, per l'annullamento, la rettifica o la sospensione di provvedimenti tributari emanati dal Comune**

Se il contribuente ritiene che il Comune abbia commesso un errore nell'applicare le norme tributarie o nel calcolare un'imposta, può inoltrare al Servizio tributi una domanda in carta libera contenente un'esposizione sintetica dei fatti e corredata dalla documentazione idonea a dimostrare le tesi sostenute. Nella domanda occorre riportare l'atto di cui si chiede l'annullamento e i motivi che fanno ritenere tale atto illegittimo e, di conseguenza, annullabile in tutto o in parte. Il Comune, se prende atto di aver commesso un errore, può annullare, rettificare o sospendere il proprio provvedimento e correggere tale errore senza necessità di un ricorso al giudice tributario da parte del cittadino.

I casi più frequenti sono gli errori di persona, di calcolo, di presupposto dell'imposta, di doppia imposizione, di mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti, ecc.

La presentazione dell'istanza di rettifica, sospensione o annullamento non sospende i termini per la presentazione del ricorso al giudice tributario. Pertanto, è necessario prestare attenzione a non far trascorrere inutilmente tali termini.

L'istanza può essere presentata a mezzo di posta elettronica ordinaria o certificata oppure su modulo cartaceo; i moduli sono reperibili allo Sportello polifunzionale e sul sito web del Comune. La domanda cartacea deve essere consegnata allo Sportello Polifunzionale.

Eseguita l'istruttoria, l'Amministrazione comunica al cittadino l'esito, positivo o negativo.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* la richiesta viene accolta o respinta entro 120 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Supporto e consulenza al contribuente per chiarimenti sulla corretta interpretazione della normativa tributaria nei casi di incertezza o di elevata complessità**

Il cittadino può inoltrare per iscritto al Comune circostanziate e specifiche istanze di interpello concernenti l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali, qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse o si tratti di situazioni caratterizzate da un'elevata complessità. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria. La risposta del Comune, scritta e motivata, vincola con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza di interpello, e limitatamente al richiedente. Qualora essa non pervenga al cittadino entro 120 giorni dalla richiesta si intende che il Comune concorda con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal richiedente.

L'istanza può essere presentata a mezzo di posta elettronica ordinaria o certificata oppure in forma cartacea allo Sportello polifunzionale.

Eseguita l'istruttoria, il Servizio tributi comunica al cittadino l'esito.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio viene erogato entro 120 giorni dal momento della richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Servizio pubbliche affissioni**

Il servizio provvede all'affissione di manifesti forniti da privati cittadini e imprese negli appositi tabelloni installati in città. Il servizio è appaltato a una ditta privata, alla quale l'interessato deve rivolgersi presentando richiesta scritta in carta libera nella quale devono essere specificate le generalità del richiedente, la quantità e il formato dei manifesti da affiggere, l'indicazione del quantitativo percentuale della categoria in cui esporre i manifesti (normale o speciale), l'indicazione sintetica del titolo della campagna pubblicitaria, la data di inizio e durata dell'affissione. Alla richiesta deve essere allegata l'attestazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo dovuto al Comune per l'affissione dei manifesti. Le affissioni sono effettuate secondo l'ordine di prenotazione.

La richiesta può essere presentata:

- di persona all'ufficio della ditta appaltatrice (indirizzo e orari di apertura sono presenti sul sito web del Comune)
- a mezzo di posta elettronica ordinaria o certificata
- via fax

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento di una tariffa; è possibile il pagamento con modalità elettronica (home banking).

*Tempestività:* il servizio è garantito entro 48 ore per le richieste urgenti, a decorrere dal giorno richiesto per tutti gli altri casi. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## 7.9 Servizio asili nido

### Servizio asili nido

Il servizio asili nido è dedicato ai bambini dai 6 mesi ai 3 anni e ha la finalità di promuovere attività e interventi all'interno di un contesto educante per lo sviluppo globale del bambino, anche in collaborazione con le famiglie.

Al momento della stesura della presente edizione della carta dei servizi esistono in Rivoli due asili nido, "Il Melograno" in via Adamello 8 e "Annetta Donini" in viale Gramsci 4.

Il servizio è garantito su undici mesi, dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 18.00; per esigenze lavorative dei genitori è possibile anticipare l'entrata alle ore 7.30. In relazione alle richieste dell'utenza e alle risorse finanziarie disponibili, il Comune valuta di anno in anno l'opportunità di apertura del servizio anche durante il mese di agosto.

Viene riservata particolare attenzione al momento dell'inserimento, che avviene gradualmente con la presenza di uno dei genitori o di un altro familiare per un periodo di 2 settimane circa, e comunque nel rispetto dei tempi del bambino.

E' prevista la presenza di un educatore ogni 4 lattanti (6-12 mesi) e di un educatore ogni 6 divezzi (13-36 mesi). E' garantito l'inserimento dei bambini portatori di handicap anche con l'appoggio di personale in rapporto 1 a 1 (se necessario) e in collaborazione con gli esperti del territorio che ne seguono il percorso individuale.

Per quanto concerne i pasti, la somministrazione è garantita quotidianamente anche in caso di imprevisti; sono utilizzati prodotti di prima qualità e a filiera corta (ad esempio: carne di razza piemontese, formaggio grana piemontese, prodotti a indicazione geografica protetta); i pasti sono preparati presso la cucina di uno dei due asili nido e sono differenziati secondo le età; il menù ruota su quattro settimane ed è previsto un menu invernale e uno estivo; sono previsti menu personalizzati per bambini con intolleranze o malattie e menu differenziati per motivi religiosi; il servizio è vigilato e tutelato dalla presenza quotidiana della dietista comunale.

Al fine dell'iscrizione, i genitori devono compilare la domanda disponibile presso lo Sportello polifunzionale, presso l'Ufficio asili nido e sul sito web del Comune; la domanda compilata deve essere consegnata allo Sportello polifunzionale.

L'ufficio procede alla formazione di una graduatoria; i genitori dei bambini ammessi vengono convocati telefonicamente per la firma di accettazione dell'ammissione e del contratto tra famiglia e Comune. Le famiglie ricevono mensilmente un bollettino per il pagamento della retta; il pagamento può essere effettuato tramite versamento in posta, con RID bancario, bonifico bancario o conto Banco Posta.

Durante il periodo di funzionamento degli asili nido è possibile:

- variare l'orario di frequenza;
- modificare le deleghe alle persone autorizzate a ritirare i bambini dal nido;
- il ricalcolo della retta in base a un mutamento nella situazione lavorativa dei genitori;
- il ricalcolo o l'esenzione dalla retta su segnalazione dei servizi sociali del CISA.

La variazione avviene su richiesta dei genitori che devono rivolgersi all'Ufficio asili nido fornendo la documentazione richiesta, oppure a seguito di relazione dei servizi sociali.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento di una retta.

*Tempestività:* gli inserimenti dei bambini negli asili nido sono effettuati nei mesi di settembre e ottobre; sono possibili ulteriori inserimenti in relazione ai posti che si rendono disponibili nel corso dell'anno. La graduatoria viene aggiornata di norma nei mesi di luglio, ottobre e gennaio.

Il Comune si impegna a rispettare questa tempestività nel 98% dei casi

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### Centro estivo asilo nido

Nel periodo compreso tra luglio e inizio settembre il Comune organizza, sulla base delle richieste degli utenti e delle risorse disponibili, un “Centro estivo” gestito dal personale educativo del servizio e avente le medesime caratteristiche del servizio ordinario. La frequenza è riservata ai bambini già inseriti nei nidi comunali. E' possibile frequentare il Centro estivo anche per singole settimane; le iscrizioni sono raccolte entro il mese di aprile presso gli asili nido.

*Costo del servizio:* la fruizione del servizio comporta il pagamento anticipato di una retta, rapportata alla durata della frequenza.

*Tempestività:* l'accettazione delle domande è comunicata ai genitori entro una settimana dalla richiesta; questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

## 7.10 Servizi a supporto dell'attività scolastica

### Servizio refezione scolastica

Il servizio di refezione scolastica è offerto agli alunni delle scuole dell'infanzia (scuola materna) e delle scuole primarie e secondarie di primo grado (scuole elementari e medie inferiori). Il servizio rappresenta anche uno strumento per trasmettere abitudini alimentari che, appagando qualitativamente e quantitativamente le esigenze nutrizionali dei bambini, ne accrescano la consapevolezza rispetto alla natura, alla provenienza e ai “costi ambientali” dei prodotti consumati.

Il servizio è garantito quotidianamente anche in caso di imprevisti, somministrando un pasto alternativo rispetto al menu previsto. Sono utilizzati prodotti di prima qualità a filiera quali carne di razza piemontese, formaggio grana piemontese e prodotti con indicazione geografica protetta; sono bandite le frittiture, utilizzando in alternativa la cottura al forno.

Il servizio è vigilato e tutelato dalla presenza quotidiana della dietista comunale; il menu è suddiviso in due fasce di età (scuola dell'infanzia, scuola primaria e secondaria) e ruota su 4 settimane; è previsto un menu invernale e uno estivo. E' presente un servizio dietetico per bambini con intolleranze o malattie e un menù differenziato per motivi religiosi; è inoltre possibile prenotare un pasto alternativo (in bianco) per indisposizioni improvvise e occasionali.

Il servizio deve essere richiesto con apposita domanda scaricabile dal sito web del Comune. Il modulo compilato deve essere presentato presso le sedi scolastiche di appartenenza o presso lo Sportello polifunzionale.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento di una tariffa. Esiste una tariffa massima e tariffe ridotte commisurate alla situazione economica della famiglia attestata con l'ISEE ( Indicatore della situazione economica equivalente). Le famiglie residenti in Rivoli usufruiscono dell'abbattimento del 30% della tariffa a partire dal secondo figlio iscritto alla refezione scolastica o agli asili nido comunali di Rivoli. Ulteriori abbattimenti ed esenzioni dal pagamento della tariffa sono concessi su richiesta Consorzio Intercomunale Socio-Assistenziale (CISA).

*Tempestività:* i pasti, prenotati giornalmente nelle scuole, vengono preparati in giornata e veicolati caldi presso le singole scuole. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### Servizio scuolabus

Il servizio di scuolabus è garantito per gli alunni delle scuole dell'infanzia (scuola materna) e primarie e secondarie di primo grado (scuole elementari e medie inferiori) la cui abitazione è situata ad una distanza superiore a 2 chilometri dalla sede scolastica di competenza. La scelta di una sede scolastica diversa da quella di competenza non dà diritto al servizio scuolabus. Il servizio è garantito anche per gli alunni abitanti ad una distanza inferiore ma costretti a percorrere, per raggiungere la scuola, strade ritenute dall'Amministrazione pericolose o ad alta densità di traffico. Il servizio viene istituito solo in presenza di un numero di utenti non inferiore a dieci per ogni scuolabus.

La domanda per ottenere il servizio deve essere ritirata presso la sede scolastica di appartenenza all'inizio del mese di settembre e riconsegnata compilata entro una settimana dall'inizio dell'anno scolastico, sempre nella sede scolastica di appartenenza.

Ogni bambino viene dotato di una tessera personale nominativa, non cedibile a terzi e da presentare agli autisti ed al personale addetto ai controlli.

*Costo del servizio:* il costo mensile del servizio scuolabus per residenti e non residenti, nonché i casi di esenzione, vengono fissati annualmente dalla Giunta comunale. E' prevista una riduzio-



ne del 30% della quota mensile per i figli successivi al primo che usufruiscono del servizio. La quota deve essere pagata mensilmente presso la Tesoreria comunale oppure presso l'Ufficio servizi educativi del Comune mediante Bancomat..

*Tempestività:* il servizio scuolabus inizia con l'entrata in vigore dell'orario scolastico definitivo. La tempestività è garantita nel 98% dei casi

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Centri estivi comunali**

Il Comune organizza ogni anno, nei mesi di giugno, luglio e settembre, Centri estivi riservati ai bambini dai 3 agli 8 anni, suddivisi in due fasce di età: dai 3 ai 6 anni (bambini che hanno frequentato la scuola dell'infanzia), dai 6 agli 8 anni (bambini che hanno frequentato la 1<sup>a</sup> e la 2<sup>a</sup> classe della scuola primaria). I Centri estivi sono aperti dalle 8.00 alle 17.00.

L'iscrizione viene accettata per unità minime di due settimane. I moduli di iscrizione sono disponibili nel mese di aprile presso ciascuna scuola di appartenenza e devono essere compilati e riconsegnati alla scuola entro la data in essi indicata. Tutte le domande pervenute entro i termini di scadenza vengono accettate. Domande presentate oltre il termine di scadenza devono essere consegnate allo Sportello polifunzionale e vengono accolte solo in caso di posti ancora disponibili.

I genitori di bambini residenti in Rivoli e che frequentano scuole private o scuole in altri Comuni possono contattare l'Ufficio servizi educativi per informazioni e iscrizioni.

*Costo del servizio:* la tariffa è fissata per l'unità minima di frequenza di due settimane. Tariffe ridotte sono applicate in relazione alla situazione economica della famiglia attestata con l'ISEE ( Indicatore della situazione economica equivalente). Le famiglie residenti in Rivoli usufruiscono dell'abbattimento del 20% della tariffa a partire dal secondo figlio iscritto al servizio.

*Tempestività:* l'accettazione delle domande viene comunicata entro una settimana dalla richiesta; questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Servizio "Piedibus"**

Il Piedibus rappresenta un'alternativa sicura, divertente ed ecologica al trasporto in auto dei bambini e delle bambine a scuola, una utile e innovativa forma di accompagnamento completamente gratuita.

Il Piedibus è formato da una carovana di bambini che vanno a scuola a piedi in gruppo; è paragonabile ad un vero "autobus di linea" che, partendo da un capolinea e seguendo un percorso stabilito, raccoglie nell'orario prefissato i passeggeri presenti alle "fermate" predisposte lungo il cammino; i bambini sono accompagnati da almeno due adulti, un "autista" in testa alla fila e un "controllore" che la chiude; il "controllore" compila "un diario di bordo" annotando i bambini presenti a ogni viaggio.

Il servizio Piedibus è rivolto agli alunni delle scuole elementari presenti sul territorio del Comune ed è attivo nel periodo compreso tra marzo e giugno, subordinatamente alla disponibilità dei volontari che collaborano all'organizzazione. La richiesta di usufruire del Piedibus deve essere presentata agli insegnanti della scuola.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio viene espletato nel periodo compreso tra marzo e giugno. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

## **Educazione ambientale nelle scuole**

L'Amministrazione comunale ritiene importante contribuire alla formazione di cittadini consapevoli e responsabili, in grado di affrontare le sfide ambientali che il nostro pianeta oggi ci sottopone. Durante l'anno scolastico vengono svolte diverse attività di educazione ambientale presso le scuole di Rivoli, promosse dal Centro di educazione ambientale Miscarlino, sul tema "Salvaguardia del territorio".

Le attività proposte si collocano nell'ambito della promozione e della tutela del patrimonio naturale della collina morenica; questo tema viene sviluppato in laboratori differenziati a seconda dell'età degli studenti. Sono previsti: percorsi accompagnati sui sentieri della collina per favorire la conoscenza e la fruizione di questo patrimonio comune; attività presso il Centro di educazione ambientale (osservazioni naturalistiche, sperimentazioni, apprendimento attraverso il gioco e la scoperta); incontri nelle classi per approfondire tematiche collegate alla sostenibilità dei consumi.

Le classi interessate ad aderire ai laboratori devono inoltrare la richiesta al Centro di educazione ambientale Miscarlino indicando scuola, classe, numero di alunni, insegnante di riferimento, recapito telefonico, laboratorio richiesto.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio viene espletato regolarmente nel corso di ogni anno. La tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

## **Assistenza per la richiesta in via telematica alla Regione Piemonte di agevolazioni economiche in materia di studio**

La Regione Piemonte eroga "assegni di studio" finalizzati a sostenere economicamente le famiglie con figli che frequentano le scuole elementari, medie e superiori, statali o paritarie (borse di studio, rimborso delle spese per libri di testo). I contributi sono riservati alle famiglie con un reddito che rientra nel limite ISEE stabilito ogni anno dal bando emesso dalla Regione. La richiesta per ottenere le agevolazioni in materia di studio deve essere inoltrata alla Regione in modo telematico. Per coloro che non dispongono di un computer e di un collegamento internet il Comune mette a disposizione una postazione informatica presso lo Sportello polifunzionale e l'assistenza del personale. La procedura da seguire è illustrata sul sito [www.piemontefacile.it/assegnistudio](http://www.piemontefacile.it/assegnistudio).

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* l'assistenza per la richiesta telematica è fornita immediatamente allo Sportello polifunzionale. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

## **Manutenzione ordinaria degli edifici scolastici**

Nelle scuole, il Comune provvede alla manutenzione ordinaria delle opere murarie, dei serramenti, degli impianti elettrici, idrici, sanitari e di riscaldamento, degli ascensori e montacarichi, nonché alla tinteggiatura. Il servizio è svolto da ditte esterne alle quali vengono appaltati i lavori.

Gli Istituti scolastici possono inviare le richieste di manutenzione ordinaria per via telematica al programma di gestione degli ordini di lavoro della ditta incaricata della manutenzione.

*Costo:* il servizio non comporta costi per gli utenti.

*Tempestività:* nel 98% dei casi i lavori vengono eseguiti entro tre giorni dalla segnalazione, e comunque in base al grado di urgenza dell'intervento e all'ordine di arrivo delle richieste.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Sostituzione degli arredi scolastici rotti**

La fornitura di arredi e attrezzature alle scuole avviene sulla base di una programmazione correlata alle risorse economiche disponibili. Gli Istituti scolastici possono in qualunque momento inviare al Comune la richiesta per la sostituzione di arredi scolastici rotti.

*Costo:* il servizio non comporta costi per gli utenti.

*Tempestività:* la sostituzione di arredi rotti avviene entro una settimana se il materiale in questione è presente nel magazzino comunale; questa tempestività è garantita nel 70% dei casi. L'acquisto di arredi non presenti in magazzino viene inserito nella prima gara d'appalto che sarà espletata dal Comune.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## 7.11 Servizi per i giovani

### Informagiovani

L'Informagiovani è il punto di riferimento per i giovani rivolesi e offre un ampio ventaglio di servizi, soprattutto di tipo informativo, quali:

- schede informative su numerosi argomenti (normativa, indirizzi, siti web);
- banca dati regionale con informazioni di interesse locale, nazionale e internazionale organizzate per aree tematiche (studiare, lavoro e impresa, vita quotidiana, ambiente e vita con gli altri, cultura, tempo libero, sport, viaggiare, turismo in Piemonte, studiare e lavorare all'estero);
- oltre 300 guide turistiche;
- manuali per la ricerca del lavoro;
- bacheche informative e per piccoli annunci cerco/offro;
- sala internet con quattro postazioni dalle quali si può navigare in internet gratuitamente;
- sala multimediale con maxischermo e impianto dolby surround;
- "Pyon card", carta di agevolazioni e opportunità per i giovani (abbonamento ai mezzi pubblici, ingresso ai musei, ecc.).

L'Informagiovani è ubicato in corso Susa 128.

*Costo del servizio:* il servizio è gratuito.

*Tempestività:* l'orario di apertura del servizio è presente sul sito web del Comune; l'erogazione tempestiva è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

## 7.12 Servizi per la terza età

### Agevolazioni sugli abbonamenti per il trasporto pubblico

Il Comune concede agevolazioni per l'acquisto dell'abbonamento mensile per la linea GTT 36 (tratta Rivoli - Collegno) e per la "navetta 36" ai residenti in Rivoli che abbiano compiuto 60 anni, siano titolari di pensione o non svolgano attività lavorativa, non siano proprietari di autovettura e abbiano un basso reddito. L'abbonamento può essere gratuito o con riduzione del 50%, in funzione del reddito certificato con l'ISEE (indicatore di situazione economica equivalente).

Il modulo per la presentazione della domanda può essere ritirato allo Sportello polifunzionale; la domanda compilata deve essere consegnata allo Sportello medesimo.

Le riduzioni vengono concesse compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e in base a una lista di attesa stilata secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

In caso di esito positivo, il Comune comunica all'interessato le modalità per il ritiro dell'abbonamento a costo agevolato.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* l'agevolazione è concessa sulla base della lista di attesa e delle disponibilità finanziarie del Comune.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## 7.13 Servizi vari ai cittadini

### Wi-fi pubblico gratuito

A Rivoli cittadini e turisti possono utilizzare internet gratuitamente per due ore al giorno collegandosi alla rete wi-fi Kristal.

Al momento della stesura di questa edizione della Carta dei servizi la copertura wi-fi esiste in sette zone della città: biblioteca civica in corso Susa 128, parco Turati e sala consiliare in via Capra 27, piazza Martiri della Libertà, via Fratelli Piol, piazza Matteotti, piazzale del Castello e centro d'incontro Don Puglisi in via Camandona.

Per la connessione gratuita è sufficiente essere dotati di un qualsiasi dispositivo dotato di tecnologia wi-fi (computer portatile, tablet o smartphone). La presenza della rete Kristal viene rilevata automaticamente e propone una pagina di benvenuto in cui, per il primo accesso, è necessario digitare il numero del proprio telefono cellulare. A tale numero viene immediatamente inviato un SMS contenente la password di accesso, che ha validità annuale. Il servizio è attivo 24 ore al giorno. La durata dell'eventuale connessione al sito del Comune di Rivoli ([www.comune.rivoli.to.it](http://www.comune.rivoli.to.it)) è gratuita.

Coloro che non possiedono un telefono cellulare e i cittadini stranieri possono ritirare la tessera gratuita "Kristal Card", che contiene le credenziali necessarie alla navigazione, presso il Servizio informatico del Comune. Per informazioni sul servizio, si può inviare una e-mail all'indirizzo [kristal@comune.rivoli.to.it](mailto:kristal@comune.rivoli.to.it).

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* per i cittadini italiani che possiedono un telefono cellulare l'accesso al servizio è immediato. Per i cittadini privi di cellulare o di nazionalità straniera il rilascio della tessera avviene nelle ore di apertura degli uffici comunali. La tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* al momento della stesura di questa edizione della Carta dei servizi l'accesso alla rete wi-fi avviene previa identificazione dell'utente. Il Comune si impegna a garantire in futuro l'accesso senza necessità di identificazione, ai sensi dell'art. 10 della legge n. 98 del 2013. Il Comune si impegna a fornire il servizio in modo pertinente ed esaustivo nel 70% dei casi.

### Chioschi pubblici dell'acqua

I chioschi pubblici dell'acqua, detti "Punto acqua", erogano gratuitamente acqua di rete a temperatura ambiente o refrigerata nonché, a un costo simbolico, acqua gassata e refrigerata.

La qualità dell'acqua è garantita dai controlli che i laboratori del Centro ricerche SMAT effettuano quotidianamente presso i centri di produzione e di trattamento, nonché sulle reti di distribuzione; l'acqua è igienizzata con impianti a raggi ultravioletti.

Al momento della stesura della presente edizione della Carta dei servizi i Punti acqua presenti sul territorio sono tre, rispettivamente ubicati in piazza Aldo Moro, in via Sestriere e in via Camandona angolo via Ticino.

Il pagamento dell'acqua gassata avviene presso il chiosco mediante gettoni o una tessera ricaricabile distribuita da un apposito box, attraverso il quale possono essere effettuate le successive ricariche della tessera.

*Costo del servizio:* l'erogazione di acqua naturale non comporta costi; l'erogazione di acqua gassata comporta il pagamento di un contributo simbolico.

*Tempestività:* il servizio è gestito dalla Società Acque Metropolitane Torino (SMAT), che ha una propria Carta dei servizi.

*Efficacia:* i parametri di efficacia sono contenuti nella Carta dei servizi della SMAT.

### Informazioni su bandi di finanziamento pubblico per iniziative private

Il servizio offre informazioni a cittadini e imprese sulle opportunità di finanziamento o contributo per attività, iniziative o progetti di natura privata da parte di enti che abbiano emanato appositi bandi o comunicati.

Sono monitorati quotidianamente i bandi emanati dall'Unione Europea, dai Ministeri, dalla Regione Piemonte, dalla Provincia di Torino, da enti pubblici in generale, da fondazioni bancarie e altri soggetti. Le informazioni sono pubblicate sul sito web del Comune e possono essere reperite in diverse forme (ricerca per parola chiave, per macro tematiche, su menu a ricerca semplice o avanzata).

Il servizio prevede anche l'invio di newsletters relative alle novità pubblicate sul sito. L'utente, iscrivendosi alla newsletter nell'apposita pagina, riceverà nella propria casella di posta elettronica le sole informazioni relative alle aree di interesse che avrà selezionato.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è erogato immediatamente al momento della richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

### **Risarcimento per danni di cui è responsabile il Comune**

Qualsiasi cittadino incorra in danni fisici alla propria persona o a beni di sua proprietà per i quali sia responsabile il Comune (danni causati da buche nelle strade, caduta di alberi, allagamenti ecc.) può inoltrare richiesta di risarcimento all'Ufficio protocollo del Comune, corredando la domanda di tutta la documentazione probante il fatto.

Il Comune (o la Compagnia assicuratrice, nel caso di danni stimati al di sopra della franchigia contrattuale) verificherà l'esistenza dei presupposti per la liquidazione del risarcimento, nonché il suo esatto ammontare.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il risarcimento, nel caso si accerti l'esistenza dei necessari presupposti, è liquidato entro 180 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Assistenza per la compilazione di dichiarazioni sostitutive (autocertificazioni)**

Dal 1° gennaio 2012 il cittadino non deve produrre certificati alle pubbliche amministrazioni. I certificati sono sostituiti dalle cosiddette *autocertificazioni*, che possono essere tecnicamente "dichiarazioni sostitutive di certificazione" o "dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà".

Alcune domande da presentare al Comune per ottenere un servizio comportano un'autocertificazione da parte dell'interessato; allo Sportello polifunzionale sono disponibili appositi moduli per i casi più frequenti, nonché l'assistenza alla compilazione da parte degli operatori.

*Costo del servizio:* qualora non sia prevista per legge l'autenticazione della firma, la prestazione non comporta spese; in caso contrario è necessario pagare l'imposta di bollo e i diritti di segreteria.

*Tempestività:* l'autocertificazione può essere effettuata immediatamente allo Sportello polifunzionale; il Comune si impegna a garantire questa tempestività nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## 7.14 Servizi per lo sport e l'associazionismo

### Impianti sportivi comunali utilizzabili gratuitamente

Sul territorio di Rivoli esistono numerosi impianti sportivi pubblici cui si può accedere liberamente e gratuitamente.

Al momento della stesura della presente edizione della Carta dei servizi gli impianti sportivi comunali ad accesso libero e gratuito sono i seguenti:

*Quartiere Borgo Nuovo:* impianto polivalente di via Frejus (basket, volley, calcetto, pallamano, campo da bocce coperto, parete di arrampicata sportiva).

*Quartiere San Paolo:* campetto di calcio di viale Gramsci; impianto polivalente di via Pisa (campi da bocce, complesso polivalente di basket, volley, tennis e calcetto; per l'utilizzo di questo impianto è necessario prenotare presso il Comitato di quartiere).

*Quartiere Borgo Uriola:* campetto di calcio in strada Borgeisa; campi da bocce presso il Centro d'incontro di via Tommaso Negro.

*Quartiere Bruere:* campo di calcio in via Bruere.

*Quartiere Centro storico:* campi da bocce nel parco Turati.

*Quartiere Fratelli Cervi:* pista di pattinaggio in via Carso; campi da bocce in piazza Borsellino; pista di pattinaggio in via Po.

*Quartiere Bastioni:* percorso ginnico in via Baldi; pista di pattinaggio coperta e pista da skateboard presso i giardini Lamarmora.

*Quartiere Maiasco:* pista di pattinaggio coperta nei giardini Falcone; campetto di calcio e impianto polivalente in via Vajont; campi da bocce nei giardini Falcone.

*Quartiere Piazza Repubblica:* campetto di calcio e percorso ginnico in via Fratelli Macario; campi da tennis e impianto polivalente in corso IV Novembre; pista di pattinaggio in via Ticino.

*Quartiere Posta Vecchia:* campo da bocce nel Parco Salvemini; impianto polivalente per basket e volley nei giardini Kranj.

### Impianti sportivi comunali gestiti da terzi e utilizzabili a pagamento

Alcuni impianti sportivi esistenti sul territorio di Rivoli sono dati in gestione a soggetti privati e sono utilizzabili dai cittadini previo pagamento di una tariffa. Di seguito sono elencati gli impianti sportivi attivi al momento della stesura della presente edizione della Carta dei servizi.

#### *Piscina "Bonadies" in piazza Togliatti 1*

La piscina è lunga 25 metri, ha sei corsie e una profondità massima al centro di 2,25 metri. Dispone di una vasca accessoria per il nuoto riservato ai bambini dai 4 mesi ai 5 anni.

Sono possibili numerose attività: nuoto libero tutti i giorni con orario continuato, acquagym, corsi per salvamento, attività agonistica, iniziative per la promozione del nuoto tra i giovani e gli anziani. L'impianto è chiuso nel mese di agosto.

#### *Bocciodromo in via Pompeo Borghesio 21 (zona Castello)*

L'edificio è sede della più antica bocciofila di Rivoli che, fondata nel 1897, diede origine alla Federazione Italiana Bocce.

#### *Bocciodromo in via Fratelli Macario 52*

L'impianto occupa circa 450 mq. e dispone di otto campi coperti.

#### *Campo da calcio in via Rosta 53*

Impianto regolamentare dotato di tribuna per il pubblico, illuminazione, locali per servizi e campo di allenamento.

#### *Campo da calcio in via Isonzo 35*

È l'impianto di calcio più moderno della città con campo regolamentare dotato di tribuna per



il pubblico e illuminazione. Dispone di locali per servizi e di campi per l'allenamento.

*Campo da calcio in via Orsiera 25*

Campo regolamentare con tribuna e servizi.

*Campo da rugby in via Piave 23*

L'impianto è attualmente attrezzato per ospitare le discipline del rugby e del football americano.

*Campi da tennis in via Dante Di Nanni 10*

L'impianto dispone di 11 campi, di cui 6 coperti, e di una club house.

*Campi da tennis in zona Maiasco*

Impianto comprende due campi da tennis con relativi spogliatoi.

*Area attrezzata del lago di Castelpasserino - Strada Castelpasserino 255*

Il lago di Castelpasserino è circondato da una vasta area attrezzata che consente la pratica di numerose discipline: pesca sportiva, gioco delle bocce, tiro con l'arco, scacchi, modellismo. È l'ambiente ideale per le famiglie che vogliono rilassarsi a contatto con la natura senza allontanarsi da Rivoli. La struttura è dotata di ampi locali adatti alle riunioni.

### **Concessione utilizzo delle palestre scolastiche**

L'Amministrazione comunale concede alle associazioni sportive l'utilizzo delle palestre scolastiche che sono nella disponibilità del Comune. Le concessioni possono avere carattere stagionale (di solito il periodo coincide con la durata dell'anno scolastico) o temporaneo (per attività giornaliera o di breve durata), e sono subordinate alla disponibilità di spazi in base al parere dei singoli Istituti scolastici.

Le concessioni sono disciplinate dal "Regolamento per l'utilizzo di impianti e palestre scolastiche", reperibile sul sito web del Comune. La richiesta di concessione deve essere rivolta all'Ufficio sport su un apposito modulo che può essere ritirato presso tale Ufficio oppure scaricato dal sito web del Comune.

*Costo del servizio:* l'utilizzo degli impianti comporta il pagamento di una tariffa. Sono previste tariffe maggiorate per le società sportive che non abbiano sede a Rivoli e non siano riconosciute dalla Consulta per lo sport.

*Tempestività:* l'autorizzazione stagionale viene rilasciata entro la prima settimana di ottobre di ogni anno, quella temporanea entro 10 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Concessione in uso del palco di proprietà comunale**

I Comitati di quartiere, le scuole, le associazioni rivolesi e i privati cittadini possono chiedere la concessione in uso del palco di proprietà comunale per manifestazioni, feste di quartiere e altre iniziative. Sono a carico del richiedente il prelevamento della struttura dal magazzino comunale, il montaggio, il collaudo, lo smontaggio e la restituzione in magazzino.

*Costo del servizio:* la concessione in uso del palco è gratuita per le scuole, le associazioni rivolesi e i Comitati di quartiere, a pagamento negli altri casi.

*Tempestività:* il palco è concesso entro 15 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Concessione in uso di arredi e strutture di proprietà comunale**

I Comitati di quartiere, le scuole, le associazioni e i singoli cittadini rivolesi possono ottenere la concessione in uso di materiale vario (tavoli, sedie, gazebo, ecc.) per l'organizzazione di feste o manifestazioni culturali.

La richiesta deve essere presentata alla Direzione servizi finanziari indicando l'uso cui il materiale è destinato, il luogo e il periodo di utilizzo. Ad eccezione delle scuole, il ritiro del materiale dal magazzino comunale e la riconsegna sono a carico del richiedente.

*Costo del servizio:* la concessione in uso è gratuita per i Comitati di quartiere, le scuole e le associazioni rivolesi, a pagamento negli altri casi.

*Tempestività:* la concessione è rilasciata entro 15 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Concessione in uso temporaneo di locali assegnati ai Comitati di quartiere**

Tutti i cittadini possono chiedere l'utilizzo di locali presso le sedi dei Comitati di quartiere per iniziative varie, nei giorni ed orari in cui il locale non è utilizzata dal Comitato.

L'interessato deve verificare presso il Comitato di quartiere la disponibilità dei locali nel giorno e orario previsti e presentare quindi richiesta scritta all'Ufficio quartieri. Il modulo di richiesta può essere ritirato presso tale Ufficio oppure scaricato dal sito web del Comune. L'accettazione della richiesta viene comunicata per iscritto.

*Costo del servizio:* l'utilizzo dei locali comporta il pagamento di una tariffa. Il pagamento deve avvenire prima del ritiro della concessione presso l'Ufficio quartieri (con bancomat) o presso la Tesoreria comunale.

*Tempestività:* in caso di istruttoria positiva, l'autorizzazione viene rilasciata entro 15 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Ripristino di guasti negli impianti sportivi non dati in concessione a terzi**

Il Comune effettua la manutenzione programmata di tutti gli impianti sportivi non dati in concessione a terzi, in funzione delle risorse economiche disponibili. Eventuali guasti o situazioni pericolose in tali impianti possono essere segnalati dai cittadini allo Sportello polifunzionale o, via posta elettronica, al Servizio manutenzioni.

*Costo:* il servizio non comporta costi per gli utenti.

*Tempestività:* il Comune si impegna a riparare i guasti ed eliminare le situazioni pericolose negli impianti sportivi entro tre giorni dalla segnalazione, e comunque in funzione del grado di urgenza dell'intervento e dell'ordine di arrivo delle segnalazioni. Tale tempestività è garantita nel 90% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

## 7.15 Servizi per la cultura

### Servizi bibliotecari

La biblioteca civica "Alda Merini" offre attualmente ai suoi utenti 70.000 titoli divisi in libri, riviste, quotidiani e materiale multimediale; sono attivi i servizi di prestito, consultazione, circolazione libraria e navigazione in internet; la biblioteca organizza attività di promozione della lettura rivolta a bambini e ragazzi, presentazioni di libri e incontri con gli autori.

La biblioteca di Rivoli fa parte del Servizio bibliotecario dell'area metropolitana (SBAM), una rete di biblioteche pubbliche che offre l'accesso a circa 1 milione di documenti tra libri, giornali, riviste e materiale multimediale attraverso il catalogo unico ed il prestito interbibliotecario.

La biblioteca è ubicata in corso Susa 130 ed è aperta tutto l'anno (escluso il mese di agosto) nei giorni ed orari consultabili sul sito web del Comune oppure sul sito web della biblioteca <http://biblioteca.comune.rivoli.to.it>.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il prestito dei testi presenti in sede è immediato. Il prestito di materiale presente in altra biblioteca del Sistema bibliotecario dell'area metropolitana avviene entro tre giorni. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### Concessione di spazi in edifici comunali per realizzazione di iniziative culturali o espositive

Cittadini e associazioni possono chiedere al Comune l'utilizzo, per iniziative culturali o espositive, dei seguenti spazi di proprietà comunale: Centro congressi di via Dora Riparia 2, Sala polivalente presso lo stesso Centro congressi, Sala conferenze presso la Casa del Conte Verde (spazi disponibili al momento della stesura della presente edizione della Carta dei servizi).

Ai fini della concessione è necessario contattare l'Ufficio cultura per verificare la disponibilità dello spazio scelto e quindi ritirare, compilare e riconsegnare all'Ufficio l'apposita richiesta. La concessione è a pagamento, salvi i casi di esenzione previsti dal "Regolamento per la concessione di provvidenze"; la tariffa non comprende il costo del personale per l'apertura, chiusura e sorveglianza durante l'evento. L'Ufficio cultura comunica i recapiti del soggetto incaricato di tali mansioni, con il quale il richiedente deve prendere accordi diretti e al quale deve pagare il corrispettivo del servizio.

*Costo del servizio:* la concessione comporta il pagamento di una tariffa al Comune (salvi i casi di esenzione previsti dal Regolamento per la concessione di provvidenze) e di un corrispettivo per l'apertura, chiusura e sorveglianza durante l'evento.

*Tempestività:* la concessione viene rilasciata entro 15 giorni dalla richiesta; tale tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### Corsi di musica

Il Comune organizza corsi di musica attraverso l'Istituto musicale "Giorgio Balmas", con sede in via Capello 3. L'Istituto organizza numerose attività didattiche, sia individuali che d'insieme; sono mediamente disponibili, ogni anno, circa 15 corsi per strumenti diversi e due corsi di canto (corale e jazz). Le quote di frequenza variano in base al corso prescelto. Tutte le informazioni sui corsi e le altre attività sono disponibili presso la sede dell'Istituto e sul sito web [www.istitutomusicalerivoli.it](http://www.istitutomusicalerivoli.it), raggiungibile anche dal link presente sul sito istituzionale del

Comune. Il sito web contiene anche le informazioni sui recapiti telefonici e di posta elettronica dell'Istituto.

*Costo del servizio:* il servizio è a pagamento; le quote variano in base al corso prescelto.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Utilizzo della sala prove per gruppi musicali**

L'Istituto musicale comunale "Giorgio Balmas" dispone di una sala prove attrezzata a disposizione dei gruppi musicali di qualsiasi genere. La sala può essere affittata a ore oppure con la formula "in abbonamento". Le informazioni sugli orari disponibili e sui costi sono fornite presso la sede di via Capello 3. Sul sito web [www.istitutomusicalerivoli.it](http://www.istitutomusicalerivoli.it) sono reperibili i recapiti telefonici e di posta elettronica dell'Istituto.

*Costo del servizio:* il servizio è a pagamento.

*Tempestività:* la richiesta viene esaminata e accolta immediatamente, in funzione delle date disponibili.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

## 7.16 Servizi per l'ambiente e l'igiene urbana

### Servizio ecocentri

Gli ecocentri sono impianti di grandi dimensioni destinati a migliorare sensibilmente la raccolta differenziata. I cittadini rivolesi possono portarvi direttamente materiali quali imballaggi in carta e cartone, in plastica, in legno, in metallo, in materiali misti e in vetro, bombolette spray, carta e cartone, vetro, plastica, legno, metallo, frazione organica umida, sfalci e potature, oggetti ingombranti, abiti e prodotti tessili, solventi, tubi fluorescenti, apparecchiature elettriche ed elettroniche, oli e grassi commestibili, inchiostri, adesivi e resine, detersivi, farmaci, batterie, cartucce e toner esauriti.

A Rivoli esistono due ecocentri, in viale Ravensburg e in via Asti.

Il conferimento presso gli ecocentri comunali può essere effettuato soltanto dai cittadini residenti in Rivoli; per questo motivo è necessario esibire un documento di identità da cui risulti la residenza nel Comune. I trasportatori delegati da privati devono esibire la fotocopia della carta d'identità del privato presso il quale hanno prelevato o prodotto il rifiuto e una delega scritta (firmata e datata) riportante i dati del delegante nonché la qualità, quantità e provenienza del rifiuto da conferire.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è erogato immediatamente nei giorni e orari indicati sul sito web del Comune. Questa tempestività è garantita nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### Servizio raccolta rifiuti

Nel Comune di Rivoli la raccolta dei rifiuti solidi urbani viene effettuata nel seguente modo:

\* *raccolta differenziata stradale* del vetro e della plastica mediante campane (ad eccezione del centro storico e delle frazioni Bruere e Tetti Neirotti, dove la raccolta è domiciliare);

\* *raccolta differenziata domiciliare* della carta, della frazione organica e dell'indifferenziato.

I colori dei contenitori che consentono di distinguere le diverse tipologie sono:

- frazione organica: marrone
- carta e cartone: bianco
- rifiuti indifferenziati: grigio
- vetro e lattine: verde
- imballaggi in plastica: blu

\* *raccolta sfalci* a domicilio effettuata a pagamento previa sottoscrizione di apposito contratto con il gestore del servizio;

\* *ritiro di ingombranti* a domicilio effettuata gratuitamente.

Il servizio, disciplinato dal Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani, è affidato a una società esterna, la quale è tenuta a redigere la propria Carta dei servizi.

La richiesta di ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio deve essere presentata direttamente al gestore del servizio (numero verde sul sito web del Comune). Il materiale deve essere posizionato sulla strada in prossimità del proprio numero civico dopo le ore 21.00 del giorno precedente quello del ritiro concordato con la società. Il servizio è gratuito.

*Costo del servizio:* il costo del servizio è coperto dalla TARI (tassa rifiuti).

*Tempestività:* il servizio viene svolto secondo la programmazione prevista dal contratto di servizio stipulato tra il Comune e la società di gestione.

*Efficacia:* i parametri di efficacia devono essere specificati nella Carta dei servizi della società che gestisce il servizio.

## **Servizio pulizia strade**

Il servizio di spazzamento periodico delle strade e delle aree pubbliche è programmato in funzione delle loro specifiche caratteristiche (intensità del traffico, densità abitativa, presenza di alberate, svolgimento di mercati, ecc.). Le aree da spazzare sono individuate dal Comune in accordo con la società che gestisce il servizio.

Lo spazzamento, che può essere manuale o meccanizzato, è svolto con tutti gli accorgimenti tecnici necessari per evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali, l'emissione di odori sgradevoli o rumori molesti.

Il servizio è disciplinato dal Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani ed è affidato a Società esterna.

*Costo del servizio:* il costo del servizio è coperto dalla TARI (tassa rifiuti).

*Tempestività:* il servizio viene svolto secondo la programmazione prevista dal contratto di servizio stipulati tra il Comune e la società.

*Efficacia:* i parametri di efficacia devono essere specificati nella Carta dei servizi della società che gestisce il servizio.

## **Rilascio di chiavi e badge per isole ecologiche e cassonetti condominiali**

Il controllo del conferimento dei rifiuti nelle isole interrato avviene mediante l'utilizzo di una tessera magnetica collegata alla banca dati della tassa rifiuti (TARI), e mediante apposite chiavi per i cassonetti su strada e i contenitori easy.

Le chiavi possono essere ritirate gratuitamente presso lo Sportello polifunzionale o (previo appuntamento) presso l'Ufficio ambiente, comunicando indirizzo, numero civico e tipologia del cassonetto (frazione organica, carta, rifiuti indifferenziati). Le tessere magnetiche (massimo due per famiglia) possono essere ritirate gratuitamente presso l'Ufficio ambiente previo appuntamento; in caso di smarrimento o danneggiamento una terza tessera magnetica viene rilasciata a pagamento.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi, ad eccezione del rilascio di una terza tessera magnetica.

*Tempestività:* la consegna delle chiavi e dei badge avviene entro 30 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

## **Segnalazioni relative alla raccolta rifiuti**

I cittadini possono segnalare all'Ufficio ambiente del Comune, allo Sportello polifunzionale o al numero verde della società che gestisce il servizio ogni problema relativo alla raccolta dei rifiuti quali rifiuti abbandonati in strada, mancata raccolta dei rifiuti o necessità di sostituzione di cassonetti rotti.

Ogni segnalazione deve indicare nome, cognome e numero di telefono del cittadino e i seguenti dati:

- a. rifiuti abbandonati: indirizzo e tipologia del rifiuto abbandonato (ad esempio: televisore, divano, pneumatici, materasso, macerie, ecc.);
- b. mancata raccolta: indirizzo e tipologia di rifiuto non raccolto;
- c. sostituzione di un cassonetto rotto: indirizzo e tipologia del cassonetto.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è affidato a una società esterna che è tenuta ad adottare una propria Carta dei servizi.

*Efficacia:* i parametri di efficacia devono essere specificati nella Carta dei servizi della società che gestisce il servizio.

### **Posizionamento di cassonetti per la raccolta rifiuti**

I cittadini, qualora sia necessario, possono chiedere la fornitura e il posizionamento di uno o più cassonetti per la raccolta rifiuti. La richiesta deve essere inoltrata all'Ufficio ambiente del Comune per via telefonica oppure via posta elettronica ordinaria o certificata. I cassonetti richiesti vengono posizionati previo sopralluogo e valutazione dei tecnici comunali.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il sopralluogo viene svolto, previa comunicazione telefonica al cittadino, entro 30 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Autorizzazione per la deroga temporanea al livello di rumore consentito**

La deroga ai limiti vigenti in materia di inquinamento acustico deve essere autorizzata dal Comune; essa può riguardare le attività di cantiere stradale o edile, oppure le manifestazioni in luogo pubblico o aperto al pubblico.

La materia è disciplinata dalla legge regionale n. 52 del 20 ottobre 2000 e dalla delibera della Giunta regionale n. 24-4049 del 27 giugno 2012.

A seconda della tipologia della sorgente di rumore, della zona cittadina in cui essa è ubicata, degli orari e del livello di emissione, sono previste tre fattispecie:

- attività che comportano il superamento dei limiti vigenti in materia di inquinamento acustico ma che possono essere svolte senza necessità di autorizzazione comunale (ad esempio, spettacoli e manifestazioni temporanee caratterizzate dall'impiego di sorgenti sonore mobili che si svolgono tra le 09.00 e le 22.00);

- attività che devono essere autorizzate dal Comune usando una procedura semplificata (casi per i quali non è richiesto di allegare all'istanza una "valutazione di impatto acustico" prodotta da un tecnico competente in acustica ambientale);

- attività che devono essere autorizzate dal Comune con procedura ordinaria (casi per i quali è necessario allegare all'istanza la succitata "valutazione di impatto acustico").

L'interessato può consultare la delibera della Giunta regionale n. 24-4040 del 27 giugno 2012, presente sul sito web del Comune, per valutare in quale delle tre fattispecie ricada ogni specifica attività che supera i limiti vigenti in materia di inquinamento acustico.

L'istanza deve essere presentata in carta libera all'Ufficio ambiente del Comune; la successiva autorizzazione può essere ritirata presso il medesimo Ufficio.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta o comunque, se possibile, entro la data prevista per l'evento. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire l'autorizzazione in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Rilascio dell'attestazione ai fini del bonus fiscale per l'acquisto di gasolio o gpl a uso riscaldamento**

I cittadini rivolesi che risiedono in zone della città non servite dalla rete metano possono ottenere un bonus fiscale per l'acquisto di gasolio o gpl a uso riscaldamento. A questo scopo il Comune rilascia, su richiesta, una attestazione che individua le aree non metanizzate. Il cittadino può presentare allo Sportello polifunzionale la richiesta di attestazione, la quale deve poi essere ritirata presso l'Ufficio sanità amministrativa.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il rilascio dell'attestazione avviene entro 30 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Autorizzazione alla detenzione di animali esotici a fini personali**

L'autorizzazione alla detenzione di animali esotici consente ai soggetti interessati di possedere animali esotici in perfette condizioni di sicurezza e igiene. Essa viene rilasciata laddove esistano le condizioni previste dal Regolamento comunale per la tutela degli animali e dalle norme di legge vigenti in materia. La richiesta deve essere presentata all'Ufficio sanità amministrativa, allegando la documentazione necessaria.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* il rilascio dell'autorizzazione avviene entro 30 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Autorizzazione all'installazione o modifica di impianti radioelettrici**

Qualunque ditta interessata all'installazione e/o alla modifica di impianti radioelettrici sul territorio del Comune deve ottenere una apposita autorizzazione. La richiesta deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica attraverso il portale *Impresa in un giorno* ([www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)), cui è possibile accedere attraverso il link "SUAP" presente sul sito web del Comune. Tutte le variazioni dell'attività devono essere comunicate allo Sportello unico per le imprese (SUAP) del Comune.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo.

*Tempestività:* il rilascio dell'autorizzazione avviene entro 90 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Disinfestazione di aree ed edifici pubblici**

Nelle scuole, negli asili nido, nei giardini e nei parchi comunali il Comune programma interventi di disinfestazione, disinfezione, derattizzazione, deblattizzazione, nonché trattamenti contro le zanzare e le processionarie. Ogni cittadino può segnalare (per iscritto, tramite posta elettronica ordinaria o certificata oppure allo Sportello polifunzionale) eventuali necessità di interventi straordinari.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi per il cittadino.

*Tempestività:* il servizio viene svolto secondo la programmazione prevista dal Comune. Interventi urgenti e straordinari sono effettuati entro due giorni dalla segnalazione. Questa tempestività è garantita nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.



## **7.17 Servizi per la casa e l'emergenza abitativa**

### **Assegnazione di alloggio di edilizia pubblica**

I cittadini con reddito medio-basso possono accedere all'assegnazione di un alloggio di edilizia pubblica previa partecipazione a un bando e all'inserimento nella conseguente graduatoria. La presentazione delle domande è possibile solo nel periodo di apertura dei bandi, pubblicizzati mediante affissione di manifesti nei luoghi pubblici. L'Ufficio casa del Comune provvede a fornire all'interessato i moduli e le informazioni necessarie per predisporre i documenti richiesti, nonché a ritirare le domande. I requisiti per la partecipazione sono indicati di volta in volta nel bando.

I cittadini in situazione di emergenza abitativa possono presentare la domanda anche al di fuori del bando; tali domande sono valutate dalla Commissione emergenza abitativa sulla base delle norme contenute nel Regolamento comunale per l'assegnazione di alloggi di edilizia sociale e nella legge regionale in materia.

Le assegnazioni di alloggi che si rendono liberi sono riservate per il 50% alle famiglie in graduatoria a seguito del bando pubblico e per il 50% ai casi di emergenza abitativa.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* poiché gli alloggi vengono assegnati man mano che si rendono disponibili, non può essere stabilito preventivamente un parametro di tempestività.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Sostegno economico al canone di locazione**

I cittadini in possesso dei necessari requisiti possono ottenere dalla Regione Piemonte un sostegno economico per il pagamento del canone di locazione.

A seguito della periodica definizione dei requisiti da parte della Regione, il Comune emana il bando pubblico per l'accesso al contributo. La richiesta deve essere presentata all'Ufficio emergenza abitativa su apposito modulo disponibile presso tale Ufficio, presso lo Sportello polifunzionale e sul sito web del Comune. L'istruttoria delle domande è effettuata dalla Regione, che approva la graduatoria finale.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* la graduatoria dei beneficiari è elaborata dalla Regione Piemonte; pertanto i tempi della concessione non dipendono dal Comune.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire la propria prestazione in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

## **7.18 Servizi per il lavoro e la formazione professionale**

### **Informazioni e orientamento in materia di lavoro**

Il cittadino in cerca di occupazione può rivolgersi all'Ufficio lavoro e prendere appuntamento per un colloquio con esperti di politica attiva del lavoro, con i quali è possibile approfondire l'analisi della propria situazione lavorativa.

Nel corso del colloquio vengono fornite informazioni sulle offerte del mercato del lavoro e sui vari progetti di politica attiva del lavoro promossi dal Comune di Rivoli e da altri soggetti.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è fornito entro 30 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Presentazione della domanda per anticipazione di cassa integrazione straordinaria**

Il modulo per la richiesta è disponibile presso lo Sportello polifunzionale, al quale vanno consegnate le domande compilate. Il Comune verifica l'istanza e la inoltra, tramite la Società "Patto Zona Ovest Torino", all'Agenzia Piemonte Lavoro che procede alla liquidazione dell'anticipo.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il Comune trasmette la domanda e la documentazione alla Società "Patto Zona Ovest" entro 30 giorni. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

## 7.19 Servizi per lo sviluppo delle pari opportunità

### Fondo librario femminile

L'Ufficio pari opportunità del Comune e la Biblioteca comunale collaborano alla gestione e all'incremento di una sezione speciale della Biblioteca, ubicata in via Allende 5 e rivolta, in particolare, alle lettrici e ai loro interessi culturali e letterari. Il Fondo raccoglie libri di saggistica e narrativa scritta da donne o riguardante tematiche afferenti alle politiche di genere, e conta circa 4500 titoli.

L'interessato, negli orari di apertura del Fondo, può consultare i testi di proprio interesse oppure chiedere in prestito libri presenti sia nel Fondo librario femminile che in altre biblioteche appartenenti al Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana (SBAM), composto da 70 biblioteche civiche collegate da un'unica rete informatica per un patrimonio librario complessivo di quasi un milione di titoli. La richiesta di prestito può essere presentata anche on line tramite il portale internet [www.sbam.erasmo.it](http://www.sbam.erasmo.it).

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il prestito è immediato per i libri presenti in sede, entro dieci giorni lavorativi per i libri provenienti da altre biblioteche. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## 7.20 Servizi per il suolo pubblico, la viabilità e gli impianti pubblicitari

### **Autorizzazione all'occupazione temporanea del suolo pubblico**

L'occupazione temporanea di una porzione di suolo pubblico deve essere autorizzata dal Comune. Casi tipici di occupazione temporanea del suolo pubblico sono il posizionamento di un manufatto o di un automezzo per l'esecuzione di un lavoro o di un trasloco, per l'esercizio di un'attività, per ragioni edilizie, per il posizionamento di giostrine, per lo svolgimento di manifestazioni, giochi, spettacoli e trattenimenti pubblici, nonché la delimitazione e arredo di uno spazio per il ristoro all'aperto annesso a un locale di pubblico esercizio di somministrazione (dehors).

L'occupazione temporanea ha durata non superiore a 364 giorni. Per i dehors la durata può essere inferiore a 180 giorni nel periodo compreso tra il 15 aprile e il 15 ottobre, oppure di 364 giorni (in questo caso deve essere garantito l'utilizzo del dehors per l'intero periodo, dotando la struttura di opportuni impianti di climatizzazione).

Il modulo di richiesta può essere ritirato allo Sportello polifunzionale oppure scaricato dal sito web del Comune. La domanda deve essere presentata in carta da bollo almeno 15 giorni lavorativi prima dell'inizio dell'occupazione, e 45 giorni prima per i dehors. L'autorizzazione deve essere ritirata presso lo Sportello polifunzionale; sull'atto l'interessato deve apporre una marca da bollo.

L'eventuale e motivato diniego all'autorizzazione viene comunicata all'indirizzo del richiedente.  
*Costo del servizio:* due marche da bollo (una per la richiesta e una per il provvedimento); l'occupazione di uno spazio superiore a 0,50 mq. comporta il pagamento di un canone che deve essere versato alla ditta appaltatrice del servizio di riscossione entro il giorno di inizio dell'occupazione.

*Tempestività:* in caso di esito positivo dell'istruttoria l'autorizzazione è rilasciata entro 45 giorni per i dehors, entro 15 giorni per le altre occupazioni. Questa tempestività è garantita nel 98% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Autorizzazione all'occupazione permanente del suolo pubblico**

L'occupazione permanente di una porzione di suolo pubblico deve essere autorizzata dal Comune. Casi tipici di occupazione permanente del suolo pubblico sono le aree riservate per carico e scarico merci, i passi carrai, l'installazione di chioschi o griglie espositive. L'occupazione permanente ha durata superiore a 364 giorni.

Il modulo per la richiesta può essere ritirato allo Sportello polifunzionale oppure scaricato dal sito web del Comune. L'istanza deve essere presentata allo Sportello polifunzionale, in carta da bollo, almeno 15 giorni lavorativi prima dell'inizio dell'occupazione. L'autorizzazione deve essere ritirata presso lo Sportello polifunzionale; sull'atto l'interessato deve apporre una marca da bollo.

L'eventuale e motivato diniego all'autorizzazione viene comunicata all'indirizzo del richiedente.  
*Costo del servizio:* due marche da bollo (una per la richiesta e una per il provvedimento); l'occupazione di uno spazio superiore a 0,50 mq. comporta il pagamento di un canone che deve essere versato alla ditta appaltatrice del servizio di riscossione entro il giorno di inizio dell'occupazione.

*Tempestività:* in caso di esito positivo dell'istruttoria l'autorizzazione è rilasciata entro 15 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Autorizzazione all'installazione di impianti pubblicitari temporanei in cantieri e su suolo pubblico**

L'installazione di impianti pubblicitari temporanei in cantieri e su suolo pubblico deve essere autorizzata dal Comune. La pubblicità può promuovere manifestazioni, eventi, sconti, vendite promozionali, inaugurazioni commerciali, purché la durata dell'evento non superi i 90 giorni e venga chiaramente indicata nel messaggio pubblicitario.

L'occupazione temporanea ha validità massima di 90 giorni (prorogabile solo in caso di variazione dell'evento pubblicizzato), dalle 24 ore precedenti alle 24 ore successive la manifestazione o l'evento pubblicizzato.

Il modulo per la richiesta può essere ritirato presso lo Sportello polifunzionale oppure scaricato dal sito web del Comune. La domanda, in carta da bollo, deve essere inoltrata all'Ufficio traffico e viabilità almeno 15 giorni prima della data di installazione. All'atto del ritiro dell'autorizzazione presso lo Sportello polifunzionale sul documento dovrà essere apposta una marca da bollo. L'eventuale e motivato diniego all'autorizzazione viene comunicata all'indirizzo del richiedente.

*Costo del servizio:* due marche da bollo (una per la richiesta e una per il provvedimento); pagamento del canone per la pubblicità; pagamento del canone di occupazione suolo pubblico se la proiezione dell'impianto al suolo è superiore a 0,50 mq. I canoni devono essere versati alla ditta appaltatrice del servizio di riscossione entro il giorno di posa dell'impianto.

*Tempestività:* in caso di esito positivo dell'istruttoria l'autorizzazione è rilasciata entro 15 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Autorizzazione all'installazione di impianti pubblicitari permanenti (autorizzazione, annullamento, voltura, variazione messaggio pubblicitario)**

L'installazione di impianti pubblicitari permanenti lungo le strade o in vista di esse, su suolo pubblico o privato, è disciplinata dal Codice della strada (decreto legislativo n. 285 del 1992), dal relativo Regolamento di esecuzione (DPR n. 495 del 1992) e dal Regolamento comunale per gli impianti pubblicitari, scaricabile dal sito web del Comune. Per le strade comunali l'installazione è soggetta all'autorizzazione del Comune; negli altri casi, il Comune deve concedere il nulla osta all'ente proprietario della strada che rilascia l'autorizzazione.

Le modalità di richiesta dell'autorizzazione e la documentazione da allegare alla domanda sono specificate nel Regolamento comunale. L'autorizzazione o il suo motivato diniego vengono rilasciati entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

*Al momento dell'adozione della presente versione della Carta dei servizi il rilascio di autorizzazioni per l'installazione di impianti pubblicitari permanenti sul territorio del Comune è sospesa fino a nuove determinazioni dell'Amministrazione.*

### **Autorizzazione al transito in deroga al divieto di circolazione**

Il rilascio dell'autorizzazione al transito in deroga al divieto di circolazione è necessaria quando un soggetto debba necessariamente effettuare tale transito per il carico o lo scarico di merci o materiali. L'autorizzazione ha una specifica durata temporale ed è valida al massimo per un anno dalla data del rilascio; il documento precisa il percorso che il mezzo deve compiere per raggiungere il luogo di carico o scarico.

Il modulo per la richiesta può essere ritirato presso lo Sportello polifunzionale oppure scaricato dal sito web del Comune. La domanda, in carta da bollo, deve essere consegnata allo Sportello polifunzionale allegando la fotocopia dei libretti di circolazione dei veicoli interessati. All'atto del ritiro dell'autorizzazione presso lo Sportello polifunzionale deve essere apposta sul

documento una marca da bollo. L'eventuale e motivato diniego all'autorizzazione viene comunicata all'indirizzo del richiedente.

*Costo del servizio:* due marche da bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione è rilasciata entro 30 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

### **Limitazione provvisoria alla circolazione su richiesta del cittadino**

Su richiesta dell'interessato, il Comune può istituire divieti o limitazioni alla circolazione stradale per consentire l'esecuzione di lavori, lo svolgersi di manifestazioni, ecc. L'ordinanza di limitazione provvisoria ha una durata specifica, limitata allo svolgimento delle operazioni che ne hanno motivato la richiesta.

Il modulo per la richiesta può essere ritirato allo Sportello polifunzionale oppure scaricato dal sito web del Comune. L'istanza deve essere presentata allo Sportello polifunzionale, in carta da bollo e corredata da apposito disegno, almeno 15 giorni lavorativi prima della data di inizio di validità del provvedimento. L'autorizzazione deve essere ritirata presso lo Sportello polifunzionale; sull'atto l'interessato deve apporre una marca da bollo.

L'eventuale e motivato diniego all'autorizzazione viene comunicata all'indirizzo del richiedente; viene garantito un preavviso telefonico.

La posa della segnaletica stradale e dell'eventuale indicazione di percorsi alternativi è a carico del richiedente.

*Costo del servizio:* due marche da bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione è rilasciata entro 15 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 98% dei casi.

### **Autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico**

La manomissione del suolo pubblico per qualsiasi genere di lavori è soggetta all'autorizzazione del Comune. Ottenuta l'autorizzazione ed effettuato il lavoro, l'interessato è tenuto a ripristinare il manto stradale dapprima in modo provvisorio e poi in modo definitivo, seguendo le prescrizioni dell'Ufficio traffico e viabilità.

Il richiedente deve recarsi all'Ufficio traffico e viabilità che provvede immediatamente a verificare la documentazione (progetti, autorizzazioni ad allacci, ecc.) e a rilasciare, in caso positivo, la "bolla scavo", cioè il documento che autorizza a manomettere il suolo pubblico dalla data indicata. Una copia dell'autorizzazione deve essere consegnata alla Polizia locale prima dell'inizio dei lavori; le copie su cui si attestano rispettivamente il ripristino provvisorio e quello definitivo devono essere consegnate all'Ufficio traffico al termine dei lavori.

*Tempestività:* qualora la documentazione presentata all'Ufficio sia corretta ed esaustiva, l'autorizzazione è rilasciata immediatamente; nel caso siano necessarie integrazioni, entro 30 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 100% dei casi.

### **Autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria bianca**

La richiesta di un nuovo allaccio alla fognatura bianca o di rifacimento dell'allaccio esistente deve essere presentata al Comune. Le richieste relative alla fognatura nera o mista devono essere presentate alla SMAT (Società Acque Metropolitane Torino).

L'interessato deve presentare domanda in bollo allo Sportello polifunzionale allegando tutta la documentazione richiesta. L'autorizzazione, in bollo, viene ritirata presso l'Ufficio servizi a rete e progettazione. Per l'esecuzione dei lavori dovranno essere presentate anche le richieste di autorizzazione all'occupazione del suolo pubblico e di emanazione dell'ordinanza per la chiusura strada o per l'istituzione del senso unico alternato.

*Costo del servizio:* due marche da bollo e il pagamento del canone di occupazione del suolo pubblico.

*Tempestività:* l'autorizzazione è rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta. Questa tempestività è garantita nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

## 7.21 Servizi per la sicurezza dei cittadini

### Accesso agli atti della Polizia Locale

Il cittadino, coinvolto a vario titolo in accertamenti eseguiti dal Corpo di Polizia Locale, può presentare richiesta di accesso agli atti al fine di visionare o di estrarre copia della documentazione redatta. La domanda, presentata all'Ufficio protocollo ovvero direttamente allo sportello di Polizia Locale, viene valutata per accertare la presenza dei requisiti di legge per l'accesso agli atti. In caso di istruttoria positiva, il ritiro della documentazione richiesta può avvenire direttamente allo sportello della Polizia Locale o con invio all'interessato a mezzo posta.

*Costi del servizio:* il rilascio di copie degli atti comporta il pagamento dei costi di ricerca in archivio e di riproduzione, questi ultimi differenziati a seconda del tipo supporto (fotocopie, fotografie, planimetrie).

*Tempestività:* la documentazione richiesta può essere ritirata entro 30 giorni dalla presentazione della domanda. Questa tempestività è garantita nel 90% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### Concessione rateizzazioni delle sanzioni amministrative per violazioni del Codice della Strada

Il cittadino, sia egli trasgressore o responsabile in solido (ad esempio, il proprietario del veicolo), cui sia stata notificata una sanzione amministrativa per una violazione al Codice della Strada di importo superiore a € 200,00 può chiedere il pagamento rateizzato. Medesima rateizzazione può essere chiesta per i solleciti di pagamento delle sanzioni raddoppiate per decorrenza dei termini di pagamento, ovvero per le ingiunzioni fiscali conseguenti alla messa a ruolo delle sanzioni amministrative non pagate.

La domanda va presentata direttamente allo sportello della Polizia Locale, e la stessa costituisce autocertificazione relativamente al reddito familiare necessario per ottenere l'agevolazione. Il mancato pagamento della prima rata o, successivamente, di due rate anche non consecutive, comporta la decadenza dal beneficio della rateizzazione. La richiesta di rateizzazione non è compatibile con la presentazione di ricorso avverso alla contestazione.

*Costo del servizio:* il servizio comporta i costi relativi alla corresponsione degli interessi di legge, ove previsti.

*Tempestività*

Richiesta di rateizzazione per violazioni amministrative: la rateizzazione è concessa o negata entro 90 giorni dalla presentazione della domanda.

Richiesta di rateizzazione a seguito di sollecito di pagamento: la rateizzazione è concessa o negata entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Richiesta di rateizzazione a seguito di ingiunzione fiscale: la rateizzazione è concessa o negata entro 30 giorni dalla presentazione della domanda. Questa tempestività è garantita nel 99% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### Visione fotogrammi autovelox

Il proprietario di un veicolo a motore che riceva un verbale per il superamento della velocità massima consentita rilevata da uno degli impianti autovelox fissi ha la possibilità di visionare le fotografie scattate dall'impianto e che dimostrano la violazione.



L'interessato può visionare le immagini da un qualsiasi computer connesso ad internet mediante link dal sito web del Comune, canale "Polizia Locale". La compilazione dei campi richiede l'inserimento del numero ADI, numero di sette cifre di accertamento della violazione che compare nel verbale recapitato e che occorre inserire privo dei caratteri "/anno".

È inoltre possibile visionare i fotogrammi, anche mediante delega sottoscritta dal proprietario e corredata dal documento di identificazione del medesimo, presso lo sportello della Polizia Locale, negli orari di apertura dello stesso e con contestuale esibizione del verbale recapitato a casa.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è immediatamente disponibile.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Pagamento delle sanzioni amministrative comminate dalla Polizia Locale**

Il cittadino, sia egli trasgressore o responsabile in solido (ad esempio, il proprietario del veicolo), può procedere al pagamento delle sanzioni amministrative relative a violazione di legge o di regolamento di esclusiva competenza della Polizia Locale e dalla stessa contestate mediante bonifico o versamento in contanti sul conto corrente postale del Comune, tramite internet con le più diffuse carte di credito, in contanti o con bancomat presso gli uffici della società incaricata della riscossione, presso la Tesoreria comunale o infine presso gli sportelli Equitalia.

*Costi del servizio:* il servizio non comporta costi se non, eventualmente, quelli della commissione per i pagamenti elettronici.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Presentazione del ricorso al Prefetto contro una sanzione amministrativa per violazione al Codice della Strada**

Il cittadino, sia egli trasgressore o responsabile in solido (ad esempio il proprietario del veicolo) che abbia ricevuto un verbale per violazione al Codice della Strada, può presentare ricorso al Prefetto contro la sanzione amministrativa che gli è stata notificata. Il ricorso può essere presentato sia allo sportello della Polizia Locale che inviato via posta ordinaria al Prefetto di Torino. Sul sito web del Comune è disponibile la modulistica relativa al ricorso. È inoltre presente la modulistica relativa alla presentazione del ricorso al Giudice di Pace di Torino, il quale va depositato direttamente presso la cancelleria del Giudice, in Torino. In ogni caso, al ricorso deve essere allegato l'originale della violazione notificata.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è immediatamente disponibile.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Denunce di smarrimento della patente di guida o della carta di circolazione con consegna del permesso provvisorio di guida o di circolazione**

Il cittadino che abbia smarrito o al quale sia stata rubata la patente di guida o la carta di circolazione del veicolo di cui è intestatario può presentare denuncia alla Polizia Locale entro 48 ore dalla constatazione, al fine di ottenere il permesso provvisorio di guida o circolazione e presentare contestualmente l'istanza di duplicato. Il servizio viene fornito dal Corpo di Polizia Locale negli orari di apertura al pubblico ovvero, previo contatto telefonico, anche al di fuori dagli orari di apertura.

Il cittadino deve presentarsi con un documento di identità e denunciare il furto o lo smarrimento della patente o della carta di circolazione a un Ufficiale di Polizia Giudiziaria; solo per la patente, il denunciante deve essere munito di tre fototessere. L'Ufficio rilascia immediatamente il permesso provvisorio di guida o di circolazione.

Tale permesso costituisce anche istanza di duplicato che il Comando inoltra agli uffici del Dipartimento trasporti terrestri (ex Motorizzazione Civile) affinché sia rilasciato all'interessato il duplicato del documento. Il permesso provvisorio consente la guida o la circolazione per un massimo di 90 giorni o fino all'avvenuto rilascio del duplicato, se precedente.

Nel caso in cui la patente non sia duplicabile (documento già duplicato in passato), il cittadino dovrà recarsi con la denuncia e con il permesso provvisorio di guida presso gli sportelli del Dipartimento trasporti terrestri per presentare istanza di duplicato.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è immediatamente disponibile.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Centrale operativa: ricezione richieste urgenti per interventi di Polizia Stradale, emergenze ambientali, reati**

La Centrale operativa del Corpo di Polizia Locale riceve le segnalazioni e le richieste di intervento della cittadinanza per problematiche di specifica competenza della Polizia Locale (circolazione stradale, reati, ecc.) ma anche per emergenze ambientali (ad esempio, scarico abusivo di rifiuti o sostanze inquinanti) e abusi edilizi particolarmente gravi che, per le loro particolari caratteristiche, non consentono di dilazionare nel tempo l'accertamento secondo i canali ordinari della gestione degli esposti e delle segnalazioni che pervengono al Comune.

La priorità degli interventi viene decisa secondo criteri stabiliti da leggi o regolamenti e compatibilmente con le risorse umane e materiali a disposizione. La priorità non è dettata dall'ordine temporale di arrivo delle richieste di intervento.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è immediatamente disponibile negli orari di presenza della Polizia Locale.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nell'80% dei casi.

### **Presentazione di denunce o querele per reati**

Il cittadino che intenda sporgere denuncia o querela per un reato può recarsi presso il Corpo di Polizia Locale ove un Ufficiale di Polizia Giudiziaria raccoglierà la stessa. Ricevuta la denuncia o la querela, l'Ufficiale rilascia copia della stessa al cittadino e provvede all'inoltro alla Procura della Repubblica competente per territorio, previo l'eventuale espletamento delle indagini necessarie a fornire al magistrato un quadro più completo della situazione, anche in relazione alla fondatezza di quanto dichiarato dal denunciante o querelante.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi.

*Tempestività:* il servizio è immediatamente disponibile, negli orari di presenza della Polizia Locale.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 99% dei casi.

### **Rilascio autorizzazioni per manifestazioni, competitive e non, su strada**

L'ente, la società sportiva o il singolo cittadino che intendano organizzare una manifestazione nel territorio della città di Rivoli comportante la chiusura al traffico di una o più strade deve

presentare una comunicazione alla Polizia Locale. Per le manifestazioni non competitive vige il silenzio-assenso, per le manifestazioni a carattere competitivo deve essere rilasciata un'apposita autorizzazione. L'autorizzazione per competizioni che comportino la chiusura di strade in più di un Comune deve essere chiesta alla Prefettura di Torino. Nel caso in cui sia prevista la presenza di un elevato numero di persone (partecipanti o pubblico) la domanda deve essere inviata anche al Commissariato di Pubblica Sicurezza per le opportune valutazioni. L'interessato può presentare la richiesta, in carta libera, allo Sportello polifunzionale o allo Sportello della Polizia Locale indicando il tipo di manifestazione e il relativo percorso, al fine di consentire alla Polizia Locale e all'Ufficio del traffico di valutare l'idoneità del percorso richiesto, al quale possono essere imposte variazioni per ragioni di carattere tecnico e viabilistico.

*Costo del servizio:* il servizio non comporta costi. L'autorizzazione alla manifestazione competitiva deve essere corredata, all'atto del ritiro, da una marca da bollo.

*Tempestività:* l'autorizzazione alla manifestazione competitiva può essere ritirata presso la Polizia Locale dopo 30 giorni dalla domanda. Questa tempestività è garantita nel 99% dei casi. Per le manifestazioni non competitive vige il silenzio-assenso.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Servizio di Protezione Civile**

Il Corpo di Polizia Locale svolge, in maniera istituzionale, il Servizio di Protezione civile in coordinamento con il Servizio Nazionale della Protezione Civile, il Settore Protezione Civile della Regione Piemonte, la Prefettura, la Provincia di Torino, il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco e le Associazioni di Pubblica Assistenza e di volontariato, con compiti di gestione dell'emergenza, soccorso nell'evento rischio ed analisi post-emergenza. Nel Comune di Rivoli, il servizio di Protezione Civile è caratterizzato dalla presenza del Centro Operativo Comunale, che si occupa delle emergenze relative al solo territorio di Rivoli, e dal Centro Operativo Misto che gestisce gli interventi che si rendano necessari nelle città di Rivoli, Alpignano, Buttigliera Alta, Collegno, Grugliasco, Rosta e Villarbasse. Dal 2013 è in funzione la nuova Sala Operativa mista, postazione di coordinamento interforze all'avanguardia, nella quale possono trovare posto, caso unico nel panorama della cintura di Torino, personale dei Vigili del Fuoco, sanitari del servizio 118, personale della Polizia Locale, dell'Arma dei Carabinieri, della Polizia di Stato, delle Forze Armate nonché i coordinatori delle associazioni di volontariato presenti sul territorio. Tale Sala Operativa, capace di un'autonomia di oltre 48 ore in assenza di rete elettrica, permette un più efficace coordinamento tra le forze impegnate sul campo poiché consente, ponendo a diretto confronto gli operatori degli Enti impegnati nei soccorsi, di minimizzare le difficoltà di comunicazione tra essi, sicuramente più critiche in caso di emergenza. In particolare, la presenza di una postazione interattiva destinata ai Vigili del Fuoco, postazione che per dotazioni strumentali e modalità di interconnessione risulta essere un "prolungamento" della Centrale Operativa del Dipartimento Provinciale di Torino, costituisce un progetto pilota a livello nazionale. La Protezione Civile effettua normalmente due esercitazioni all'anno, una denominata "table-top" che coinvolge solo i centri di comando, ed una denominata "full-scale" che prevede anche la partecipazione attiva della popolazione.

## 7. 22 Servizi per l'edilizia

### **Rilascio di permesso di costruire**

La domanda per il rilascio del permesso di costruire, sottoscritta dal proprietario o da chi ne abbia titolo, deve essere presentata corredata degli elaborati tecnici di progetto previsti dalla normativa vigente e redatti da un tecnico abilitato.

Sono soggetti a permesso a costruire gli interventi caratterizzati da trasformazione urbanistica ed edilizia del territorio, così come elencati all'articolo 10 del Decreto Presidente della Repubblica n. 308 del 2011 (ad esempio, interventi di nuova costruzione, ampliamento, ristrutturazione urbanistica, urbanizzazione primaria e secondaria, ecc.).

Il termine per l'inizio dei lavori non può essere superiore ad un anno dal rilascio del titolo abilitativo edilizio. Quello di ultimazione dei lavori non può superare i tre anni dall'inizio dei lavori e può essere prorogato solo per fatti estranei alla volontà del titolare del permesso.

Il richiedente può ritirare il modulo presso il Servizio edilizia oppure scaricarlo dal sito web del Comune. Il modulo deve essere compilato in bollo e consegnato al Servizio edilizia, previo appuntamento. Il permesso si ritira presso lo Sportello polifunzionale.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo e dei diritti di segreteria.

*Tempestività:* permesso di costruire complesso: entro 150 giorni; permesso di costruire: entro 90 giorni; permesso di costruire in sanatoria: entro 60 giorni. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Presentazione della segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) per interventi edilizi non soggetti al permesso di costruire**

La segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) è una dichiarazione certificata con cui il proprietario o chi ne abbia titolo segnala al Comune l'inizio di opere edilizie.

L'attività oggetto di segnalazione può essere iniziata contestualmente alla presentazione della SCIA e i lavori devono essere ultimati entro tre anni dalla data di presentazione.

Il richiedente può ritirare il modulo presso lo Sportello Polifunzionale oppure scaricarlo dal sito web del Comune.

La segnalazione, corredata delle dichiarazioni, attestazioni e asseverazioni nonché dei relativi elaborati tecnici, può essere presentata anche a mezzo posta con raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, ad eccezione dei procedimenti per i quali è previsto l'utilizzo esclusivo della modalità telematica. Il Servizio edilizia, successivamente, provvede tramite lettera o PEC a comunicare all'interessato l'avvenuta ricezione della segnalazione.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Presentazione della denuncia di inizio attività (DIA) per ristrutturazioni edilizie**

La denuncia di inizio attività (DIA) è la comunicazione che il proprietario dell'immobile o chi ne ha titolo presenta al Comune almeno 30 giorni prima dell'inizio dei lavori, corredata da una relazione dettagliata delle opere che intende eseguire, dagli elaborati grafici, dalla documentazione fotografica dell'esistente e dall'attestazione della proprietà.

E' possibile utilizzare la DIA per realizzare tutti gli interventi di ristrutturazione alternativi alla richiesta di permesso per costruire. Gli interventi oggetto di DIA sono quelli previsti dall'articolo 22 comma 3 del Decreto Presidente della Repubblica n. 380 del 2001. Per gli

interventi sottoposti a DIA è facoltà dell'interessato chiedere il rilascio del permesso di costruire.

L'interessato può ritirare il modulo presso il Servizio edilizia oppure scaricarlo dal sito web del Comune. Il modulo, in bollo, compilato e corredato dalla documentazione tecnica richiesta, deve essere presentato al Servizio edilizia, previo appuntamento. Il Servizio edilizia successivamente provvede a comunicare all'interessato l'avvenuta ricezione della denuncia.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Comunicazione di inizio lavori alternativa alla SCIA e alla DIA**

Il proprietario o chi ne abbia titolo deve comunicare al Comune che si eseguiranno opere edili nell'ambito del proprio immobile. Sono soggetti a comunicazione inizio lavori (CIL) i seguenti interventi: manutenzione straordinaria, opere temporanee, opere di pavimentazione e finitura spazi esterni, installazione di pannelli solari e fotovoltaici, aree ludiche senza fini di lucro. Unitamente alla comunicazione deve essere trasmessa la relazione tecnica asseverata e il nominativo dell'impresa che effettuerà i lavori. La CIL può essere presentata in forma cartacea allo Sportello Polifunzionale o in modo informatico tramite il sistema MUDE Piemonte. Il modello cartaceo è scaricabile dal sito web del Comune.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Comunicazione inizio e fine lavori per opere soggette a permesso di costruire**

Nel caso di interventi soggetti a permesso di costruire, prima dell'inizio dei lavori il proprietario o chi ne abbia titolo deve comunicare al Comune la data di inizio lavori e il nominativo dell'impresa che realizzerà i medesimi. Qualora dopo l'inizio dei lavori subentri un'altra impresa, il proprietario deve comunicare i dati relativi entro 15 giorni dall'avvenuto subentro. Decorso inutilmente il tempo per comunicare l'inizio lavori il permesso a costruire decade. La data di ultimazione dei lavori deve essere comunicata al Comune.

L'interessato può ritirare il modulo di comunicazione presso lo Sportello polifunzionale oppure scaricarlo dal sito web del Comune. Il modulo, compilato e corredato dalla documentazione tecnica richiesta, deve essere presentato allo Sportello Polifunzionale prima dell'inizio dei lavori e a lavori ultimati.

*Costo del servizio:* la prestazione non comporta costi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Certificati relativi agli immobili privati (certificati di destinazione urbanistica, per IVA agevolata, ecc.)**

Il Comune rilascia, su richiesta dell'interessato, i seguenti certificati relativi ad immobili privati: certificato di destinazione urbanistica, certificato di idoneità alloggiativa per ricongiungimento familiare, certificato del numero di matricola degli impianti di sollevamento, certificato per agevolazioni fiscali.

L'interessato può ritirare il modulo di richiesta presso lo Sportello polifunzionale oppure scaricarlo dal sito web del Comune. Il modulo compilato deve essere consegnato allo Sportello Polifunzionale. L'operatore dello Sportello verificherà la completezza documentale e, in caso positivo, provvederà al rilascio immediato del certificato. Nel caso in cui l'istanza richieda ulteriori accertamenti, il certificato sarà rilasciato entro i 30 giorni successivi.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Tempestività:* il certificato, qualora non possa essere consegnato immediatamente, viene rilasciato entro il termine di 30 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Certificato di agibilità**

Il certificato di agibilità è necessario per gli edifici, o parti di esso, quando siano stati realizzati i seguenti interventi: nuove costruzioni, ricostruzioni o sopraelevazioni totali o parziali, interventi sugli edifici esistenti che possano influire sulle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità e risparmio energetico. La richiesta deve essere presentata dal soggetto titolare del permesso di costruire o dal soggetto che ha presentato la denuncia di inizio attività, entro quindici giorni dall'ultimazione dei lavori.

L'interessato può ritirare il modulo presso lo Sportello Polifunzionale oppure scaricarlo dal sito web del Comune. Il modulo, in bollo, compilato e corredato dalla documentazione tecnica richiesta, deve essere presentato allo Sportello Polifunzionale. Il certificato di agibilità si ritira presso lo Sportello Polifunzionale.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Tempestività:* il certificato viene rilasciato entro 30 giorni qualora il proprietario produca direttamente il parere dell'ASL sul progetto, oppure entro 60 giorni in caso di autocertificazione. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Deposito della denuncia opere strutturali in cemento armato o a struttura metallica**

La denuncia delle opere strutturali deve essere presentata dopo che sia divenuto esecutivo il titolo abilitativo all'intervento edilizio (permesso di costruire, DIA, comunicazione attività edilizia libera), dopo o contestualmente alla comunicazione dell'inizio dei lavori edili e comunque prima dell'inizio dei lavori strutturali. E' necessario allegare alla denuncia una copia del progetto strutturale, una copia della relazione illustrativa e una copia della nomina del collaudatore.

Il territorio del Comune di Rivoli rientra nella zona 3 definita a "bassa sismicità".

La modulistica e la procedura completa sono scaricabili dal sito della Regione Piemonte all'indirizzo [www.regione.piemonte.it/oopp/rischio\\_sismico](http://www.regione.piemonte.it/oopp/rischio_sismico). La denuncia deve essere consegnata al Servizio edilizia, previo appuntamento.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Autorizzazioni paesaggistiche**

Sono soggetti ad autorizzazione paesaggistica gli interventi su immobili in aree di interesse paesaggistico, tutelate ai sensi della legge n. 42 del 2004.

Con il Decreto Presidente della Repubblica n. 139 del 2010 sono specificate le opere di lieve entità sotto l'aspetto paesaggistico-ambientale che possono godere di una procedura semplificata. Fuori da casi specifici l'autorizzazione non può essere rilasciata in sanatoria successivamente alla realizzazione, anche parziale, degli interventi.

L'autorizzazione paesaggistica costituisce un atto autonomo e preventivo rispetto al permesso di costruire o agli altri atti legittimanti l'intervento urbanistico-edilizio; ha validità di cinque anni dalla data del rilascio.

Per ottenere l'autorizzazione paesaggistica occorre presentare apposita richiesta, in bollo, al Servizio edilizia, previo appuntamento. La richiesta deve essere redatta su apposito modello che può essere scaricato dal sito web del Comune o ritirato presso il Servizio edilizia.

Alla domanda devono essere allegati i seguenti documenti: elaborati grafici del progetto; relazione paesaggistica; documentazione fotografica; inserimento fotografico dell'intervento nell'intorno. L'autorizzazione si ritira allo Sportello Polifunzionale.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dell'imposta di bollo e dei diritti di segreteria.

*Tempestività:* l'autorizzazione viene rilasciata entro 120 giorni in caso di procedura ordinaria ed entro 60 giorni in caso di procedura semplificata per interventi di lieve entità. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

### **Approvazione di Piani esecutivi convenzionati (PEC)**

Il Piano esecutivo convenzionato (PEC) deve essere presentato nell'ipotesi in cui si intenda edificare in contesti urbanizzati strutture superiori a 1.200 metri quadri di superficie lorda calpestabile, nel rispetto delle norme di attuazione al Piano regolatore comunale vigente. La procedura prevede il ricorso alla conferenza di servizi interni, essendo coinvolti più aspetti legati alle potenziali edificazioni ed alle ricadute che le stesse generano sul territorio comunale.

La proposta di PEC viene sottoposta al parere consultivo della Commissione igienico edilizia; il Piano è quindi adottato con deliberazione della Giunta comunale. Il PEC viene poi pubblicato all'albo pretorio on line per 15 giorni consecutivi trascorsi i quali, qualora non siano pervenute osservazioni, viene approvato con deliberazione di Giunta comunale.

Il richiedente può ritirare il modulo di presentazione presso il Servizio pianificazione territoriale. Il modulo, compilato e corredato dalla documentazione tecnica richiesta, deve essere presentato all'Ufficio pianificazione territoriale.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Tempestività:* il PEC viene approvato entro il termine di 150 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 90 % dei casi.

### **Approvazione di Piani di recupero del patrimonio esistente**

I proprietari di immobili e di aree compresi nelle zone di recupero, rappresentanti in base all'imponibile catastale almeno i tre quarti del valore degli immobili, possono presentare proposte di Piani di recupero.

Gli interventi di recupero del patrimonio edilizio esistente possono essere interventi di manutenzione ordinaria, di manutenzione straordinaria, di restauro e risanamento conservativo, di ristrutturazione edilizia, di ristrutturazione urbanistica. I piani sono formati ed approvati a norma dell'art. 41 bis della legge n. 56 del 1977.

Ottenuto il provvedimento di assenso al recupero degli immobili l'interessato deve chiedere il permesso di costruire.

Il Piano di recupero deve essere presentato al Servizio edilizia, previo appuntamento. L'approvazione del Piano è oggetto di valutazione da parte della Giunta comunale.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Tempestività:* i piani di recupero vengono approvati entro 180 giorni dalla presentazione. Questa tempestività è garantita nel 90% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.

#### **Esame di studi di fattibilità per varianti urbanistiche presentati da privati (art. 10.1.4 delle norme di attuazione del Piano regolatore)**

Chiunque può chiedere al Comune di esaminare uno studio di fattibilità per valutare la possibilità di effettuare un intervento di riqualificazione urbanistica di un'area, così come previsto dalle norme di attuazione del Piano regolatore vigente. L'Ufficio pianificazione territoriale esamina tutti gli aspetti legati alle potenziali edificazioni ed alle ricadute che le stesse generano sul territorio. L'Amministrazione fornisce gli indirizzi per le modalità di approvazione del progetto.

Lo studio di fattibilità deve essere presentato al Servizio pianificazione territoriale, il quale fornisce tutte le indicazioni tecniche ed amministrative necessarie.

*Costo del servizio:* il servizio comporta il pagamento dei diritti di segreteria.

*Tempestività:* gli studi di fattibilità vengono esaminati entro 90 giorni. Questa tempestività è garantita nel 100% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a fornire il servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95 % dei casi.



## **7.23 Servizi per la manutenzione e il decoro della città**

### **Manutenzione del verde cittadino**

Il servizio prevede tagli programmati dell'erba nelle aree circostanti gli asili nido, le scuole dell'infanzia, le primarie di primo e secondo grado (elementari), nei giardini e nei parchi, nonché il diserbo sui bordi delle strade. Interventi straordinari vengono eseguiti, se necessario, in occasione di manifestazioni e altri eventi. Il Comune provvede inoltre alla potatura degli alberi lungo le strade e nei giardini, secondo un programma annuale correlato alle risorse finanziarie disponibili.

*Tempestività:* sono garantiti nel 90% dei casi quattro tagli dell'erba all'anno, effettuati in funzione delle condizioni atmosferiche. La frequenza della potatura degli alberi è correlata alla disponibilità di risorse finanziarie.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Manutenzione dei giochi nei parchi pubblici**

Il servizio prevede il monitoraggio di tutti i giochi ubicati nelle aree pubbliche e la loro messa in sicurezza o rimozione nel caso in cui si riscontrino anomalie o problemi per l'incolumità degli utilizzatori. La sostituzione dei giochi rimossi avviene dopo l'espletamento di una gara pubblica per il loro acquisto e installazione.

Inoltre, ogni cittadino può segnalare la necessità di interventi urgenti per telefono, mediante il sito web del Comune, via posta elettronica o allo Sportello polifunzionale..

*Tempestività:* gli interventi di messa in sicurezza del gioco avvengono entro 3 giorni dalla constatazione della necessità, l'eventuale rimozione entro 15 giorni, la sostituzione secondo i tempi dell'espletamento della gara d'appalto per l'acquisto. Questa tempestività è garantita nel 90% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Manutenzione dell'illuminazione pubblica**

Sulla base dei controlli svolti dai dipendenti comunali oppure delle segnalazioni dei cittadini il Comune provvede alla manutenzione ordinaria degli impianti di illuminazione pubblica, alla riparazione dei guasti sulle linee e i quadri elettrici, alla rimozione e ricollocazione dei pali e dei corpi illuminanti. Il servizio è svolto da ditte appaltatrici sulla base delle priorità indicate dagli uffici comunali. Le segnalazioni di guasti dell'illuminazione pubblica possono essere inoltrate tramite il sito web del Comune, via posta elettronica o allo Sportello polifunzionale.

*Tempestività:* la sostituzione delle lampade è garantita entro una settimana dalla segnalazione; la sostituzione completa di impianti ha tempi non programmabili. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Manutenzione degli impianti semaforici**

Sulla base dei controlli svolti dai dipendenti comunali oppure delle segnalazioni dei cittadini il Comune provvede alla manutenzione ordinaria degli impianti semaforici (lampade e strutture portanti). Il servizio è svolto da ditte appaltatrici sulla base delle priorità indicate dagli uffici comunali. Le segnalazioni di guasti agli impianti semaforici possono essere inoltrate tramite il sito web del Comune, via posta elettronica o allo Sportello polifunzionale.

*Tempestività:* la sostituzione della lampada in un impianto semaforico è garantita entro una settimana dalla segnalazione; la sostituzione completa di impianti ha tempi non programmabili. Questa tempestività è garantita nel 95% dei casi.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 95% dei casi.

### **Manutenzione delle strade**

Il Comune provvede al totale rifacimento di tratti dei manti stradali secondo una programmazione pluriennale decisa in base alle esigenze prioritarie.

Sulla base dei controlli svolti dai dipendenti comunali oppure delle segnalazioni dei cittadini il Comune provvede inoltre agli interventi di ripristino delle buche sulla pavimentazione stradale e alla manutenzione di marciapiedi, pozzetti, caditoie e cordoli secondo un ordine di priorità stabilito in base alla pericolosità (per i pedoni, il traffico veicolare, il deflusso delle acque meteoriche, ecc.) della situazione da ripristinare. Il servizio è svolto da ditte appaltatrici sulla base delle priorità indicate dagli uffici comunali. Le segnalazioni di situazioni critiche relative allo stato delle vie cittadine possono essere inoltrate tramite il sito web del Comune, via posta elettronica o allo Sportello polifunzionale.

*Tempestività:* la messa in sicurezza di situazioni potenzialmente pericolose avviene entro tre giorni dalla constatazione, il ripristino delle buche nel manto stradale entro 10 giorni. Questa tempestività è garantita nel 90% dei casi. L'ordine di priorità è comunque stabilito in base alla gravità della situazione, all'intensità del traffico nella zona interessata e alla data della segnalazione.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 90% dei casi.

### **Manutenzione della segnaletica verticale e orizzontale**

Il Comune provvede alla manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale secondo una programmazione decisa in base alle esigenze prioritarie.

Sulla base dei controlli svolti dai dipendenti comunali oppure delle segnalazioni dei cittadini il Comune provvede inoltre agli interventi di sollecito ripristino della segnaletica nei casi in cui possano insorgere pericoli per i pedoni e il traffico veicolare. Il servizio è svolto da ditte appaltatrici sulla base delle priorità indicate dagli uffici comunali. Le segnalazioni di situazioni critiche relative allo stato della segnaletica stradale possono essere inoltrate tramite il sito web del Comune, via posta elettronica o allo Sportello polifunzionale.

*Tempestività:* gli interventi di ripristino della segnaletica ammalorata sono svolti secondo un ordine di priorità dettato dalla potenziale pericolosità della situazione per i pedoni e il traffico veicolare.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 90% dei casi.

### **Sgombero della neve e interventi sulle strade gelate**

Il servizio prevede:

- lo sgombero della neve e lo spargimento di sabbia e sale nella viabilità primaria (assi urbani di peculiare importanza, vie percorse dai mezzi pubblici, strade di accesso a ospedali o centri di interesse sociale, scuole e isole pedonali);
- lo sgombero della neve e lo spargimento di sabbia e sale nelle vie interne;
- lo sgombero manuale della neve e lo spargimento di sale attorno ai cassonetti della raccolta rifiuti ubicati sul suolo pubblico;

- lo sgombero manuale della neve e lo spargimento di sale sui marciapiedi o camminamenti di accesso alle scuole, alle sedi degli uffici comunali e al cimitero; nelle scuole lo sgombero dei percorsi di accesso avviene in tempo utile per l'entrata al mattino e l'uscita al pomeriggio;
- la rimozione della neve e delle eventuali lastre di ghiaccio dai tetti degli edifici scolastici e degli immobili comunali qualora possano costituire pericolo per l'utenza;
- il taglio e lo sgombero delle ramaglie che a seguito di precipitazioni nevose possano costituire pericolo o intralcio alla viabilità lungo le strade, nei giardini e parchi, nelle aree verdi antistanti le scuole;
- lo sgombero manuale della neve dai marciapiedi o accessi fabbricati comunali, aree comunali (giardini, aree verdi), passaggi pedonali, fermate bus;

Il servizio viene svolto da ditte private con il coordinamento dei tecnici comunali.

*Tempestività:* nel 90% dei casi il primo sgombero della neve negli accessi pedonali ad edifici pubblici, cimitero e scuole avviene come quando il manto nevoso raggiunge i 5 centimetri. Si procede allo spargimento di sabbia e sale ogni volta che le condizioni climatiche possano creare condizioni di pericolo per la viabilità. In caso di nevicate eccezionali la priorità degli interventi è dettata dalla situazione; hanno la precedenza le strade di grande scorrimento e le situazioni più critiche.

*Efficacia:* il Comune si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, pertinente ed esaustivo nel 90% dei casi.

### **Riparazione guasti delle reti acquedotto e fognature**

Gli interventi di riparazione di guasti sulle reti di acquedotto e fognatura sono eseguiti dalla SMAT (Società Acque Metropolitane Torino) con i parametri di qualità fissati nella Carta dei servizi della Società.

FINE