COMUNE DI OTRANTO

CARTA DEI SERVIZI

Marzo 2019

Che cos'è la Carta dei servizi?

La Carta dei servizi è il documento con il quale il Comune di Otranto si assume una serie di impegni nei confronti dei propri cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino stesso.

Non si tratta di una semplice guida, ma è un vero e proprio "patto" con la cittadinanza. Il presente documento può essere considerato una sorta di "contratto" che l'Ente stipula con i suoi cittadini, dichiarando i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti al cittadino stesso, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio e prevedendo eventuali possibilità di reclami.

La Carta dei Servizi è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Con la sua stesura l'Ente cerca di sintonizzarsi sulle aspettative del cittadino in termini di qualità del servizio erogato e stabilisce e formalizza lo standard qualitativo minimo al di sotto del quale si impegna a non scendere.

La Carta dei servizi è anche un esercizio di trasparenza, infatti attraverso di essa l'Ente comunica senza filtri ai cittadini i propri obiettivi in termini di qualità del servizio.

Il presente documento viene considerato dal Comune di Otranto un traguardo strategico, in quanto: da un lato, è uno strumento di garanzia per i cittadini, che sono i principali interlocutori dell'Ente, e dall'altro è uno strumento per migliorare costantemente il lavoro svolto dal Comune, i servizi offerti e gli obiettivi posti.

La Carta diventa anche un modo per effettuare un'attività di autovalutazione del lavoro svolto da parte dell'Ente e di misurazione dei risultati ottenuti.

Il presente documento deve tendere alla corretta definizione di qualità intesa come rapporto fra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del cittadino. In questo senso la Carta si pone dunque due obiettivi:

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

In sintesi la Carta dei Servizi è:

- Uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti
- Un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti
- Uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti
- Un punto di partenza per un miglioramento costante delle proprie performance

Principi fondamentali

I principi ai quali il Comune di Otranto si ispira nell'erogazione dei suoi servizi sono i seguenti:

- **Eguaglianza ed imparzialità**: nell'erogare i propri servizi il Comune di Otranto si impegna a garantire equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Efficacia ed efficienza**: l'organizzazione è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

- **Trasparenza ed accesso**: viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi attraverso un sito web sempre aggiornato (www.comune.otranto.it)
- **Partecipazione**: il Comune garantisce una partecipazione attiva dei cittadini al fine di migliorare i servizi da esso stesso erogati. Chiunque, infatti, può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami all'URP del Comune di Otranto, oppure tramite il questionario, che mette a disposizione degli utenti relativo alla customer satisfaction. Quest'ultimo garantisce un elevato livello di partecipazione del cittadino. Infatti vi è la possibilità di esprimere un giudizio ed eventuali suggerimenti su tutti i servizi/uffici dell'Ente.
- **Continuità**: gli uffici del Comune di Otranto garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.
  Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizio variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:
  - comunicati agli organi di informazione locale
  - sito web del Comune di Otranto
  - profilo Facebook del Comune di Otranto
  - segnaletica negli uffici

Mission

La Mission definisce lo scopo di un'organizzazione. A tal proposito il Comune di Otranto si pone l'obiettivo di far tendere ogni servizio, attività e decisione verso la soddisfazione della cittadinanza, il rispetto dei suoi diritti e il benessere dell'intera comunità.

Valori

I Valori sono le attitudini, le idee e le politiche al quale i servizi si ispirano e ai quali l'Ente si attiene. I valori del Comune di Otranto sono:

- **Uguaglianza**: implica il rispetto dell'amministrazione dei diritti di ogni cittadino e rifiuta ogni situazione che possa creare discriminazione;
- **Efficienza**: implica il perseguimento da parte dell'Ente della migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività lavorativa. Comporta, inoltre, puntualità di adempimento di doveri e obblighi oltre alla ricerca di economicità nelle prestazioni e nei servizi resi.
- **Trasparenza**: implica l'impegno di tutti i dipendenti a fornire le dovute informazioni in modo chiaro, frequente e completo, adottando una comunicazione verbale e scritta di facile e immediata comprensione da parte di tutti i cittadini. Comporta, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza, oltre che della chiarezza, delle informazioni comunicate all'esterno e all'interno.

Fattori indicanti gli standard di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Tributi, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

I fattori considerati sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi
- Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- Tempi nell'erogazione dei servizi

Livello di ricettività

L'indicatore utilizzato per misurare il livello di ricettività dell'Ufficio Tributi è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore – ed in determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli.

Gli standard di qualità che l'ufficio intende rispettare è il seguente:

UFFICIO / SERVIZIO	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	SEDE	TOTALE ORE SETTIMANALI DI APERTURA AL PUBBLICO
Ufficio Anagrafe – Stato civile	Lunedì - Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.30	Piano Terra - Via Basilica – 73028 – Otranto	12
Ufficio Protocollo	Lunedì - Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.30	Piano Terra - Via Basilica – 73028 – Otranto	12
Ufficio Servizi Sociali	Lunedì , Mercoledì e dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.00	Piano Terra - Via Basilica – 73028 – Otranto	6
SIA –Red – Rei	Lunedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00	Piano Terra - Via Basilica – 73028 – Otranto	10
Ufficio Commercio	Lunedì , Mercoledì e Venerdi dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.30	Piano Terra - Via Basilica – 73028 – Otranto	8.30

Ufficio rilascio permessi sosta auto	Martedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, dalle 16.00 alle ore 19.00	Piano Terra - Via Basilica – 73028 – Otranto	5
Ufficio URP	Lunedì , Mercoledì e Venerdi dalle ore 10.00 alle ore 12.00	Piano Terra - Via Basilica – 73028 – Otranto	6
Ufficio Segreteria del Sindaco	Lunedì – Venerdi dalle ore 10.00 alle ore 12.00	Primo Piano - Via Basilica – 73028 – Otranto	10
Ufficio Affari Generali e Contenzioso	Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 19.00	Primo Piano - Via Basilica – 73028 – Otranto	8
Ufficio Demanio	Mercoledì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.30	Secondo Piano - Via Basilica – 73028 – Otranto	6.00
Ufficio Ambiente	Mercoledì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.30	Secondo Piano - Via Basilica – 73028 – Otranto	6.00
Ufficio Tecnico	Mercoledì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.30	Secondo Piano - Via Basilica – 73028 – Otranto	6.00
Ufficio Finanziario	Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00	Secondo Piano - Via Basilica – 73028 – Otranto	6
Ufficio Elettorale	Lunedì - Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 19.00	Secondo Piano - Via Basilica – 73028 – Otranto	12.30
Ufficio Tributi	Lunedì , Mercoledì e Venerdi dalle ore 10.00 alle ore 12.00, Martedì dalle ore 16.30 alle ore 19.00	Secondo Piano - Via Basilica – 73028 – Otranto	8.30

Polizia Locale	Lunedì – Venerdi dalle ore 10.00 alle ore 12.00	Via Ottocento Martiri – 73028 - Otranto	10

Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Le fonti di informazioni si suddividono in due tipologie:

- L'ufficio che eroga informazioni relative ai servizi presenti nella propria scheda;
- Il sito web del Comune di Otranto www.comune.otranto.le.it che è costantemente aggiornato.

Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti sono i seguenti:

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Sale di attesa	Presenza di una sala di attesa con sedie
	Segnaletica informativa	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato due tipologie di standard di riferimento: standard generici e standard specifici.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella relativa a ciascun ufficio/servizio sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

Ufficio Anagrafe e Stato Civile

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Autenticazione di copia	- Documento originale in visione; - Copia da autenticare - Documento di riconoscimento valido	Tempo necessario per l'esecuzione delle operazioni	Contestualmente alla richiesta	
Autentica di Firma	- Documento di riconoscimento in corso di validità - Documentazione da sottoscrivere	Tempo necessario per l'esecuzione delle operazioni	Contestualmente alla richiesta	
Cambio di indirizzo o residenza in italia o all'estero	- Copia del documento d'identità del richiedente e delle persone che trasferiscono la residenza unitamente al richiedente - Copia di patenti e o libretti di veicoli intestati al richiedente e delle persone che trasferiscono la residenza unitamente al richiedente - Dati catastali dell'abitazione nel quale si trasferisce la	Tempo necessario per la definizione della pratica	Entro due giorni dalla presentazione della richiesta	

	residenza			
Cittadinanza	- Documentazione prevista da normativa di riferimento	Tempo necessario per la definizione della pratica	Condizionati dall'ottenimento /presentazione di tutta la documentazione necessaria	
Dichiarazione di Morte	- Certificato del medico necroscopo - Scheda ISTAT compilata dal medico che accerta il decesso	Tempo necessario per la definizione della pratica	Condizionati	
Dichiarazione di Nascita	- Attestazione di nascita rilasciata dal medico o dall'ostetrica che ha assistito al parto - Documento di riconoscimento valido dei/del richiedente/i	Tempo necessario per la definizione della pratica	Contestualmente alla richiesta	
Matrimonio civile	- Documento d'idendità valido dei nubendi e dei testimoni	Tempo necessario per la definizione della pratica	Condizionati dall'ottenimento /presentazione di tutta la documentazione necessaria	
Matrimonio religioso	- Documento d'idendità valido dei nubendi e dei testimoni - Richiesta di pubblicazione rilasciata dal ministro di culto	Tempo necessario per la definizione della pratica	Condizionati dall'ottenimento /presentazione di tutta la documentazione necessaria	
Passaggi di proprietà veicoli	- Documento d'identità in corso di validità	Tempo necessario per la definizione della pratica	Contestualmente alla richiesta	

	degli interessati - Codice fiscale degli interessati			
Rilascio Carta d'identità cartacea	- N. 3 Foto - Documento attestante l'urgenza (es. documento di viaggio) - Pagamento della quota per il rilascio	Tempo necessario per la definizione della pratica	Contestualmente alla richiesta	
Rilascio CIE	- N. 1 Foto - Pagamento del bollettino predisposto dall'ufficio	Tempo necessario per la definizione della pratica	Contestualmente alla richiesta	
Rilascio certificati anagrafici e di stato civile	- Indicazione delle finalità del certificato	Tempo necessario per la definizione della pratica	Contestualmente alla richiesta	

N.B. Alcune delle operazioni sopra descritte potrebbero comportare dei costi

Ufficio Protocollo

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Ricezione posta in entrata	- Documento da protocollare in duplice copia	Tempo necessario per l'esecuzione delle operazioni	Contestualmente alla richiesta	

Ufficio Servizi Sociali

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Amministrazione al Bonus Energia – Portale (SGATE)	- Certificazione ISEE - Copia bollette con indicazione codice utenza - Copia del documento d'identità del richiedente	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 15 Giorni
Assegno al nucleo familiare con 3 o più figli minori a carico	- Certificazione ISEE	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 15 Giorni
Assegno di maternità per madri non lavoratrici	- Certifiazione ISEE	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 15 Giorni
Assistenza domiciliare disabili	- Certificazione della commissione medico-legale di disabilità grave - Certificazione ISEE	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 15 Giorni
Agevolazione mensa scolastica / trasporto scolastico	- Certificazione ISEE	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 15 Giorni
Servizio assistenza domiciliare anziani (SAD)	- Certificazione ISEE - Documentazione sanitaria	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 15 Giorni
Erogazione contributi a persone	- Certificazione ISEE - Documentazione necessaria specifica per il tipo di contributo	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 15 Giorni
Trasporto specialistico	- Destinazione	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 15 Giorni

Ufficio Commercio

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Rilascio di autorizzazioni	- Documentazione richiesta dal portale IMPRESAINUNGIORNO	Tempo necessario per istruire la pratica	Standard previsto dal portale	
Attività di consulenza e servizio al pubblico		Contestualmente alla richiesta		
Classificazione strutture alberghiere	-			

Ufficio Rilascio permessi sosta auto

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Rilascio permessi sosta auto	- Modulo debitamente compilato - Documento d'identità del richiedente - Copia del libretto di circolazione del veicolo - **Per i non residenti copia del titolo di**	Tempo necessario per istruire la pratica	Entro 15 giorni dalla richiesta	Entro 7 giorni dalla richiesta

	possesso e/o utilizzo dell'immobile			

Ufficio URP

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Ritiro cartelle esattoriali giacienti	- Avviso di deposito atti	Tempo necessario per istruire il procedimento	Contestualmente alla richiesta	
Rilascio telecomandi per accesso in zona ZTL	- Documento d'identità - Permesso di accesso rilascio dai vigili urbani - Deposito cauzionale	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Rilascio permessi caccia	- Porto d'armi - Permesso arma da fuoco - Autocertificazione contenente assicurazione, residenza	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Rilascio tesserino disabili	- Certificato medicina legale - N. 2 fototessere - Domanda debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni

Ufficio informazione ed accoglienza turistica, cultura e sport

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Organizzazione manifestazioni	- Progetto di manifestazione	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Infopoint castelo		Tempo necessario per istruire il procedimento	Contestualmente alla richiesta	

Ufficio Affari generali e contenzioso

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Gestione amministrativa del contenzioso		Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Gestione amministrativa degli atti deliberativi		Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Rilascio di copia degli atti	- Richiesta debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni

Ufficio Demanio

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Attracco pontili comunali	- Modulo debitamente compilato con gli allegati previsti	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni

Ufficio Ambiente

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Autorizzazione unica ambientale	- Modulistica debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento potrebbero variare in funzione delle autorizzazioni connesse al rilascio/diniego	Tempo variabile a seconda della pratica	
Autorizzazione paesaggistica	- Modulistica debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento potrebbero variare in funzione delle autorizzazioni connesse al rilascio/diniego	Tempo variabile a seconda della pratica	
Autorizzazioni	- Modulistica debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento potrebbero variare in funzione delle autorizzazioni connesse al rilascio/diniego	Tempo variabile a seconda della pratica	

Ufficio Tecnico

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Certificato di destinazione urbanistica	- Modulistica debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
Permessi di costruire	- Modulistica debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento potrebbero variare in funzione delle autorizzazioni connesse al rilascio/diniego	Tempo variabile a seconda del permesso di costruire	
S.C.I.A.	- Modulistica debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Contestualmente alla richiesta	
C.I.L.A.	- Modulistica debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Contestualmente alla richiesta	
C.I.L. / A.E.L.	- Modulistica debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Contestualmente alla richiesta	
Accesso agli atti dell'archivio	- Modulistica debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
Installazione aree di sosta per disabili	- Ordinanza rilasciata dall'Ufficio di PM	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni

Ufficio Finanziario

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Buoni per refezione scolastica	- Modulo debitamente compilato - Certificazione ISEE	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
Trasporto alunni	- Modulo debitamente compilato - Certificazione ISEE	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni

Ufficio Elettorale

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Albo giudici popolari	- Domanda debitamente compilata	Iscrizione nell'apposito albo	Tempi previsti dalla legge	
Albo presidenti di Seggio	- Domanda debitamente compilata	Iscrizione nell'apposito albo	Tempi previsti dalla legge	
Albo scutatori	- Domanda debitamente compilata	Iscrizione nell'apposito albo	Tempi previsti dalla legge	

Rilascio duplicato tessera elettorale	- Domanda debitamente compilata	Rilascio duplicato	Contestualmente alla richiesta	

Ufficio Tributi

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Attività di consulenza e servizio al pubblico		Tempo necessario per l'esecuzione delle operazioni	Contestualmente alla richiesta	
Erogazione informazioni relative alla specifica situazione del contribuente		Tempo necessario per l'esecuzione delle operazioni	Contestualmente alla richiesta	
TARI Presentazione denuncia di iscrizione, variazione o cessazione utenze domestiche e non domestiche	- Domanda debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
TARI istanza di sgravio	- Domanda di sgravio - Documentazione attestante	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
TARI istanza di compensazione	- Domanda di compensazione - Documentazione attestante	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
TARI istanza di riesame/annullamento	- Domanda di riesame/annullamento	Tempo necessario per istruire il	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni

di avvisi di accertamento	- Documentazione attestante	procedimento		
TARI istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento	- Domanda di rateizzazione	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
IMU - TASI istanza di sgravio	- Domanda di sgravio - Documentazione attestante	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
IMU - TASI istanza di compensazione	- Domanda di compensazione - Documentazione attestante	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
IMU - TASI istanza di riesame/annullamento di avvisi di accertamento	- Domanda di riesame/annullamento - Documentazione attestante	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
IMU - TASI istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento	- Domanda di rateizzazione	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
TOSAP Presentazione denuncia di iscrizione, variazione o cessazione utenze domestiche e non domestiche	- Domanda debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
TOSAP istanza di sgravio	- Domanda di sgravio - Documentazione attestante	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
TOSAP istanza di compensazione	- Domanda di compensazione - Documentazione attestante	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
TOSAP istanza di riesame/annullamento	- Domanda di riesame/annullamento	Tempo necessario per istruire il	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni

di avvisi di accertamento	- Documentazione attestante	procedimento		
TOSAP istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento	- Domanda di rateizzazione	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
PUBBLICITA' ED AFFISSIONI Presentazione denuncia di iscrizione, variazione o cessazione utenze	- Domanda debitamente compilata	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni
PUBBLICITA' ED AFFISSIONI istanza di riesame/annullamento di avvisi di accertamento	- Domanda di riesame/annullamento - Documentazione attestante	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 Giorni	Entro 30 Giorni

Ufficio Polizia Locale

Informazioni e modulistica disponibile in sul sito: www.comune.otranto.le.it

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EROGATI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Autorizzazioni accesso ZTL	- Domanda debitamente compilata - Targhe delle autovetture da autorizzare	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Rilascio permessi sosta disabili	- Modulistica debitamente compilata - Tesserino rilasciato dall'ufficio URP	Tempo necessario per istruire il procedimento	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Rilascio permessi	- Corso	Tempo necessario per	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni

raccolta funghi	abilitazione/aggiornamento - Documento di riconoscimento - Versamento	istruire il procedimento		