

Comuni di:			
1	Albagiara	11	Morgongiori
2	Ales	12	Nureci
3	Assolo	13	Pau
4	Asuni	14	Ruinias
5	Baradili	15	Senis
6	Baressa	16	Sini
7	Curcuris	17	Usellus
8	Gonnoscodina	18	Villa S. Antonio
9	Gonnosnò	19	Villa Verde
10	Mogorella		

# UNIONE DI COMUNI “Alta Marmilla”

(Provincia di Oristano)  
 via Anselmo Todde, 18 CAP 09091 ALES  
 Tel. 0783 91101 – Fax 0783 91979  
 pec: unionealtamarmilla@pec.it  
 C.F. 90037280956

## CARTA DEI SERVIZI DELL'UNIONE DI COMUNI ALTA MARMILLA



## **1. PRESENTAZIONE DELL'UNIONE DI COMUNI ALTA MARMILLA**

L'Unione di Comuni "Alta Marmilla" è stata costituita con atto sottoscritto il 26 giugno 2007, presso la sede della ex 17<sup>a</sup> Comunità Montana dell'Alta Marmilla, da cui ha acquisito i beni, il personale, i procedimenti e i rapporti attivi e passivi, giusto decreto del Presidente della Regione n. 23 del 28 febbraio 2008. All'Unione partecipano attualmente i seguenti Comuni: Albagiara, Ales, Assolo, Asuni, Baradili, Baressa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Ruinas, Senis, Sini, Usellus, Villa Sant'Antonio e Villa Verde.

L'Unione è un ente locale con potestà statutaria e regolamentare nell'ambito dei principi fissati dalla costituzione, dalle norme comunitarie, statali e regionali.

È stata costituita per la gestione di una pluralità di funzioni e servizi di competenza dei comuni facenti parte dell'Unione. Esercita le funzioni e i servizi affidati dai Comuni nell'ambito territoriale coincidente con quello dei Comuni medesimi. Svolge, inoltre, gli altri compiti previsti dallo Statuto, approvato con delibera A.d.S. n. 1 del 27 giugno 2007, modificato con delibera A.d.S. n. 4 del 10 febbraio 2017.

Nell'ambito della propria autonomia, persegue i fini istituzionali, in armonia con l'interesse dei Comuni aderenti e nel rispetto dei principi di sussidiarietà e adeguatezza, di differenziazione, di efficacia ed efficienza.

Nel rispetto del principio di sussidiarietà sono obiettivi prioritari dell'Unione:

- promuovere e concorrere allo sviluppo socio-economico del territorio dell'Unione, anche favorendo la partecipazione dei soggetti pubblici e privati alla realizzazione di strutture di interesse generale compatibili con le risorse ambientali. A tal fine, essa promuove l'equilibrato assetto del territorio nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente e della salute dei cittadini; valorizza inoltre il patrimonio storico, culturale e artistico dei comuni aderenti;
- favorire il miglioramento della qualità della vita della propria popolazione per rispondere più appropriatamente alle esigenze occorrenti al completo sviluppo della persona;
- armonizzare l'esercizio delle funzioni e dei servizi a essa conferiti con le esigenze generali dei cittadini, assicurando un uso equo delle risorse;
- ampliare il numero delle funzioni e dei servizi rispetto a quelli prima gestiti dai singoli comuni, assicurandone l'efficienza e la maggiore economicità a vantaggio della collettività;

L'azione amministrativa dell'Unione tende al costante miglioramento dei servizi offerti e all'allargamento della loro fruibilità, alla rapidità e alla semplificazione dei procedimenti di sua competenza e al contenimento dei costi.

In particolare l'Unione:

- raccorda la propria azione amministrativa con quella degli altri enti pubblici operanti sul territorio e uniforma i rapporti con i comuni partecipanti e con gli altri enti pubblici, al principio della leale collaborazione;
- definisce la propria struttura organizzativa secondo criteri di responsabilità e di separazione funzionale tra indirizzo politico e gestione;
- assume e gestisce i servizi pubblici locali secondo criteri di economicità, efficacia ed efficienza;
- promuove la semplificazione dell'attività amministrativa.

L'Unione esercita, in luogo e per conto dei Comuni partecipanti, funzioni e servizi afferenti alle seguenti aree funzionali:

<b>AFFARI GIURIDICI</b>	Servizio mensa scolastica (approvvigionamento, preparazione, somministrazione e distribuzione di pasti) per gli studenti che frequentano la scuola dell'infanzia e primaria
	Servizio trasporto scolastico per gli studenti che frequentano la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
	Servizio nucleo di valutazione
<b>AREA AMBIENTALE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE</b>	Funzioni di pianificazione di protezione civile e di coordinamento dei primi soccorsi
	Servizio di raccolta differenziata informatizzata dei rifiuti urbani
	Servizio ambientale e di protezione civile
	Servizio SUAPE (Sportello Unico per le Attività Produttive e per l'Edilizia)
	Funzione autorizzatoria in materia di paesaggio

<b>AREA TECNICA</b>	Funzione catasto
	Funzione edilizia scolastica
	Servizio centrale unica di committenza
	Servizio PIP

### 1.1 Gli organi istituzionali

L'attuale Giunta dell'Unione di Comuni Alta Marmilla è stata proclamata con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 16 del 17.07.2018, mentre il Presidente è stato eletto con la successiva deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 17 del 17.07.2018.

#### **Presidente**

1. Lino Zedda – Presidente, Sindaco Comune di Baradili

#### **Giunta**

1. Lino Zedda – Presidente, Sindaco Comune di Baradili
2. Maurizio Malloci – Assessore, delegato Comune di Albagiara
3. Massa Maria Serena – Assessore, Sindaco Comune di Senis
4. Frongia Fabiano – Vice Presidente, Sindaco Comune di Villa Sant'Antonio
5. Franceschino Serra – Assessore, Sindaco Comune di Pau
6. Trudu Lino – Assessore, delegato Comune di Ales
7. Zucca Fabio – Assessore, delegato Comune di Nureci

#### **Consiglio**

1. Malloci Maurizio – Assessore, delegato Comune di Albagiara
2. Trudu Lino – Assessore, delegato Comune di Ales
3. Minnei Giuseppe – Consigliere, Sindaco Comune di Assolo
4. Petza Gionata – Consigliere, Sindaco Comune di Asuni
5. Zedda Lino – Presidente, Sindaco Comune di Baradili
6. Corona Piergiorgio – Consigliere, Sindaco Comune di Baresa
7. Pilloni Massimo – Consigliere, Sindaco Comune di Curcuris
8. Sitzia Pierpaolo – Consigliere, Sindaco Comune di Gonnoscodina
9. Steri Mauro – Consigliere, Sindaco Comune di Gonnosno'
10. Carcangiu Lorenzo – Consigliere, Sindaco Comune di Mogorella
11. Ibba Renzo – Consigliere, Sindaco Comune di Morgongiori
12. Zucca Fabio – Assessore, delegato Comune di Nureci
13. Serra Franceschino – Assessore, Sindaco Comune di Pau
14. Tatti Ester – Consigliere, Sindaco Comune di Ruinas
15. Massa Maria Serena – Assessore, Sindaco Comune di Senis
16. Atzori Biagino – Consigliere, Sindaco Comune di Sini
17. Atzori Felice – Consigliere, Sindaco Comune di Usellus
18. Frongia Fabiano – Vice Presidente, Sindaco Comune di Villa Sant'Antonio
19. Marchi Sandro – Consigliere, Sindaco Comune di Villa Verde

## **2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI**

### **2.1 Cos'è, a cosa serve e i destinatari**

La Carta dei servizi è intesa come sistema di tutela delle esigenze dell'utente fruitore dei Servizi pubblici.

La Carta dei servizi è, per il Cittadino - Utente, uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

Definisce le modalità di accesso ai Servizi, la qualità minima garantita, il controllo sugli aspetti ambientali connessi al Servizio, la possibilità di presentare segnalazioni e reclami e indica, inoltre, i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza.

Essa è rivolta a tutti i destinatari dei servizi erogati dall'Unione di Comuni e principalmente:

- cittadini ed imprese quali utenti finali dei servizi erogati;
- le Amministrazioni Comunali dei Comuni aderenti all'Unione quali destinatari "intermedi" di molti servizi erogati dall'Unione (gestiti anche in forma associata);
- altri Enti terzi coinvolti e/o destinatari dei servizi.

La Carta dei servizi rappresenta la dichiarazione di impegno per migliorare nel tempo la qualità dei servizi erogati ed il rapporto con le persone e soggetti che ne usufruiscono, in termini di accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

L'Unione, i cittadini, le imprese, i Comuni aderenti all'Unione e gli altri soggetti interessati, verificano il reciproco rispetto degli impegni assunti, esigendone l'osservanza.

La Carta dei servizi è, al tempo stesso, uno strumento di informazione, una guida per facilitare l'accesso ai servizi dell'Unione, e un patto con il quale assumere impegni precisi per erogare i servizi nei tempi, nei modi e secondo standard di qualità stabiliti e descritti, sulla base dei principi fondamentali di:

- uguaglianza
- imparzialità,
- continuità,
- partecipazione,
- efficacia,
- efficienza,
- chiarezza,
- cortesia.

Le attività ed i servizi sono presentate con schede specifiche per meglio orientare gli utenti nella ricerca dei servizi, le relative modalità di erogazione e gli standard di riferimento.

La carta dei servizi è approvata dalla Giunta dell'Unione ed è trasmessa ai Comuni aderenti all'Unione.

### **2.2 Riferimenti normativi**

La Carta dei Servizi è stata formulata nel rispetto delle normative di riferimento ed in particolare della:

- Legge n. 241/1990;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge n. 273/1995;
- D.Lgs. n. 286/1999 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi"

in cui è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

### **2.3 Principi fondamentali della Carta**

I contenuti della carta dei servizi si ispirano ai seguenti principi:

#### UGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini-Utenti senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e contemporaneamente come adozione di modalità adeguate di prestazioni nei confronti di particolari condizioni personali e sociali degli utenti.

L'Amministrazione si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e in generale utenti appartenenti a fasce sociali deboli.

#### IMPARZIALITA'

Gli operatori sono tenuti a comportarsi nei confronti dei Cittadini-Utenti in maniera obiettiva, imparziale ed in linea con le prestazioni richieste, senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

#### CONTINUITA'

L'Amministrazione per quanto di sua competenza e responsabilità, si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo dei servizi erogati, salvo ovviamente che per cause di forza maggiore.

In caso di temporanee interruzioni di servizio, l'Amministrazione si impegna comunque ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi degli utenti.

#### PARTECIPAZIONE

L'Amministrazione favorisce la partecipazione alle prestazioni del servizio pubblico, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni ed alle proposte ed adottando metodi di rilevazione periodica della valutazione del cittadino riguardo la qualità del servizio erogato.

#### EFFICACIA ed EFFICIENZA

L'Amministrazione persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza e efficacia.

Stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta misure correttive conseguenti.

#### CORTESIA, DISPONIBILITA' e PROFESSIONALITA'

La cortesia nei confronti degli Cittadini-Utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti si possa adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

L'adeguamento ed il miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, finalizzati a creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori dell'ente cui si rivolge degli interlocutori efficaci, sono assicurati attraverso opportune e specifiche azioni,

L'Amministrazione si impegna a diffondere e perseguire un costante adeguamento e miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, con particolare attenzione alle attività formative, assicurando che il servizio da essi erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.

### 2.4 Strumenti per l'applicazione ed il controllo della Carta dei Servizi

L'Amministrazione si impegna ad individuare, per ciascun servizio, specifici fattori qualità, relativi indicatori di controllo con associati gli standard di riferimento.

I fattori qualità rappresentano le caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le

esigenze degli utenti.

Gli indicatori rappresentano lo strumento attraverso il quale è possibile misurare un certo fattore qualità.

Gli standard quantificano i livelli minimi di qualità garantiti dall'ente nell'erogazione dei servizi regolamentati e sono associati ai singoli indicatori.

Si riportano di seguito i principali fattori qualità identificabili nell'ambito dei servizi erogati:

- diffusione, completezza, chiarezza ed accessibilità delle informazioni,
- continuità e regolarità del servizio,
- comportamento del personale,
- rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti,
- efficienza organizzativa e capacità progressiva di reperire finanziamenti da destinare al territorio,
- potenziamento dell'offerta di servizi al cittadino in termini di quantità e qualità,
- economie di scala congiuntamente al miglioramento dei livelli di qualità e quantità dei servizi.

L'Amministrazione si impegna a monitorare costantemente gli standard di qualità definiti nella presente carta oltre ad effettuare una valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dagli utenti nei modi e nelle forme previste.

L'Amministrazione si impegna inoltre a monitorare, almeno ogni 24 mesi, la soddisfazione degli utenti-clienti.

## 2.5 Pubblicazione, distribuzione e revisione

Il Cittadino-Utente può conoscere la Carta dei servizi consultando il sito internet dell'ente o richiedendone copia all'ufficio segreteria dell'ente.

È possibile rivolgersi agli uffici della sede per ogni informazione o segnalazione di inadempienze in merito alla Carta stessa.

La Carta dei servizi è emessa e aggiornata entro il 31 dicembre di ogni anno e comunque ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

## 2.6 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

L'Amministrazione si impegna ad utilizzare diversi strumenti per raccogliere suggerimenti, segnalazioni e reclami.

I Cittadini-Utenti possono presentare reclamo per segnalare disservizi, oppure presentare suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti; i reclami o i suggerimenti, preferibilmente in forma scritta, possono essere:

- presentati direttamente o depositati presso la sede dell'Unione;
- inviati tramite posta ordinaria o elettronica.

Nel presentare il reclamo i Cittadini-Utenti devono fare il possibile per individuare tutti gli elementi utili alla esplicitazione del problema o della segnalazione. Per i reclami è previsto un tempo di risposta scritta entro 25 giorni dalla protocollazione del reclamo stesso.

È allegato alla presente Carta dei Servizi il modulo che potrà essere utilizzato per inoltrare o presentare il reclamo, segnalazione o suggerimento.

Un'ulteriore modalità per raccogliere i pareri dell'utenza è l'effettuazione di indagini di soddisfazione sui servizi erogati.

In particolare l'Amministrazione si impegna a realizzare indagini di soddisfazione per ciascuno dei propri ambiti di attività almeno una volta ogni 24 mesi.

### 3. PRESENTAZIONE, DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITÀ

AREA AFFARI GIURIDICI	
Responsabile: Claudina Mallocci	
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: www.unionecomunialtamarmilla.it E-mail: area.giuridica@unionecomunialtamarmilla.it PEC: unionealtamarmilla@pec.it
<b>Quando:</b>	Da Lun a Ven ore 8.00 – 14.00 / Lun e Mart ore 15.30 – 18.30

Ufficio Protocollo	
Referente: Pasquale Ladoni	
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: www.unionecomunialtamarmilla.it E-mail: area.giuridica@unionecomunialtamarmilla.it PEC: unionealtamarmilla@pec.it
<b>Quando:</b>	Da Lun a Ven ore 8.00 – 14.00 / Lun e Mart ore 15.30 – 18.30

SERVIZI EROGATI:		
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	PRESENTAZIONE – DESCRIZIONE	COSA FARE PER ...
<b>Protocollo</b>	<p><b>Cos'è:</b> Protocollo della corrispondenza in entrata ed in uscita.</p> <p><b>A chi è rivolto:</b> A chiunque abbia uno scambio documentale con l'Ente.</p> <p><b>Modalità:</b> tramite inserimento in apposita procedura software.</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> nessun costo.</p> <p><b>Tempi:</b> entro un giorno lavorativo dal ricevimento della documentazione</p>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>

FATTORI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:			
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Protocollo</b>	Rispetto della tempistica – tempestività	Tempi di protocollazione	Entro 24h lavorative dalla ricezione

Servizio di mensa scolastica (approvvigionamento, preparazione, somministrazione e distribuzione di pasti) per gli studenti che frequentano la scuola dell'infanzia e primaria		
Referente: Claudina Mallocci		
<b>Comuni aderenti</b>	Albagiara, Ales, Assolo, Asuni, Baradili, Baressa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Ruinas, Senis, Sini, Usellus, Villa Sant' Antonio e Villa Verde	
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18	
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: www.unionecomunialtamarmilla.it E-mail: area.giuridica@ unionecomunialtamarmilla.it PEC: unionealtamarmilla@pec.it	
<b>Quando:</b>	Da Lun a Ven ore 8.00 – 14.00 / Lun e Mart ore 15.30 – 18.30	
I SERVIZI EROGATI:		
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	PRESENTAZIONE – DESCRIZIONE	COSA FARE PER ...
<b>Mensa scolastica (approvvigionamento, preparazione, somministrazione e distribuzione di pasti) per gli studenti che frequentano la scuola dell'infanzia e primaria</b>	<p><b>Cos'è:</b> è un servizio affidato dall'Unione ad una impresa di produzione pasti che si colloca fra le misure a sostegno della frequenza scolastica. Garantisce la refezione scolastica per gli studenti ed il personale delle scuole dell'infanzia e primarie di 1° grado afferenti all'Istituto comprensivo di Ales, presso 7 refettori di distribuzione dei pasti facenti capo ad un unico centro cottura centralizzato, articolati in funzione della dislocazione territoriale delle scuole e della relativa organizzazione dei tempi scuola. Fornisce giornalmente un pasto completo costituito da: primo piatto, secondo piatto e contorno, frutta, pane e bevande. Il menù viene elaborato seguendo le raccomandazioni nutrizionali del SIAN (Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione). Punti di erogazione:</p> <p><b>A – n. 5 sedi di Scuola dell'infanzia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sede di <b>Curcuris</b> (che accoglie gli studenti provenienti da Ales/Zeppara, Curcuris, Gonnoscodina, Morgongiori, Pau, Villa Verde); Funzionamento servizio mensa: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì</li> <li>2. sede di <b>Gonnosnò</b> (che accoglie gli studenti provenienti da Albagiara, Gonnosnò/Figu, Usellus/Escovedu); Funzionamento servizio mensa: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì (chiusura del Sabato)</li> <li>3. sede di <b>Mogorella</b> (che accoglie gli studenti provenienti da Assolo, Mogorella, Ruinas e Villa Sant'Antonio) Funzionamento servizio mensa: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì (chiusura del Sabato)</li> <li>4. sede di <b>Nureci</b> (che accoglie gli studenti provenienti da Asuni, Nureci e Senis); Funzionamento servizio mensa: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì (chiusura del Sabato)</li> <li>5. sede di <b>Sini</b> (che accoglie gli studenti provenienti da Baressa, Baradili e Sini) Funzionamento servizio mensa: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì (chiusura del Sabato)</li> </ol>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso l'ufficio competente dell'Unione, riportato nella sezione recapiti</p>

	<p><b>B – n. 2 sedi di Scuola primaria</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sede di <b>Ales</b> (che accoglie gli studenti provenienti da Ales/Zeppara, Curcuris, Gonnoscodina, Morgongiori, Pau e Villa Verde);</li> <li>2. sede di <b>Baressa</b> (che accoglie gli studenti provenienti da Albagiara, Baradili, Baressa, Gonnosnò/Figu, Sini e Usellus/Escovedu);</li> </ol> <p>Il <b>Centro cottura</b> unico è ubicato per il corrente anno scolastico presso la struttura di proprietà comunale sita nella zona artigianale del Comune di Sini.</p> <p><b>A chi è rivolto:</b> è rivolto agli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia e primarie di I° grado con sede nel territorio dell'Unione.</p> <p><b>Modalità:</b> per avere diritto al pasto, l'alunno deve essere iscritto al servizio di mensa scolastica. Le iscrizioni per l'anno scolastico 2019/2020 si effettuano presso l'Istituto comprensivo. A decorrere dal A.S. 2020/2021 l'iscrizione deve essere presentata <b>esclusivamente on-line</b> collegandosi all'apposita sezione del sito dell'Unione. L'ufficio competente dell'Unione offre supporto alle famiglie per l'iscrizione on-line. Chi ha necessità di una dieta speciale per motivi di salute, deve consegnare ufficio competente dell'Unione, anche per il tramite della scuola, il certificato medico (sono ritenuti ancora validi i certificati consegnati gli anni precedenti e privi di scadenza temporale) e il modulo Diete speciali. Si possono infine richiedere diete prive di particolari alimenti per motivi culturali e religiosi.</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> si fa riferimento alle quote di contribuzione stabilite di volta in volta dai Comuni di residenza degli interessati, presso cui è possibile rivolgersi per ogni informazione utile</p> <p><b>Tempi:</b> al momento dell'iscrizione a scuola, il genitore indica la richiesta del servizio di ristorazione scolastica. La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta anche attraverso la segreteria dell' Istituto Comprensivo di competenza.</p>	
--	--	--

**FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:**

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
<b>Mensa scolastica (approvvigionamento, preparazione, somministrazione e distribuzione di pasti) per gli studenti che frequentano la scuola dell'infanzia e primaria</b>	1) livello di ricettività	richieste di attivazione del servizio di ristorazione scolastica delle scuole	percentuale accoglimento delle richieste della rete scolastica attesa: 100%
	2) rispetto procedure per l'organizzazione e l'erogazione del servizio	tempo di erogazione del servizio	tempo massimo che intercorre tra il confezionamento dei pasti e la distribuzione al consumo: 180 minuti

		tempo di erogazione delle diete speciali per motivi sanitari	tempo massimo di attivazione della dieta dalla presentazione del certificato medico specialistico all'ufficio: 5 giorni
		tempo di erogazione delle diete per motivi etico - religiosi	tempo massimo di attivazione della dieta dall'arrivo dell'autocertificazione all'ufficio: 5 giorni
		funzionalità del servizio rapporto tra il numero addetti al servizio di distribuzione e il numero degli alunni presenti	un addetto ogni 40 alunni e non meno di due per un numero di utenti superiore a 40 unità
		temperature adeguate del cibo in distribuzione	percentuale di temperature corrette: 90%
		corretta preparazione, confezionamento e distribuzione delle diete speciali	percentuale di rispondenza della preparazione e confezionamento alla dieta prevista: 100%
		erogazione di pasto alternativo in caso di uscite didattiche	percentuale di soddisfazione della richiesta del servizio a seguito di comunicazione inoltrata da parte della scuola almeno 3 giorni prima: 100%
		tempi di risposta a segnalazioni, reclami, suggerimenti	entro 15 giorni dal ricevimento
	3) composizione menù e qualità degli alimenti	utilizzo delle seguenti tipologie di prodotti: biologici da produzione integrata D.O.P e I.G.P da filiera regionale/ nazionale: equo-solidali:	> 65% (quantità) o nella misura determinata nel capitolato d'appalto del servizio (In caso di impossibilità a reperire sul mercato prodotti biologici o da produzione integrata, previa autorizzazione da parte del Servizio dell'Unione, si utilizzano prodotti convenzionali)
		alternanza del menù	alternanza di menù stagionali, ciascuno articolato su 4 settimane e 2 stagioni (estiva/invernale) 100%

		controllo qualità piatti serviti	numero controlli della qualità dei piatti serviti in conformità a quanto previsto dal capitolato d'appalto: n. 24 controlli per anno scolastico
	4) garanzia diete speciali	garanzia di diete particolari e menù alternativi	preparazione e distribuzione corrette dei menù per intolleranze, allergie, diete ipocaloriche, diabete giovanile, motivi religiosi, etici: 100%
	5) verifica del gradimento degli utenti	Rilevazione e analisi degli scarti per la riduzione dello spreco alimentare e l'individuazione di opportune azioni correttive	schede mensili di rilevazione compilate dal personale

### Servizio di trasporto scolastico per gli studenti che frequentano la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado

Referente: Claudina Mallocci.

<b>Comuni aderenti</b>	Albagiara, Ales, Assolo, Asuni, Baradili, Baressa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Ruinas, Senis, Sini, Usellus, Villa Sant' Antonio e Villa Verde
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: <a href="http://www.unionecomunialtamarmilla.it">www.unionecomunialtamarmilla.it</a> E-mail: <a href="mailto:area.giuridica@unionecomunialtamarmilla.it">area.giuridica@unionecomunialtamarmilla.it</a> PEC: <a href="mailto:unionealtamarmilla@pec.it">unionealtamarmilla@pec.it</a>
<b>Quando:</b>	Da Lun a Ven ore 8.00 – 14.00 / Lun e Mart ore 15.30 – 18.30

#### I SERVIZI EROGATI :

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	PRESENTAZIONE – DESCRIZIONE	COSA FARE PER ...
<b>Servizio trasporto scolastico per gli studenti che frequentano la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado</b>	<p><b>Cos'è:</b> è stato attivato nell'anno 2008 come intervento volto a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio, facilitando l'accesso alla scuola da parte dell'utenza. Al servizio, gestito dall'Unione, aderiscono tutti i 19 comuni associati. I diversi piani di razionalizzazione previsti dalla R.A.S. e dal M.I.U.R. hanno determinato la scomparsa della scuola in alcuni Comuni dell'Unione. Nei comuni con un numero di studenti esiguo non vi è la possibilità di raggiungere il numero minimo di studenti per costituire la monoclasse. Occorre pertanto trasportare gli studenti verso i siti di accorpamento. Al dimensionamento imposto dal M.I.U.R. è sopravvissuto solo l'Istituto comprensivo di Ales nel cui ambito ricadono attualmente le seguenti scuole:</p> <p><b>A – n. 5 sedi di scuole dell'infanzia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sede di <b>Ales/Curcuris</b> (che accoglie gli studenti dei Comuni di Ales/Zeppara, Curcuris, Gonnoscodina, Morgongiori, Pau, Villa Verde);</li> </ol>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>

2. sede di **Gonnosnò** (che accoglie gli studenti dei Comuni di Albagiara, Gonnosnò/Figu, Usellus/Escovedu);
3. sede di **Mogorella** (che accoglie gli studenti dei Comuni di Assolo, Mogorella, Ruinas e Villa Sant'Antonio);
4. sede di **Nureci** (che accoglie gli studenti dei Comuni di Asuni, Nureci e Senis);
5. sede di **Sini** (che accoglie gli studenti dei Comuni di Baradili, Baressa e Sini).

**B – n. 3 sedi di scuola primaria**

1. sede di **Ales** (che accoglie gli studenti dei Comuni di Ales/Zeppara, Curcuris, Gonnoscodina, Morgongiori, Pau e Villa Verde);
2. sede di **Baressa** (che accoglie gli studenti dei Comuni di Albagiara, Baradili, Baressa, Gonnosnò/Figu, Sini e Usellus/Escovedu);
3. sede di **Villa Sant'Antonio** (che accoglie gli studenti dei Comuni di Assolo, Asuni, Mogorella, Nureci, Ruinas, Senis, Villa Sant'Antonio).

**C – n. 3 sedi di scuola secondaria di 1° grado**

1. sede di **Ales** (che accoglie gli studenti dei Comuni di Ales/Zeppara, Curcuris, Gonnoscodina, Morgongiori, Pau e Villa Verde);
2. sede di **Ruinas** (accoglie gli studenti dei Comuni di Assolo, Asuni, Mogorella, Nureci, Ruinas, Senis e Villa Sant'Antonio);
3. sede di **Usellus** (accoglie gli studenti dei Comuni di Albagiara, Baradili, Baressa, Gonnosnò/Figu, Usellus/Escovedu, Sini).

La finalità del servizio è quella di assicurare il raggiungimento delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado da parte degli studenti, sia abili che diversamente abili, che risiedono nel territorio per la durata dell'anno scolastico (settembre/giugno). Il servizio è effettuato dal lunedì al venerdì in orario antimeridiano e pomeridiano, secondo il calendario scolastico. Il servizio garantisce la presenza di un'assistente a bordo degli scuolabus.

L'ufficio competente dell'Unione, sulla base degli itinerari e degli orari di prelievo e riconsegna degli alunni in vigore nell'anno precedente, tenuto conto delle nuove richieste presentate e di ogni altra contingente problematica, predispone nel periodo estivo un **Piano del Trasporti** relativo al successivo anno scolastico, comprensivo di itinerari, orari e punti di salita e discesa, i quali ultimi dovranno essere individuati in modo razionale e tale da salvaguardare la sicurezza degli utenti. Il Piano viene redatto individuando soluzioni quanto più possibile efficaci, sicure ed economiche.

**A chi è rivolto:** gli iscritti alle scuole dell'infanzia usufruiscono del servizio di trasporto per il tragitto A/R con il sistema porta a porta; gli alunni delle scuole primaria e secondaria di primo grado usufruiscono del servizio di trasporto scolastico dal punto di raccolta più vicino alla propria abitazione fino alla scuola di competenza. Gli

	<p>alunni non residenti nei Comuni del territorio, ma che siano tuttavia domiciliati negli stessi ed iscritti a scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del territorio, ove il viaggio richiesto inizi e termini sono a tutti gli effetti considerati come residenti.</p> <p><b>Modalità:</b> per avere diritto al servizio, l'alunno deve essere iscritto alle scuole del territorio afferenti all'Istituto comprensivo di Ales. Le iscrizioni per l'anno scolastico 2019/2020 si effettuano presso l'Istituto comprensivo. A decorrere dal A.S. 2020/2021 l'iscrizione deve essere presentata <b>esclusivamente on-line</b> collegandosi all'apposita sezione del sito dell'Unione. L'ufficio competente dell'Unione offre supporto alle famiglie per l'iscrizione on-line.</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> si fa riferimento alle quote di contribuzione stabilite di volta in volta dai Comuni di residenza degli interessati, presso cui è possibile rivolgersi per ogni informazione utile</p> <p><b>Tempi:</b> al momento dell'iscrizione a scuola, il genitore indica la richiesta del servizio di trasporto scolastico. La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta anche attraverso la segreteria dell'Istituto Comprensivo di competenza.</p>	
--	---	--

**FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:**

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
<b>Servizio trasporto scolastico per gli studenti che frequentano la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado</b>	Puntualità	Orari arrivo alle fermate	L'arrivo degli scuolabus alle fermate deve avvenire con scostamenti orari (in + o -) non superiori a 10 minuti, salvo casi di forza maggiore
	Accessibilità al Servizio	A tutti gli utenti con disabilità deve essere garantito il servizio	100%
	Sicurezza	presenza di un'assistente a bordo degli scuolabus	100%
	Tutela	tutela utente ai reclami scritti	risposta entro 10 gg.

Servizio Nucleo di valutazione associato		
Referente: Claudina Mallocci		
<b>Comuni aderenti</b>	Albagiara, Ales, Assolo, Asuni, Baradili, Baessa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Senis, Sini, Usellus, Villa Sant' Antonio e Villa Verde	
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18	
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: www.unionecomunialtamarmilla.it E-mail: area.giuridica@ unionecomunialtamarmilla.it PEC: unionealtamarmilla@pec.it	
<b>Quando:</b>	Da Lun a Ven ore 8.00 – 14.00 / Lun e Mart ore 15.30 – 18.30	
I SERVIZI EROGATI :		
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	PRESENTAZIONE – DESCRIZIONE	COSA FARE PER ...
<b>Servizio nucleo di valutazione associato</b>	<p><b>Cos'è:</b> le funzioni del Nucleo di valutazione attengono al supporto metodologico alla progettazione del sistema di misurazione e valutazione e la verifica della sua concreta attuazione, la validazione a preventivo degli obiettivi, la verifica del raggiungimento degli obiettivi come definiti dagli strumenti di programmazione dell'Unione e dei Comuni di Albagiara, Ales, Assolo, Asuni, Baradili, Baessa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Senis, Sini, Usellus, Villa S. Antonio, Villa Verde, aderenti all'Unione e che hanno trasferito il servizio, in termini di efficienza, efficacia, qualità, produttività. In tal senso al Nucleo di Valutazione sono affidate le funzioni stabilite dalla norma ed in particolare:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>definizione, predisposizione, aggiornamento del sistema e della metodologia di valutazione della performance dell'Unione (ente con dirigente) e dei Comuni dell'Unione aderenti al servizio del Nucleo di Valutazione associato (enti senza dirigente);</li> <li>misurazione e valutazione delle prestazioni in rapporto alle aspettative organizzative, dei rendimenti e dei risultati delle strutture amministrative nel loro complesso e delle singole unità organizzative;</li> <li>monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Unione e dei Comuni dell'Unione aderenti al servizio del Nucleo di Valutazione associato;</li> <li>proposta della valutazione delle prestazioni delle posizioni apicali in relazione agli obiettivi loro affidati, anche ai fini dell'erogazione della retribuzione di risultato in conformità e per i fini stabiliti dal rispettivo C.C.N.L.;</li> <li>operazioni di controllo e verifica stabilite nelle leggi, nei regolamenti, nei CC.CC.NN.LL e in ogni altro atto o provvedimento che gli enti ritengano opportuno emanare;</li> <li>verifica e validazione delle rendicontazioni sullo stato di avanzamento degli obiettivi e delle attività compresi rispettivamente nel piano esecutivo di gestione/piano dettagliato degli obiettivi/piano delle performance;</li> <li>validazione della Relazione sulla performance;</li> </ol>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>

	<p>h) promozione e verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza previsti dal D.Lgs. 150/2009 e dal D.Lgs. 33/2013;</p> <p>i) svolgimento delle funzioni attribuite da disposizioni legislative e regolamentari in materia di controlli interni ed in particolare del controllo successivo di regolarità amministrativa, e di prevenzione della corruzione e dell'illegalità;</p> <p>j) svolgimento di ogni altra funzione eventualmente affidata dall'Unione e dei Comuni dell'Unione aderenti al servizio del Nucleo di Valutazione associato, compatibili con le prerogative previste dalla legge;</p> <p>Il Nucleo di valutazione si avvale del supporto tecnico degli uffici personale e finanziario di ciascun Ente. Ha accesso a tutti gli atti/documenti/informazioni detenuti dagli Uffici/servizi ritenuti utili al corretto svolgimento delle funzioni. Riferisce sui risultati dell'attività svolta al Presidente dell'Unione ed ai Sindaci dei Comuni aderenti con periodicità annuale, se non diversamente richiesto.</p> <p><b>A chi è rivolto:</b> segretari comunali, dirigente e personale dei livelli, amministratori.</p> <p><b>Modalità:</b> il servizio è erogato tramite accessi in loco</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> nessuno. Gli oneri del servizio sono a carico dell'ente Unione e dei Comuni aderenti.</p> <p><b>Tempi:</b> entro 15 giorni dalla richiesta di attivazione</p>	
--	---	--

**FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:**

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
<b>Servizio nucleo di valutazione associato</b>	diffusione nel territorio	Numero comuni raggiunti	copertura del 100%
	partecipazione in house a n. 19 Nuclei	n. incontri/anno	almeno n. 3 riunioni e comunque a richiesta dell'Unione e dei Comuni aderenti al servizio
	partecipazione a riunioni di programmazione / coordinamento	n. incontri/anno	almeno n. 1 riunione
	Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	n. giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	15 giorni

## AREA AMBIENTE E ATTIVITA' PRODUTTIVE

Responsabile: Giulio Porcu	
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18
<b>Recapiti:</b>	TEL. 0783 91101 FAX 0783 91979 Sito internet: <a href="http://www.unionecomunialtamamilla.it">www.unionecomunialtamamilla.it</a> E-MAIL : <a href="mailto:area.ambiente@unionecomunialtamamilla.it">area.ambiente@unionecomunialtamamilla.it</a>
<b>Quando:</b>	Lun. 15:00/19:00, giov. 15:00/19:00, ven. 15:00/19:00

### Servizio SUAPE (Sportello Unico per le Attività Produttive e per l'Edilizia)

Referente: Pasquale Ladoni	
<b>Comuni aderenti</b>	Albagiara, Ales, Assolo, Asuni, Baradili, Baressa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Ruinas, Senis, Sini, Usellus, Villa Sant' Antonio e Villa Verde
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: <a href="http://www.unionecomunialtamamilla.it">www.unionecomunialtamamilla.it</a> E-mail: <a href="mailto:area.ambiente@unionecomunialtamamilla.it">area.ambiente@unionecomunialtamamilla.it</a> Pec: <a href="mailto:unionealtamamilla@pec.it">unionealtamamilla@pec.it</a>
<b>Quando:</b>	Da Lun a Ven ore 8.00 – 14.00

#### I SERVIZI EROGATI :

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	PRESENTAZIONE - DESCRIZIONE	COSA FARE PER...
<b>Istruttoria e rilascio autorizzazioni per procedimenti amministrativi inerenti alle attività economiche e produttive di beni e servizi</b>	<p><b>Cos'è:</b> consiste nell'istruttoria di tutti i procedimenti amministrativi riguardanti qualsiasi adempimento a carico di un'attività economica e produttiva di beni e servizi, per qualsiasi vicenda connessa con l'attività che intervenga prima del suo avvio, durante il suo corso e fino alla sua cessazione definitiva, per cui è previsto un atto di autorizzazione.</p> <p><b>A chi è rivolto:</b> a tutti i soggetti di diritto privato che rientrano nella categoria delle imprese e che utilizzano impianti (ai sensi dei DPR 160/2010)</p> <p><b>Modalità:</b> la procedura si attiva a seguito di presentazione di apposita istanza da parte dell'interessato, mediante il portale regionale SUAPE.</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> i costi, per diritti di istruttoria e spese, sono previsti dalla singole specifiche procedure.</p> <p><b>Tempi:</b> i tempi sono previsti dalle singole specifiche procedure.</p>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>

<p style="text-align: center;"><b>Istruttoria e rilascio autorizzazioni per procedimenti amministrativi riguardanti l'intervento edilizio</b></p>	<p><b>Cos'è:</b> consiste nell'istruttoria dei procedimenti amministrativi riguardanti qualsiasi tipologia di intervento edilizio o di trasformazione del territorio ad iniziativa privata, tanto nel caso in cui essa sia posta in essere da un soggetto esercente un'attività produttiva di beni e servizi quanto da un altro soggetto privato, per cui è previsto un atto di autorizzazione.</p> <p><b>A chi è rivolto:</b> a tutti i soggetti di diritto privato che debbano avviare un intervento edilizio o di trasformazione del territorio</p> <p><b>Modalità:</b> la procedura si attiva a seguito di presentazione di apposita istanza da parte dell'interessato, mediante il portale regionale SUAPE</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> i costi, per diritti di istruttoria e spese, sono previsti dalla singole specifiche procedure.</p> <p><b>Tempi:</b> i tempi sono previsti dalle singole specifiche procedure.</p>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Istruttoria e rilascio autorizzazioni per procedimenti amministrativi riguardanti le manifestazioni o eventi sportivi o eventi culturali di pubblico spettacolo</b></p>	<p><b>Cos'è:</b> consiste nell'istruttoria dei procedimenti amministrativi riguardanti le manifestazioni o eventi sportivi o eventi culturali di pubblico spettacolo connessi ad un'attività economica e produttiva di beni e servizi, per cui è previsto un atto di autorizzazione.</p> <p><b>A chi è rivolto:</b> a tutti i soggetti di diritto privato che rientrano nella categoria delle imprese e che utilizzano impianti (ai sensi dei DPR 160/2010)</p> <p><b>Modalità:</b> la procedura si attiva a seguito di presentazione di apposita istanza da parte dell'interessato, mediante il portale regionale SUAPE</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> i costi, per diritti di istruttoria e spese, sono previsti dalla singole specifiche procedure.</p> <p><b>Tempi:</b> i tempi sono previsti dalle singole specifiche procedure.</p>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>

<b>Servizi informativi sulla legislazione di riferimento per i settori economici</b>	<p><b>Cos'è:</b> attività di informazione e consulenza in merito alle normative di settore ed ai relativi adempimenti, con la fornitura della relativa modulistica; nonché l'aggiornamento e sullo stato di avanzamento delle pratiche.</p> <p><b>A chi è rivolto:</b> a tutti i soggetti di diritto privato che rientrano nella categoria delle imprese e che utilizzano impianti</p> <p><b>Modalità:</b> la procedura si attiva a seguito di richiesta dell'interessato.</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> non sono previsti costi specifici</p> <p><b>Tempi:</b> immediata in orario di accesso del pubblico.</p>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>
--	--	--

**FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:**

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Istruttoria e rilascio autorizzazioni per procedimenti amministrativi inerenti alle attività economiche e produttive di beni e servizi	rispetto dei tempi	tempo fra la presentazione dell'istanza e il rilascio dell'atto finale	rispetto dei tempi previsti dalle norme per le diverse tipologie di titoli autorizzatori
Istruttoria e rilascio autorizzazioni per procedimenti amministrativi riguardanti l'intervento edilizio	rispetto dei tempi	tempo fra la presentazione dell'istanza e il rilascio dell'atto finale	rispetto dei tempi previsti dalle norme per le diverse tipologie di titoli abilitativi
Istruttoria e rilascio autorizzazioni per procedimenti amministrativi riguardanti le manifestazioni o eventi sportivi o eventi culturali di pubblico spettacolo	rispetto dei tempi	tempo fra la presentazione dell'istanza e il rilascio dell'atto finale	rispetto dei tempi previsti dalle norme per le diverse tipologie di titoli abilitativi
Servizi informativi sulla legislazione di riferimento per i settori economici	accessibilità dell'utenza	erogazione di servizio online apertura uffici al pubblico	verifica ed eventuale risposta giornaliera alle mail pervenute; almeno tre mattine di apertura al pubblico durante la settimana;
	disponibilità al ricevimento pubblico anche su appuntamento	estensione apertura al pubblico	almeno un giorno di apertura al pubblico extra, solo su appuntamento

Servizio di raccolta differenziata informatizzata dei rifiuti urbani		
Responsabile: Giulio Porcu		
<b>Comuni aderenti</b>	Albagiara, Ales, Assolo, Asuni, Baradili, Baessa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Ruinas, Senis, Sini, Usellus, Villa Sant' Antonio e Villa Verde	
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18	
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: <a href="http://www.unionecomunialtamarmilla.it">www.unionecomunialtamarmilla.it</a> E-mail: <a href="mailto:area.ambiente@unionecomunialtamarmilla.it">area.ambiente@unionecomunialtamarmilla.it</a> Pec:	
<b>Quando:</b>	Lun. 15:00/19:00, giov. 15:00/19:00, ven. 15:00/19:00	
I SERVIZI EROGATI :		
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	PRESENTAZIONE - DESCRIZIONE	COSA FARE PER...
<b>Servizio di raccolta differenziata informatizzata dei rifiuti urbani</b>	<p><b>Cos'è:</b> il servizio consiste nell'espletamento, da parte della ditta appaltatrice, delle seguenti attività e sottoservizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio di raccolta e trasporto del secco residuo dei rifiuti urbani;</li> <li>- Servizio di raccolta differenziata e trasporto presso idoneo impianto autorizzato della frazione umida dei rifiuti urbani;</li> <li>- Servizio di raccolta differenziata e trasporto presso idoneo impianto autorizzato di carta e cartone (raccolta congiunta);</li> <li>- Servizio di raccolta differenziata e trasporto presso idoneo impianto autorizzato degli imballaggi in vetro, banda stagnata e lattine (multimateriale con raccolta congiunta);</li> <li>- Servizio di raccolta differenziata e trasporto presso idoneo impianto autorizzato dei rifiuti ed imballaggi in plastica;</li> <li>- Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati sul territorio dell'Unione in aree pubbliche o adibite ad uso pubblico;</li> <li>- Servizio di raccolta presso i Centri di Raccolta (nel seguito CdR) e trasporto dei pannolini, pannoloni e traversine per allettati;</li> <li>- Servizio di raccolta differenziata e trasporto presso idoneo impianto autorizzato dei rifiuti ingombranti;</li> <li>- Servizio di raccolta dei RAEE;</li> <li>- Gestione dei CdR di Albagiara, Gonnoscodina, Ruinas, Senis;</li> <li>- Servizio di raccolta differenziata e trasporto presso idoneo impianto autorizzato delle batterie ed accumulatori esausti;</li> <li>- Servizio di raccolta differenziata, trasporto presso idoneo impianto autorizzato dei rifiuti dei farmaci scaduti;</li> <li>- Servizio di raccolta differenziata e trasporto presso idoneo impianto autorizzato dei rifiuti "T" e/o "F";</li> <li>- Servizio di raccolta e trasporto presso idoneo impianto autorizzato degli oli vegetali;</li> <li>- Servizio di raccolta e trasporto presso idoneo impianto autorizzato degli oli minerali;</li> <li>- Servizio di raccolta differenziata e trasporto presso idoneo impianto autorizzato dei rifiuti</li> </ul>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>

	<p>provenienti da fiere occasionali e manifestazioni;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornitura di attrezzature, contenitori e materiali d'uso da impiegarsi per lo svolgimento dei servizi;</li> <li>- Trasporto e conferimento di tutte le frazioni presso gli impianti finali di trattamento e smaltimento dei rifiuti raccolti in maniera separata e/o da differenziare in frazioni omogenee.</li> </ul> <p><b>A chi è rivolto:</b> il servizio è rivolto a tutti i privati cittadini e le imprese presenti nel territorio dei comuni aderenti.</p> <p><b>Modalità:</b> i servizi indicati sono gestiti sulla base di un calendario annuale, e delle relative indicazioni operative, concordati dalla ditta appaltatrice con i comuni aderenti. Il calendario dei servizi e delle attività è distribuito porta a porta direttamente ai cittadini e alle imprese interessati.</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> i costi per l'utente variano di anno in anno, in particolare in funzione dei costi fissi dell'appalto, della percentuale di rifiuti prodotti e dai costi di smaltimento definiti annualmente dagli impianti di raccolta e smaltimento.</p> <p><b>Tempi:</b> i tempi sono quelli previsti annualmente nel calendario dei servizi.</p>	
--	--	--

**FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:**

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
<b>Servizio di raccolta differenziata informatizzata dei rifiuti urbani</b>	Qualità e quantità dei rifiuti prodotti nell'arco di un anno	Percentuale di rifiuti differenziati durante l'anno	Percentuale di rifiuti differenziati compresa tra il 70% e l'80%
	Continuità e comodità del servizio porta a porta	Numero adeguato di ritiri delle differenti frazioni di rifiuti valorizzabili e non valorizzabili	Almeno due ritiri a settimana per la frazione umida; almeno un ritiro ogni due settimane per le restanti frazioni
	Continuità e comodità del servizio di raccolta presso i CdR	Numero adeguato di ore di apertura dei CdR	Almeno due giorni differenti di apertura per ciascun CdR attivo
	Attivazione di servizi extra porta a porta	Possibilità di prenotare il ritiro di particolari tipologie di raccolta a domicilio	Ritiro di particolari rifiuti porta a porta, entro due settimane dalla prenotazione

Servizio ambientale e di protezione civile			
Referente: Alfio Floris			
<b>Comuni aderenti</b>	Albagiara, Ales, Assolo, Baradili, Baressa, Curcuris, Gonnoscodina, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Ruinas, Senis, Sini, Usellus, Villa Sant' Antonio e Villa Verde		
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18		
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: <a href="http://www.unionecomunialtamarmilla.it">www.unionecomunialtamarmilla.it</a> E-mail: <a href="mailto:area.ambiente@unionecomunialtamarmilla.it">area.ambiente@unionecomunialtamarmilla.it</a> Pec:		
<b>Quando:</b>	Lun. 9:00/14:00, mart. 9:00/14:00		
I SERVIZI EROGATI:			
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	PRESENTAZIONE - DESCRIZIONE	COSA FARE PER...	
<b>Servizio ambientale e di protezione civile</b>	<p><b>Cos'è:</b> il servizio ambientale e di protezione civile prevede l'esecuzione degli interventi minimi necessari a fini antincendio, di sicurezza stradale, nonché di decoro ambientale, dello sfalcio e decespugliamento della vegetazione presente nelle banchine, cunette, pertinenze stradali e aree verdi, nel pieno rispetto dell'Ordinanza regionale antincendio in vigore nell'anno di riferimento. Il servizio prevede due interventi annuali di sfalcio dell'erba e dei rovi, con taglio delle ramaglie di formazione stagionale nelle pertinenze stradali e nelle aree verdi.</p> <p><b>A chi è rivolto:</b> è rivolto ai comuni aderenti al servizio e ai cittadini residenti negli stessi</p> <p><b>Modalità:</b> la procedura si svolge annualmente con l'attuazione di due interventi di sfalcio, il primo entro la data del 30 aprile e il secondo entro la data del 15 giugno. Le date possono variare in funzione dell'ordinanza regionale antincendio dell'anno di riferimento.</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> i costi del servizio sono ripartiti tra l'Unione di Comuni Alta Marmilla, che si fa carico del 40% del costo globale, e comuni aderenti, a cui spetta il restante 60%, suddiviso in funzione dei km di strade prese in gestione.</p> <p><b>Tempi:</b> sono quelli relativi ai due interventi sopradescritti.</p>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>	
FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:			
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
<b>Servizio ambientale e di protezione civile</b>	Pulizia delle banchine stradali da erba infestante ai fini antincendio	Rispetto delle tempistiche per gli interventi di sfalcio	Esecuzione del primo intervento entro il 30 aprile e del secondo intervento entro il 15 giugno, di ciascun anno

	Pulizia delle banchine stradali da erba infestante ai fini del decoro urbano	Rispetto delle prescrizioni tecniche per gli interventi di sfalcio	Esecuzione degli interventi di sfalcio per una larghezza media della banchina di almeno 1,50 m
--	--	--	--

Funzione autorizzatoria in materia di paesaggio			
Referente: Giulio Porcu			
<b>Comuni aderenti</b>	Albagiara, Ales, Assolo, Asuni, Baradili, Baressa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Ruinas, Senis, Sini, Usellus, Villa Sant' Antonio e Villa Verde		
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18		
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: <a href="http://www.unionecomunialtamarmilla.it">www.unionecomunialtamarmilla.it</a> E-mail: <a href="mailto:area.ambiente@unionecomunialtamarmilla.it">area.ambiente@unionecomunialtamarmilla.it</a> Pec:		
<b>Quando:</b>	Lun. 15:00/19:00, giov. 15:00/19:00, ven. 15:00/19:00		
I SERVIZI EROGATI:			
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	PRESENTAZIONE - DESCRIZIONE		COSA FARE PER...
<b>Funzione autorizzatoria in materia di paesaggio</b>	<p><b>Cos'è:</b> il servizio consiste nell'istruttoria delle pratiche soggette ad autorizzazione paesaggistica semplificata o a procedura di compatibilità paesaggistica, ai sensi del D.Lgs. 42/2004 e del D.P.R. n. 31 del 2017</p> <p><b>A chi è rivolto:</b> a tutti i privati cittadini e imprese che debbano eseguire interventi o avviare attività che prevedano l'acquisizione preventiva dell'autorizzazione paesaggistica</p> <p><b>Modalità:</b> la procedura si attiva a seguito di presentazione di apposita istanza per il tramite del portale SUAPE regionale</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> i costi dipendono dalla tipologia di pratica SUAPE alla quale l'autorizzazione paesaggistica è connessa</p> <p><b>Tempi:</b> quelli previsti dalla normativa di settore per le differenti tipologie di procedimenti</p>		<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>
FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:			
SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
<b>Funzione autorizzatoria in materia di paesaggio</b>	Rispetto dei tempi	Tempo fra la presentazione dell'istanza e il rilascio dell'atto finale	Rispetto dei tempi previsti dalle norme per le diverse tipologie di titoli abilitativi

**AREA TECNICA**

Responsabile: Basilio Pusceddu

<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: <a href="http://www.unionecomunialtamarmilla.it">www.unionecomunialtamarmilla.it</a> E-mail: <a href="mailto:area.giuridica@unionecomunialtamarmilla.it">area.giuridica@unionecomunialtamarmilla.it</a> PEC: <a href="mailto:unionealtamarmilla@pec.it">unionealtamarmilla@pec.it</a>
<b>Quando:</b>	Lun – Mer – Gio dalle 15:00 alle 19:00

**Servizio centrale unica di committenza**

Referente: Basilio Pusceddu

<b>Comuni aderenti</b>	Albagiara, Ales, Baradili, Baressa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Pau, Sini, Usellus, Villa Sant' Antonio e Villa Verde
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: <a href="http://www.unionecomunialtamarmilla.it">www.unionecomunialtamarmilla.it</a> E-mail: <a href="mailto:area.ambiente@unionecomunialtamarmilla.it">area.ambiente@unionecomunialtamarmilla.it</a> Pec:
<b>Quando:</b>	Lun – Mer – Gio dalle 15:00 alle 19:00

**I SERVIZI EROGATI:**

<b>SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)</b>	<b>PRESENTAZIONE - DESCRIZIONE</b>	<b>COSA FARE PER...</b>
<b>Centrale unica di committenza</b>	<p><b>Cos'è:</b> consiste nella gestione in forma associata delle funzioni di competenza comunale relative alla gestione delle gare di importo a base d'asta superiore a € 40.000,00, per forniture e servizi e € 150.000,00 per lavori, a seconda delle richieste dei singoli RUP dei comuni convenzionati.</p> <p>Costituisce la struttura operativa responsabile delle procedure di competenza comunale riguardanti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– attività di supporto e consulenza per la scelta da parte dei singoli RUP sul tipo gara, scelta contraente, modalità di aggiudicazione, ecc.</li> <li>– riceve la determina a contrattare già esecutiva con allegato il progetto approvati dall'organo competente;</li> <li>– predispone la lettera di invito o bando di gara e relativi allegati;</li> <li>– predispone la gara su portale telematico regionale SardegnaCAT secondo i dispositivi indicati in determina a contrattare ricevuta;</li> <li>– nomina e presiede commissione di gara e svolge insieme a questa tutte le procedure di gara anche in più sedute presso la sede legale dell'Ente;</li> <li>– redige ed approva verbale di aggiudicazione provvisoria gara e svolge</li> </ul>	<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>

	<p>tutte le verifiche inerenti le dichiarazioni sostitutive o autocertificazioni rese dagli operatori economici ammessi, così come indicate dal Responsabile del Servizio secondo la tipologia ed entità di gara nel rispetto della normativa vigente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- raccoglie tutte le certificazioni richieste e pervenute agli atti dell'Ente e procede all'aggiudicazione definitiva;</li> <li>- compie tutti gli atti di sua competenza ed inerenti la pubblicità, trasparenza, preinformazione e postinformazione, ecc. inerenti la gara, tramite, il profilo internet del committente sezione bandi di gara, piattaforma SardegnaCAT, l'osservatorio regionale e l'autorità nazionale che vigila sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture ed eventuali ministeri competenti;</li> <li>- incentiva corsi di formazione sulle novità in materia di appalti di contratti pubblici.</li> </ul> <p><b>A chi è rivolto:</b> ai Comuni associati e a tutti i cittadini interessati.</p> <p><b>Modalità:</b> le procedure di gara sono svolte in base alle richieste dei comuni associati.</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> nessuno.</p> <p><b>Tempi:</b> mediamente 20 giorni dalla richiesta dei Comuni associati.</p>	
--	--	--

**FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:**

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Centrale unica di committenza	Rispetto dei tempi	Tempi di attivazione gara	tempi: mediamente 20 giorni dalla ricezione della richiesta

**Servizio Piano Inseadimento Produttivo associato**

Referente: Basilio Pusceddu

<b>Comuni aderenti</b>	Albagiara, Ales, Assolo, Asuni, Baradili, Baressa, Curcuris, Gonnoscodina, Gonnosnò, Mogorella, Morgongiori, Nureci, Pau, Ruinas, Senis, Sini, Usellus, Villa Sant' Antonio e Villa Verde
<b>Dove:</b>	Via Anselmo Todde, 18
<b>Recapiti:</b>	Tel. 0783 91101 Fax 0783 91979 Sito internet: <a href="http://www.unionecomunialtamarmilla.it">www.unionecomunialtamarmilla.it</a> E-mail: <a href="mailto:cucaltamarmilla@gmail.com">cucaltamarmilla@gmail.com</a> PEC: <a href="mailto:unionealtamarmilla@pec.it">unionealtamarmilla@pec.it</a>
<b>Quando:</b>	Lun – Mer – Gio dalle 15:00 alle 19:00

**I SERVIZI EROGATI:**

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	PRESENTAZIONE - DESCRIZIONE	COSA FARE PER...
--	-----------------------------	------------------

<b>Servizio Piano Insediamento Produttivo associato</b>		<p><b>Cos'è:</b> consiste nella gestione in forma associata di un piano di lottizzazione per gli insediamenti produttivi sovra comunale (PIPS) ubicato nel quadrivio di Escovedu/Usellus: da un lato, è adiacente alla SS. Uras-Laconi che collega la Marmilla-Mandrolisai con la SS. n. 131 Carlo Felice e, dall'altro lato, confina con la SP. n. 35 che collega l'Alta Marmilla con Oristano. Il PIPS consta attualmente di due lotti funzionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lotto funzionale n. 1, con prezzo di cessione delle aree stabilito in € 9,86 al mq, giusta deliberazione della Giunta esecutiva della Comunità Montana dell'Alta Marmilla n. 33 del 26.07.2005: i lotti ivi realizzati sono stati interamente assegnati;</li> <li>- lotto funzionale n. 2, con prezzo di cessione delle aree stabilito in € 17,50 al mq, giusta deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Unione di Comuni Alta Marmilla n. 40 del 03.12.2013: i lotti ivi realizzati non sono stati ancora assegnati.</li> </ul> <p><b>A chi è rivolto:</b> a tutti gli artigiani e commercianti e a tutti cittadini interessati.</p> <p><b>Modalità:</b> la vendita delle aree è disciplinata dal vigente regolamento per la cessione delle aree, approvato con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 2 del 10.03.2014.</p> <p><b>Costi (per l'utente):</b> i costi dei lotti sono previsti dalla singole specifiche procedure di assegnazione tramite bando pubblico.</p> <p><b>Tempi:</b> mediamente 60 giorni dalla richiesta degli interessati.</p>		<p><b>Per informazioni o reclami, suggerimenti e segnalazioni:</b> è possibile recarsi direttamente presso gli uffici dell'Unione (riportati nella sezione recapiti)</p>	
<b>FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:</b>					
<b>SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)</b>	<b>FATTORE QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>		
<b>Servizio Piano Insediamento Produttivo associato</b>	Rispetto dei tempi	Tempi di attivazione bando pubblico di assegnazione	tempi: mediamente 60 giorni dalla ricezione della richiesta di assegnazione		