



NOVARA

città per il cittadino

*“Informazione e Diritti...
dalla parte dei Cittadini”*



Diritto ad essere informato (U.R.P)

PER FORNIRE UNA APPREZZABILE PERCEZIONE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI FINALI RESI AGLI UTENTI E POTENZIARE IL PUNTO DI CONTATTO CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE:

Al fine di soddisfare i bisogni di informazione e di partecipazione dei cittadini alla vita pubblica attraverso l'ascolto delle loro istanze e riconoscere al cittadino il diritto ad essere ascoltato, l'Amministrazione ha sviluppato l'attività dell'URP per rinforzare il suo "DIALOGO CON I CITTADINI". Un forte impulso è stato dato dall'Ufficio alle iniziative di comunicazione legate al controllo e alla manutenzione del territorio. Sono stati sollecitati i cittadini a segnalare tempestivamente ogni

anomalia riscontrata. La risposta dei cittadini e quella dei servizi interessati ha permesso di instaurare un circolo virtuoso tra Cittadino e Pubblica Amministrazione. L'attività dell'URP è stata misurata anche attraverso le indagini condotte con la collaborazione del Liceo delle Scienze Sociali di Novara negli anni 2003 e 2004. Dalle ricerche è emersa la soddisfazione dei cittadini per i servizi erogati dall'URP, giudicati efficaci e corrispondenti alle attese.

INDICATORI QUANTITATIVI CORRELATI ALL'INTERVENTO:

n. informazioni erogate: ca. 18 mila/anno

n. segnalazioni gestite: ca. 1300/anno

Indagini di customer satisfaction anni 2003-2004

Diritto alla Qualità dei Servizi

Per rispondere ad un diritto del Cittadino in un contesto in cui la "QUALITÀ DEI SERVIZI" offerti dalla Pubblica Amministrazione rappresenta, di per sé, un valore economico e sociale, l'Amministra-

zione si è assunta nei confronti del "Cittadino-Utente" un impegno a certificare alcuni importanti servizi.





Nei mesi di dicembre 2004 e luglio 2005, il Comune di Novara ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2000, nei servizi:
Vigilanza Urbana
Asili Nido
Scuole d'Infanzia
Biblioteca

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
Si è instaurato, in definitiva, un processo tale da garantire la realizzazione di servizi conformi alle esigenze del cittadini/utenti innescando contemporaneamente il controllo sociale del cittadino sulla qualità percepita del servizio offerto.

Diritto alla semplificazioni degli adempimenti tributari

Per il versamento dell'ICI sono stati personalizzati i bollettini di pagamento. E' stata predisposta una guida del contribuente nella quale sono indicate, tra l'altro, le modalità e scadenze di pagamento, le aliquote e le detrazioni, i valori su cui si calcola l'imposta, gli sportelli bancari e le postazioni bancomat presso le quali possono essere effettuati i pagamenti. La guida è allegata al

bollettino trasmesso al domicilio del contribuente.

Dall'anno 2001 oltre alla procedura - senza oneri economici per i cittadini - "ICI - SERVICE" relativa al calcolo in tempo reale dell'imposta. È stato avviato il progetto denominato "ICI A CASA", servizio gratuito a domicilio dei cittadini. Il progetto consiste nell'inviare al domicilio di oltre 5.000 contribuenti





in occasione della scadenza della prima rata dell'imposta una comunicazione con la quale vengono allegati i bollettini di pagamento (prima rata, saldo e unica soluzione) ed il prospetto di calcolo dell'imposta dovuta, contenente tutti i dati soggettivi ed oggettivi di riferimento.

Il Comune di Novara è stato ammesso, con pochi altri enti locali in Italia, alla definitiva applicazione della procedura dell' "ADEMPIMENTO UNICO TRIBUTARIO" che permette di

superare la presentazione in forma cartacea della dichiarazione di variazione ICI, semplificando gli oneri del contribuente.

Per la Tassa Rifiuti è inviata al domicilio del contribuente un avviso di pagamento ed una guida contenente le modalità di calcolo e le categorie delle tariffe applicate con i bollettini di pagamento. Sul portale del Comune, sono accessibili le informazioni relativi ai tributi comunali riguardanti la modulistica, la normativa, le circolari, i regolamenti, aliquote e tariffe.

Diritto all'assistenza tecnico-amministrativa (Sportello Unico per l'Edilizia)

Lo "SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA" è stato concepito con la finalità di curare tutte le pratiche che riguardano la realizzazione, la modifica, la manutenzione, l'ampliamento e la demolizione di edifici e/o di singole unità immobiliari ovvero qualsiasi intervento edilizio.

Presso lo Sportello possono quindi essere ottenute tutte le informazioni (tecniche, amministrative, normative) riguardanti gli interventi edilizi e sono altresì disponibili i moduli per il disbrigo di tutti gli adempimenti connessi alla realizzazione di un intervento di trasformazione edilizia (dalla

richiesta del permesso di costruire alla dichiarazione di inizio dei lavori, dalla comunicazione di fine dei lavori alle dichiarazioni per l'ottenimento dell'abitabilità, ecc.). Per rendere più agevole il contatto con i cittadini, lo Sportello ha anche una versione telematica (www.comune.novara.it/servizi/edilizia).

Lo Sportello quindi provvede concretamente a ricevere le istanze e richieste di varia natura, ad inoltrarle tempestivamente ai vari uffici competenti e a rilasciare poi al cittadino tutte le informazioni, i documenti, i permessi e le autorizzazioni richieste.