

## SERVIZI SEGRETERIA E PROTOCOLLO

Ufficio relazioni con il pubblico .....	2
Accesso agli atti .....	3
L'accesso civico .....	4
Strumenti di comunicazione.....	5
Ritiro atti depositati presso Casa Comunale .....	6
Gestione appuntamenti con il Sindaco.....	7
Protocollazione documenti in arrivo al Comune .....	8
Servizio messo – notifiche – albo pretorio .....	9

## SERVIZIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO

## Ufficio relazioni con il pubblico

DESCRIZIONE ATTIVITA'	L'ufficio relazioni con il Pubblico è il servizio nato per semplificare e agevolare i rapporti tra i cittadini e il Comune, permettendo un dialogo con l'Amministrazione comunale. L'URP offre informazioni ed orientamento sul funzionamento e la struttura dell'Ente, sui diritti e le opportunità per i cittadini, su come sbrigare alcune pratiche. Fornisce risposte concrete, chiare e semplici. L'URP garantisce la trasparenza dell'azione amministrativa ed è finalizzato anche alla conoscenza dei bisogni dei cittadini.
DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE	Non è necessario presentare una specifica documentazione per accedere all'URP. La richiesta può essere fatta telefonicamente, via e.mail o fax o direttamente all'Ufficio Segreteria. Presso l'ufficio URP è presente la modulistica per poter effettuare la richiesta di accesso agli atti e la richiesta di pubblicazione di iniziative sul tabellone luminoso. Per tutte le altre richieste l'addetto indirizza l'utente presso gli uffici di competenza, dando le prime informazioni utili sulla modalità di accesso ai servizi.
A QUALE UFFICIO PRESENTARE LA RICHIESTA	Ufficio Segreteria – Via Libertà, 12 – 24010 Ponteranica Tel.: 035/571026 Fax: 035/573575 e.mail per trasmissione documenti: info@comune.ponteranica.bg.it protocollo@comune.ponteranica.bg.it pec: <a href="mailto:info@pec.comune.ponteranica.bg.it">info@pec.comune.ponteranica.bg.it</a>
ORARIO DI APERTURA	Lunedì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 Martedì dalle 17.30 alle ore 18.30
TEMPI DI RISPOSTA	La risposta è immediata, un operatore fornisce informazioni allo sportello e risponde al centralino telefonico. Quando la richiesta è fatta tramite email o fax la risposta è rilasciata di norma entro il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>

## SERVIZIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO

## Accesso agli atti

DESCRIZIONE ATTIVITA'	<p>La legge riconosce al cittadino il diritto a richiedere ed avere informazioni o ottenere copia dei documenti amministrativi depositati presso il Comune, secondo le modalità stabilite dal vigente Regolamento Comunale in materia di accesso ai documenti amministrativi. Tutti gli atti formati dal Comune sono pubblici ad eccezione di quelli la cui divulgazione potrebbe compromettere il diritto alla riservatezza di persone, gruppi o imprese.</p> <p>L'accesso agli atti è consentito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a tutti i cittadini per gli atti che sono di pubblico interesse quali leggi, regolamenti, deliberazioni, graduatorie, bandi, avvisi pubblici, ecc.:</li> <li>- al singolo cittadino, per accedere ad una specifica istruttoria in corso, sulla quale ha un interesse giuridicamente rilevante e tutelato dalla legge.</li> </ul> <p>Le richieste di accesso sono esaminate e trattate dal responsabile del procedimento preposto all'istruttoria, che valuta l'accoglimento, il differimento, la limitazione o il rifiuto all'accesso qualora ne sussistano le ragioni in base alle disposizioni di legge vigenti.</p> <p>Il responsabile di procedimento comunica all'interessato l'ufficio al quale rivolgersi, i tempi occorrenti ed ogni altra informazione utile al fine della conclusione del procedimento.</p>
A QUALE UFFICIO PRESENTARE LA RICHIESTA	All'Ufficio Protocollo presso la sede Municipale
TEMPI DI RISPOSTA	L'evasione della richiesta, in caso di accoglimento, può essere immediata o condizionata dai tempi di istruttoria. Il procedimento si concluderà comunque entro 30 giorni.
COSTI DA SOSTENERE	La visione dei documenti è gratuita. Il rilascio del documento è in carta semplice, se è esclusivo ad uso personale, da non prodursi presso terzi, altrimenti è rilasciato in bollo.
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	Da lunedì a venerdì ore 8,30 – 12,30 martedì ore 17,30 – 18,30
MODULISTICA DISPONIBILE PRESSO	Ufficio Segreteria e Protocollo o sito istituzionale : <a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Protocollo – Via Libertà, 12 -24010 Ponteranica – Tel. 035/571026
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>

SERVIZIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO	
L'accesso civico	
DESCRIZIONE ATTIVITA'	<p>L'accesso civico è il diritto di chiunque di chiedere i documenti, le informazioni o i dati che il Comune abbia o messo di pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale dell'Ente <a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>, pur avendone l'obbligo.</p> <p>L'accesso civico, disciplinato dall'art. 5 del d.lgs. 33/2013, è un diritto che può essere esercitato da chiunque, non deve essere motivato.</p> <p>Contro le decisioni e contro il silenzio sulla richiesta di accesso civico connessa all'inadempimento degli obblighi di trasparenza il richiedente può proporre ricorso al giudice amministrativo entro trenta giorni dalla conoscenza della decisione dell'Amministrazione o dalla formazione del silenzio.</p>
COME ACCEDERE	<p>La richiesta va indirizzata al Responsabile della Trasparenza e può essere presentata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tramite posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:info@comune.ponteranica.bg.it">info@comune.ponteranica.bg.it</a></li> <li>- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: <a href="mailto:info@pec.comune.ponteranica.bg.it">info@pec.comune.ponteranica.bg.it</a></li> <li>- tramite posta ordinaria o consegna a mano all'indirizzo: Ufficio protocollo, Via Libertà 12, 24010 Ponteranica (BG)</li> <li>- tramite fax al n. 035/573575</li> </ul>
TEMPI DI RISPOSTA	<p>Il Responsabile della Trasparenza, entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta, pubblica nel sito: <a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a> il documento, l'informazione o il dato richiesto e contemporaneamente comunica al richiedente l'avvenuta pubblicazione, indicando il relativo collegamento ipertestuale; altrimenti, se quanto richiesto risulti già pubblicato, ne dà comunicazione al richiedente, indicando il relativo collegamento ipertestuale.</p>
COSTI DA SOSTENERE	Non sono previsti costi a carico del cittadino
MODULISTICA DISPONIBILE PRESSO	<p>Ufficio Segreteria – Protocollo</p> <p>Oppure sul sito istituzionale : <a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a> nella sezione "Amministrazione trasparente" "altri contenuti - accesso civico"</p>
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Segreteria - Protocollo – Via Libertà, 12 -24010 Ponteranica – Tel. 035/571026
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	<p>Da lunedì a venerdì ore 8,30 – 12,30</p> <p>martedì ore 17,30 – 18,30</p>
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>

	<b>SERVIZIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO</b>
	<b>Strumenti di comunicazione</b>
DESCRIZIONE ATTIVITA'	<p>La comunicazione istituzionale si sviluppa attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· notiziario comunale: viene diffuso capillarmente attraverso la distribuzione dello stesso a circa 3000 famiglie ed operatori in tre/quattro numeri all'anno;</li> <li>· manifesti, volantini, locandine, inviti;</li> <li>· tabellone luminoso e bacheche: la presenza sul territorio comunale di un tabellone luminoso e di cinque bacheche, contribuisce ad incrementare l'attività informativa.</li> <li>· sito web istituzionale <a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>: un ruolo rilevante è attribuito al sito web del Comune, strumento interattivo con il quale l'utente non ottiene solo informazioni aggiornate, ma può richiedere servizi e scaricare modulistica.</li> <li>· applicazione <i>Municipium</i> attraverso la quale il cittadino può effettuare segnalazioni e ricevere informazioni costantemente aggiornate su eventi comunali, notizie di rilievo per la comunità locale, informazioni sul servizio di raccolta differenziata dei rifiuti e informazioni specifiche sulle realtà del territorio (trasporti, associazioni, negozi, ristoranti, cultura, sport, farmacie, ....) L'applicazione <i>Municipium</i> può essere scaricata gratuitamente sui dispositivi smartphone o tablet.</li> </ul>
COME ACCEDERE	Per ottenere informazioni e per fruire di alcuni strumenti sopra descritti il cittadino può rivolgersi all'ufficio segreteria oppure può accedere al sito web istituzionale <a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>
COSTI DA SOSTENERE	Non sono previsti costi a carico del cittadino
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Segreteria – Via Libertà, 12 – Tel. 035/571026
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	dal lunedì a venerdì ore 8,30 – 12,30 giovedì ore 17,30 – 18,30
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>

## SERVIZIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO

## Ritiro atti depositati presso Casa Comunale

DESCRIZIONE ATTIVITA'	Gli atti depositati presso la Casa comunale dai messi comunali, dagli ufficiali giudiziari, da Equitalia o da altro ente/organo, per i quali non è stato possibile effettuare la consegna diretta presso l'abitazione del destinatario, vanno ritirati direttamente dall'interessato o da un suo delegato, purché maggiorenne, presso l'ufficio del messo comunale.
DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE	Per il ritiro è necessario esibire i seguenti documenti: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la raccomandata ritirata presso l'ufficio postale o l'avviso di avvenuto deposito lasciato dai messi o dall'Ufficiale Giudiziario presso l'abitazione;</li> <li>2. il documento di identità personale (carta di identità o patente di guida) in corso di validità.</li> </ol> Nel caso di delega, la persona delegata deve portare con sé: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'atto di delega per il ritiro dell'atto depositato, scritta dall'interessato anche in calce alla raccomandata di cui sopra o su un semplice foglio;</li> <li>2. il documento di identità personale della persona delegata (carta di identità o patente di guida) in corso di validità;</li> <li>3. il documento di identità personale (o fotocopia) del delegante.</li> </ol>
TEMPI DI RISPOSTA	Il ritiro degli atti depositati nell'anno è immediato. Per gli atti depositati negli anni precedenti il ritiro avviene normalmente entro tre giorni dalla richiesta.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio protocollo
ORARIO DI APERTURA	da lunedì a venerdì ore 8,30 – 12,30 giovedì ore 17,30 – 18,30
NOTE	Si avverte che l'atto, anche se non viene ritirato, si intende notificato alla data di deposito presso la Casa comunale o comunque in particolari casi previsti dal Codice di procedura civile al ventesimo giorno dal deposito.
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>

## SERVIZIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO

## Gestione appuntamenti con il Sindaco

DESCRIZIONE ATTIVITA'	Tutti i cittadini possono incontrare il Sindaco per eventuali richieste, informazioni sull'attività amministrativa e segnalazioni. Gli orari di ricevimento del Sindaco sono consultabili sul sito internet del Comune. Se si desidera parlare con il Sindaco su appuntamento è possibile rivolgersi all'ufficio segreteria che fissa gli appuntamenti nel giorno di ricevimento e accoglie le varie comunicazioni della cittadinanza.
DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE	La persona che desidera incontrare il Sindaco deve indicare il proprio nominativo, l'indirizzo di residenza, il recapito telefonico e la motivazione. E' possibile prendere appuntamento telefonicamente, tramite e-mail, presso gli uffici comunali.
TEMPI DI RISPOSTA	La risposta è immediata e comunque entro due giorni lavorativi se la richiesta è stata fatta tramite e-mail.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Segreteria Recapito telefonico: 035/571026 Fax: 035/571026 e.mail: m.micheli@comune.ponteranica.bg.it
ORARIO DI APERTURA DELL'UFFICIO SEGRETERIA	da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>

## SERVIZIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO

## Protollazione documenti in arrivo al Comune

DESCRIZIONE ATTIVITA'	L'ufficio protocollo certifica l'arrivo di ogni documento per il Comune. Si occupa della ricezione, registrazione e smistamento della corrispondenza in arrivo, nonché della ricezione e trasmissione di quella in partenza. Tutti i documenti in arrivo e in partenza sono soggetti alla protocollazione, che si esegue registrando il documento con un numero progressivo, data ed una serie di altre informazioni che consentono un'archiviazione ed individuazione del documento stesso. Il protocollo viene gestito con sistema informatizzato e tutti i documenti sono conservati in forma digitale. Come previsto dal DPR 445/2000 viene prodotto giornalmente un registro di protocollo informatico che viene trasmesso al sistema di conservazione entro e non oltre la giornata lavorativa successiva.
DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE	La posta in arrivo perviene all'ufficio attraverso la consegna diretta a mano da parte del cittadino durante il normale orario di apertura al pubblico, una parte viene recapitata tramite posta e una parte arriva tramite fax e posta elettronica. L'addetto al servizio provvede alla protocollazione del documento in arrivo, applicando un'etichetta adesiva sul documento cartaceo indicante il numero di protocollo e la data. email per trasmissione documenti: <a href="mailto:info@comune.ponteranica.bg.it">info@comune.ponteranica.bg.it</a> <a href="mailto:protocollo@comune.ponteranica.bg.it">protocollo@comune.ponteranica.bg.it</a> pec: <a href="mailto:info@pec.comune.ponteranica.bg.it">info@pec.comune.ponteranica.bg.it</a>
TEMPI DI RISPOSTA	I documenti presentati all'ufficio protocollo vengono presi immediatamente in carico.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio protocollo
ORARIO DI APERTURA	Da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 Martedì dalle ore 17.30 alle 18.30
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>



## SERVIZIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO

## Servizio messo – notifiche – albo pretorio

DESCRIZIONE ATTIVITA'	Il messo comunale esegue la notificazioni di atti. La notifica consiste nella consegna di un atto al suo destinatario, affinché ne abbia legale conoscenza. Tramite l'ufficio del messo comunale vengono notificati atti del comune di Ponteranica e di altri enti pubblici. Il messo non notifica atti su richiesta di privati cittadini. Infine il messo effettua la pubblicazione all'Albo pretorio di tutti quegli atti che devono essere portati a conoscenza del pubblico (es. deliberazioni di Giunta e Consiglio, avvisi di vendita di beni pignorati, concessioni edilizie, bandi di concorso). La pubblicazione all'albo pretorio viene fatta sul sito istituzionale del comune ed è consultabile presso la sede comunale, dove è presente a piano terra un totem per poter accedere a tutti i documenti pubblicati all'albo.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio protocollo <a href="mailto:info@comune.ponteranica.bg.it">info@comune.ponteranica.bg.it</a> <a href="mailto:protocollo@comune.ponteranica.bg.it">protocollo@comune.ponteranica.bg.it</a> pec: <a href="mailto:info@pec.comune.ponteranica.bg.it">info@pec.comune.ponteranica.bg.it</a>
ORARIO DI APERTURA	Da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 Martedì dalle ore 17.30 alle 18.30
NOTE	L'accesso al totem comunale è di libera consultazione, quale strumento informativo rivolto alla cittadinanza
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.ponteranica.bg.it">www.comune.ponteranica.bg.it</a>