



Comune di Cavernago

Provincia di Bergamo



Carta dei Servizi

Sommario

1. Messaggio del Sindaco.
2. Presentazione "che cos'è la carta dei servizi".
3. Principi fondamentali della carta dei servizi.
4. Le attività e i servizi offerti.
5. I rapporti con i cittadini - Tutela dei cittadini.
6. Fattori, indicatori, standard di qualità.
7. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento.
8. Modulo per reclami e suggerimenti.
9. Per comunicare con il Comune.
10. Numeri utili.
11. Schede dei servizi.

1. Messaggio del Sindaco

E' con immenso piacere che lo scrivente presenta la Carta dei Servizi, strumento indispensabile al cittadino per orientarsi e verificare i servizi resi dal Comune di Cavernago.

La Carta dei Servizi si inserisce nell'ambito di un processo di riforma della Pubblica Amministrazione, nato già negli anni novanta, e volto a migliorare l'efficienza e la modernizzazione dell'attività amministrativa, contribuendo a ottimizzare l'informazione da rendere alla collettività.

Lo scopo di questa Carta è quello di rendere più vicino e partecipe alla vita della comunità il Cittadino, garantendogli specifici diritti.

La Carta dei Servizi quindi diventa quel documento nel quale l'Ente stringe un "patto" con la collettività riguardo agli impegni che intende assumere con essa.

Sarà quindi necessario che il Comune, in questo accordo, si metta in ascolto delle esigenze e delle aspettative della propria cittadinanza, offrendo livelli qualitativi di servizi sempre più elevati, misurando gli stessi attraverso il grado di soddisfazione dell'utenza e accrescendo la fiducia dei cittadini e delle imprese, al fine di dimostrare la propria credibilità ed affidabilità.

E' con fiducia quindi che offro alla Comunità questo agevole e comprensibile documento che faciliterà il cittadino nel districarsi all'interno di quella vasta gamma di servizi comunali erogati, per diventare un indispensabile strumento di dialogo con la Pubblica Amministrazione.

Il Sindaco
Giuliano Verdi

2. Presentazione. Che cos'è la Carta dei servizi.

Questa prima Carta dei servizi del Comune di Cavernago si rivolge ai cittadini ed è finalizzata a rendere più semplice e trasparente l'accesso ai servizi comunali erogati.

La Carta chiarisce diritti e doveri.

Doveri dell'ente nel fornire servizi ai cittadini.

Diritti, opportunità e doveri dei cittadini nell'ambito della comunità locale. Attraverso la partecipazione i cittadini possono formulare proposte, suggerimenti, e se necessario inoltrare reclami per migliorare i servizi.

E' compito del Comune prevenire tutte le possibili disfunzioni, introducendo procedure standard e tempi certi per l'avvio e la conclusione dei servizi erogati.

La Carta dei servizi è uno strumento che formalizza un patto con i cittadini sulla qualità dei servizi forniti. Con essa viene illustrata l'attività e la qualità dei servizi offerti dallo sportello unico del cittadino, nonché gli obiettivi da raggiungere, in un'ottica di trasparenza e dialogo con il cittadino.

Con la Carta dei servizi si esplicita:

- ciò che si è in grado di fare in termini di servizi erogati,
- come lo si fa e a quali condizioni in termini di qualità e impegni per i servizi erogati,
- i programmi di miglioramento in atto e gli obiettivi che si vogliono raggiungere.
- gli strumenti di tutela dei cittadini.

La Carta dei servizi:

- garantisce la qualità dei servizi erogati ed il rispetto delle procedure stabilite;
- avvicina i cittadini all'amministrazione comunale;
- tutela i cittadini dai disservizi.

La presente carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. E' garantito l'aggiornamento costante delle schede di procedimento presenti sul sito, cui si fa rimando

3. Principi fondamentali della Carta dei servizi.

Il fine della carta dei servizi è quello di porre il cittadino al centro dell'attività dell'amministrazione comunale seguendo i seguenti principi fondamentali:

Legalità: l'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza e imparzialità: intese come garanzia di equità di trattamento nell'erogazione dei servizi nei confronti di tutti i cittadini, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. E come condotta corretta ed obiettiva nei confronti di tutti

coloro che usufruiscono del servizio. L'amministrazione si impegna a migliorare l'accessibilità ai servizi per le persone anziane e per quelle portatrici di handicap attraverso la progressiva adozione di infrastrutture idonee.

Efficienza ed efficacia: intese come rispetto di standard di qualità nell'erogazione dei servizi e di osservanza dei tempi previsti.

Chiarezza, trasparenza e cortesia: intese come diritto del cittadino di conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche, i nomi dei responsabili, ed i nominativi a cui rivolgersi per chiarimenti. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Continuità del servizio: l'impegno è di erogare in maniera continuativa i servizi nel rispetto della normativa e salvo casi di forza maggiore non imputabili al servizio. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi sono oggetto di opportuna comunicazione ai cittadini mediante comunicazione agli organi di stampa locale, sito web del Comune, apposita segnaletica negli uffici. In caso di sciopero, garantisce i servizi minimi essenziali previsti dalla normativa.

Partecipazione: intesa come diritto di accesso agli atti amministrativi e come possibilità attraverso proposte, segnalazioni, suggerimenti e reclami di migliorare i servizi erogati. E' garantito e promosso il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizio.

Informazione: il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

4. Le attività e i servizi offerti.

Il Comune gestisce le attività inerenti:

servizi demografici e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale;

servizi cimiteriali e le attività conseguenti in materia di inumazioni, tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni, autorizzazioni per accesso al cimitero;

scuola per l'accesso ai servizi di: iscrizione mensa scolastica, dote scuola sostegno al reddito e merito

servizi sociali per richieste: assegni maternità, assegni per nucleo familiare, contributo per sostegno affitti, voucher di ambito e comunali per la prima infanzia, servizio di Assistenza Domiciliare, contributi economici a persone fisiche, accesso ai bonus gas e energia elettrica.

cultura e tempo libero: contributi a enti pubblici e privati e patrocini per attività

culturali e sportive.

polizia locale per: passo carrabile, richiesta contrassegno disabili, presentazione cessioni di fabbricato e denuncia infortuni, pagamento sanzioni codice della strada, incidenti stradali.

tributi per: tarsu: inizio e cessazione attività utenze domestiche e non domestiche, richieste riduzioni tariffe, richiesta rimborso, compilazione bollettino F35; ici: dichiarazione, richiesta rimborso, richiesta rateizzazione, ravvedimento operoso; imposta municipale unica (imu): ravvedimento operoso.

edilizia privata: comunicazioni di manutenzione ordinaria, SCIA, DIA, Permesso di costruire, contributo di costruzione, certificati di agibilità, di destinazione urbanistica, permessi taglio strada, installazione impianti fotovoltaici.

urbanistica: tutti gli atti e adempimenti riguardanti il PGT.

SUAP: servizi riguardanti le attività produttive.

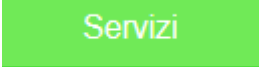
servizio ambientale: istruzioni per la raccolta differenziata e l'accesso alla stazione ecologica.

Per ogni attività sono state predisposte le schede di presentazione dei singoli servizi, così dettagliatamente descritti:

- Titolo del servizio**
- Ufficio di riferimento**
- Descrizione procedimento**
- Requisiti**
- Documentazione necessaria**
- Costo**
- Normativa**
- Tempistica**
- Allegati**

La voce relativa alla documentazione necessaria e agli allegati, sono state inserite per facilitare l'accesso al servizio da parte dei cittadini ed indicano la documentazione principale da presentare ed eventuali modelli da compilare.

Tuttavia non sempre l'elenco è esaustivo soprattutto per quelle attività che presentano casi molto complessi.

A questo scopo si rimanda al sito internet del comune www.comune.cavernago.bg.it nella sezione dedicata  dove sono presenti i modelli di riferimento.

5. I rapporti con i cittadini - Tutela dei cittadini.

Informazione ai cittadini.

Il Comune di Cavernago assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi.

Sono stati realizzati e messi a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che

elettronico, i modelli necessari allo svolgimento delle pratiche.

Il Comune si impegna, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, ad informare il cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori precisazioni.

Suggerimenti, reclami e segnalazioni.

Per migliorare la qualità dei servizi è essenziale saper ascoltare i propri utenti e comunicare efficacemente con loro. Per questo motivo l'amministrazione comunale si impegna a raccogliere i suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami.

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento degli uffici o degli standard di qualità fissati nella presente Carta.

E' possibile presentare suggerimenti, reclami e segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail) utilizzando il modulo predisposto, oppure direttamente dal sito del Comune:



I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico).

Il servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 20 giorni dalla ricezione della richiesta. E' per questo motivo che le segnalazioni e i reclami non possono essere anonimi.

I cittadini, grazie alle segnalazioni e ai reclami presentati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione di questa Carta dei servizi e al continuo miglioramento dei servizi loro rivolti.

Il reclamo ha lo scopo di offrire al cittadino uno strumento semplice permettendogli di segnalare al Comune sia disservizi che comportamenti non in linea con quanto enunciato nella Carta. Il reclamo è finalizzato alla rimozione della causa del disservizio.

6. Fattori, indicatori, standard di qualità.

La qualità di un servizio è determinata dall'insieme delle caratteristiche del servizio a cui il cittadino attribuisce valore. Quindi, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini utenti.

Per garantire una buona erogazione dei servizi, sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio.

Fattori di qualità.

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (ad esempio: accessibilità, tempestività nell'erogazione della prestazione). Il fattore di qualità costituisce un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte del cittadino utente. Sono quindi gli aspetti del servizio che il cittadino percepisce come rilevanti per la fruizione e

valutazione del servizio stesso.

I fattori di qualità individuati in questa Carta e sui quali l'amministrazione comunale intende investire sono:

- livello di ricettività,
- tempi nell'erogazione dei servizi,
- accesso e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione;

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono di seguito individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è lo strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Livello di ricettività.

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività del Comune è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

L'orario di apertura attuale è il seguente:

Uffici Demografici - Protocollo

Lunedì	10.00 – 12.30	17.00 – 18.00
Martedì	10.00 – 12.30	--
Mercoledì	10.00 – 12.30	--
Giovedì	10.00 – 12.30	17.00 – 18.00
Venerdì	10.00 – 12.30	--
Sabato	10.00 – 12.30	--

Segreteria

Lunedì	10.00 – 12.30	17.00 – 18.00
Martedì	10.00 – 12.30	--
Mercoledì	10.00 – 12.30	--
Giovedì	10.00 – 12.30	--
Venerdì	10.00 – 12.30	--

Ufficio Tributi (I.M.U. – ICI – TOSAP – I.C.P.)

Lunedì	--	14.30 – 18.30
Martedì	--	--
Mercoledì	--	--
Giovedì	--	14.30 – 18.30
Venerdì	--	--

Ufficio Tributi (TARES)

Lunedì	--	14.30 – 17.00
Martedì	--	--
Mercoledì	8.30 – 12.30	--
Giovedì	--	14.00 – 16.30
Venerdì	--	--

Ragioneria

Lunedì	10.00 – 12.30	--
Martedì	10.00 – 12.30	--
Mercoledì	10.00 – 12.30	--
Giovedì	10.00 – 12.30	17.00 – 18.00
Venerdì	10.00 – 12.30	--

Ufficio Tecnico

Lunedì	10.00 – 12.30	--
Martedì	10.00 – 12.30	--
Mercoledì	10.00 – 12.30	--
Giovedì	10.00 – 12.30	17.00 – 18.00
Venerdì	10.00 – 12.30	--

Polizia Locale

Lunedì	11.00 – 12.00	17.00 – 18.00
Martedì	--	--
Mercoledì	11.00 – 12.00	--
Giovedì	11.00 – 12.00	17.00 – 18.00
Venerdì	--	--
Sabato	11.00 – 12.00	--

Assistente Sociale

Mercoledì		16.00 – 18.30 su appuntamento
-----------	--	----------------------------------

Tempi nell'erogazione dei servizi.

Per misurare il grado di efficienza dei servizi, è stata individuata come standard di riferimento la velocità nell'erogazione dei servizi.

- La velocità nell'erogazione dei servizi Gli atti erogati possono richiedere tempi diversi che vengono specificati per ciascuno. Gli standard numerici inerenti i tempi di rilascio e registrazione consentono al cittadino di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.

Le fonti di informazione si suddividono nelle seguenti tipologie:

- Direttamente presso gli Uffici Comunali: Via Papa Giovanni 24



- Mediante Sito web (www.comune.cavernago.bg.it)



- Tramite Newsletter



- Tramite Tabellone luminoso



Accesso all'autocertificazione.

L'autocertificazione è un diritto del cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche. Il Comune di Cavernago incentiva il godimento di tale diritto attraverso:

Indicatore	Standard di qualità
Accesso all'autocertificazione	<p>Presenza di modulistica per le diverse tipologie di casi presso gli uffici e sul sito del Comune.</p> <p>Aiuto ai cittadini nella compilazione dei modelli.</p>

7. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento.

Gli obiettivi che il Comune di Cavernago si pone per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- ampliare le fonti di informazione;
- incentivare l'utilizzo dell'autocertificazione riducendo il numero di rilascio di certificati.

8. Modulo per reclami e suggerimenti.

SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E DI PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

(Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 Legge 23.8.1988, n. 400)

Spett.le
Comune di Cavernago
Via Papa Giovanni 24
24050 Cavernago

E, p.c. All'Ufficio

Per i provvedimenti di competenza, il sottoscritto/a

Nato/a a _____ il _____, residente in _____

Via _____, n. ____ Tel. n. _____

◇ Segnala a codesto ufficio i disservizi di seguito elencati e riscontrati presso

l'ufficio _____

o il servizio _____

◇ Formula la seguente proposta per il miglioramento dei servizi erogati dal Comune:

Cavernago, li _____

Il richiedente **

** Allegare fotocopia documento di identità

9. Per comunicare con il Comune.

E mail certificata	comune.cavernago@pec.regione.lombardia.it
Sito internet	http://www.comune.cavernago.bg.it
Sede municipale	Via Papa Giovanni n. 24 - Cavernago(BG)
Telefono	035.840513
Fax	035.840575
E mail Protocollo	info@comune.cavernago.bg.it
E mail Demografici	demografici@comune.cavernago.bg.it
E mail certificata Demografici	anagrafecomunecavernago@pec.it
E mail Segreteria	segreteria@comune.cavernago.bg.it
E mail Ufficio tecnico	ufficiotecnico@comune.cavernago.bg.it
E mail Ragioneria	ragioneria@comune.cavernago.bg.it
E mail Tributi	tributi@comune.cavernago.bg.it
E mail Polizia Locale	polizialocale@comune.cavernago.bg.it
E mail Servizi Sociali	sociale@comune.cavernago.bg.it
E mail Biblioteca	biblioteca@comune.cavernago.bg.it

Servizi esterni inerenti le attività del Comune

BIBLIOTECA:

Via Papa Giovanni n. 24

Orari di apertura:

Estivo: (dal 15/06 al 31/08)

lunedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00

mercoledì, giovedì: dalle 10.00 alle 13.00

sabato dalle 9.00 alle 12.00

Invernale:

lunedì – mercoledì – giovedì

dalle ore 15.00 alle ore 18.00

sabato dalle 9.00 alle 12.00



CIMITERO COMUNALE:

Via Ungaretti n. 56

Orari d'apertura:

Estivo: (da aprile a settembre):

Tutti i giorni orario continuato

dalle ore 7.30 alle ore 20.00

Invernale: (da ottobre a marzo):

Tutti i giorni orario continuato

dalle ore 08.00 alle ore 17.00



PIATTAFORMA ECOLOGICA:

Via Ungaretti n. 68

Orari d'apertura:

lunedì – mercoledì – venerdì

sabato dalle ore 15.00 alle ore 18.00

giovedì dalle 9.00 alle 12.00



CENTRO SPORTIVO COMUNALE:

035.840425

Via Ungaretti n. 66

Orari di apertura:

Estivo: (da metà aprile a metà ottobre):

da lunedì a venerdì dalle ore 15.00 alle ore 23.00

sabato dalle 14.00 alle ore 23.00

domenica dalle ore 9.00 alle ore 22.00

Invernale: (da metà ottobre a metà aprile):

da lunedì a venerdì dalle ore 15.00 alle ore 22.00

sabato dalle 14.00 alle ore 22.00

domenica dalle ore 9.00 alle ore 22.00



10. Numeri Utili

ISTITUTI SCOLASTICI PRESENTI SUL TERRITORIO

Scuola secondaria di primo grado

035.4498340

Via Mayr

http://www.iccalciate.it/chi_siamo.php?oper=smcavernago



Scuola primaria (elementare) "A. Locatelli"

035.4426040

Via Verdi 2

http://www.iccalciate.it/chi_siamo.php?oper=secavernago



Scuola dell'Infanzia "Madre Teresa di Calcutta"

035.4498428

Via Manzoni 21

<http://www.scuolainfanziacavernago.com>



UFFICIO POSTALE

035/840303

Via Papa Giovanni

Orari di apertura:

FARMACIA

035.4498440

Via Papa Giovanni

Orari di apertura:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì
dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00
sabato dalle 9.00 alle 12.30

AMBULATORIO Dr. Lopez

035/4498432

Via Papa Giovanni

Orari di apertura:

lunedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.00
martedì e mercoledì dalle 17.30 alle 19.00
venerdì dalle 15.00 alle 17.00



BANCA DI CREDITO COOP.DI GHISALBA - Filiale di Cavernago
035.4426033

Via Papa Giovanni

Orari di apertura:

da lunedì a venerdì dalle ore 8.25 alle 13.25 e dalle 14.50 alle 15.45

CASA PARROCCHIALE DI CAVERNAGO: 035.840018

CASA PARROCCHIALE DI MALPAGA: 035.840323

ALTRI SERVIZI IN BERGAMO

AZIENDA OSPEDALIERA OSPEDALI RIUNITI DI BERGAMO

Largo Barozzi, 1 Bergamo

Tel 035 269.111 (centralino)

CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP) DELLA REGIONE LOMBARDIA

Per prenotare una visita medica in una delle strutture sanitarie regionali è sufficiente digitare: Numero verde: 800.638.638

PROVINCIA DI BERGAMO:

le sedi:

Palazzo della provincia: Via Tasso, 8

(Presidenza e Direzione generale – Organi istituzionali – Bilancio – Personale – Affari generali – Protocollo e archivio – Polizia provinciale – Protezione civile)

Via Camozzi, 95

(Ambiente – Politiche Sociali – Tutela –risorse naturali)

Via G. Sora, 4

(Viabilità – Pianificazione territoriale e trasporti – Urbanistica – Edilizia – Attività produttive)

Viale Papa Giovanni, 106

(Istruzione, formazione e lavoro, Collocamento mirato disabili)

Via F.lli Calvi, 10 e Via S. Giorgio, 5/a

(Agricoltura, caccia e pesca)

Borgo S. Caterina, 19

(Cultura, sport e turismo)

REGIONE LOMBARDIA – Sede Territoriale di Bergamo

Via XX Settembre 18/A

Numero verde: 800.318.318

Il numero verde è attivo da lunedì a sabato, dalle 8,00 alle 20,00. Orario sportello: da lunedì a giovedì 9.30 - 12.30; 14.30 - 16.30; venerdì 9.30 - 12.30

sedeterritorialebg@regione.lombardia.it

Ufficio relazioni con il Pubblico – Spazio Regione
spazioregione_bergamo@regione.lombardia.it

QUESTURA DI BERGAMO: Tel. centralino 035 276.111 Fax 035 276.777
Via Noli, 26

CASELLARIO GIUDIZIALE: Tel. 035 41.60.429 oppure 035 41.60.430
Via Stoppani, 15 Bg

UFFICI GIUDIZIARI:

Tribunale Penale:

Piazza Dante, 2 – Bg Tel. 035 390.111

Tribunale Civile:

Via Garibaldi, 2/b – Bg Tel. 035 41.20.611

Via S. Alessandro, 45 – Bg Tel. 035 38.32.599

ASSOCIAZIONE ARTIGIANI:

Tel. 035 274.111

Via Torretta, 12 Bg

**CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA E ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BERGAMO (C.C.I.A.A.):**

Orario d' apertura al pubblico degli Uffici e Sportelli Camerali di Largo Belotti
(sede centrale): Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9 alle ore 12.40;
Martedì e Giovedì dalle ore 9 alle ore 15.30

Per informazioni: Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel 035 42.25.375 Fax 035
270.141 oppure al Numero Verde 800-231.748; al sito Internet
www.bg.camcom.it; e.mail: urp@bg.camcom.it; al Televideo RAI 3-
Teletext BergamoTV pag. 560 – 565

Presso la Camera di Commercio è aperta una biblioteca (per info e.mail:
biblioteca@bg.camcom.it ; tel. 035 42.25.243 Fax 035 226.023) aperta al
pubblico, specializzata in economia, con i seguenti orari: dal lunedì al
venerdì dalle ore 9 alle ore 12.40
(Largo Belotti, 16 in Bergamo)

BIBLIOTECHE:

"A. Mai":

Piazza Vecchia, 15 - 24129 Bergamo

Tel 035 399.430 oppure 035 399.431 Fax 035 240.655 e-mail: biblmai@spm.it

sito : www.bibliotecamai.org

"Caversazzi":

Via Torquato Tasso, 4 - 24121 Bergamo

Tel e Fax 035 399.473

Apertura: Da Lunedì a Venerdì dalle ore 14.30 alle 18.30, il mattino su
appuntamento per le scuole

e-mail: bibliotecacaversazzi@comune.bg.it

"Tiraboschi":

Via San Bernardino, 74 - 24122 Bergamo

Tel 035 399.476 oppure 035 399.479 Fax 035 212.036

e-mail: bibliotecatiraboschi@comune.bg.it

Direzione Provinciale di BERGAMO
Ufficio Territoriale ROMANO DI LOMBARDIA

Via San Giuseppe, 4 – Romano di Lombardia

Tel 035 3880111

Fax 035.3880800

e. mail: dp.bergamo.utromanodilombardia@agenziaentrate.it

Orario d'apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30;

martedì e giovedì anche dalle 14.00 alle 16.00.

Nel mese di agosto e durante il periodo delle festività pasquali e di fine anno l'ufficio potrebbe sospendere l'apertura al pubblico nelle ore pomeridiane.

NUMERO UNICO

112

da martedì 6 novembre 2012 anche a Bergamo arriva il numero unico, il 112. Se vi servono i pompieri, la polizia, l'ambulanza o i carabinieri il numero è sempre quello: 112.

NUMERI D'EMERGENZA

i vecchi numeri (113, 115 e 118) continueranno a funzionare. Semplicemente le telefonate vengono smistate in automatico al 112.

CARABINIERI (Pronto intervento):	112
PUBBLICA EMERGENZA (Soccorso pubblico):	113
Carabinieri Calcinatè	035.841135
EMERGENZA SANITARIA (Pronto intervento):	118
VIGILI DEL FUOCO (pronto intervento):	115
SERVIZIO ANTINCENDI:	1515
POLIZIA MUNICIPALE:	035.840197
EMERGENZA INFANZIA (gestito da telefono azzurro):	114
UNIACQUE via Malpaga, 22 – 24050 Ghisalba (BG) Fax 0363 944393 e-mail info@uniacque.bg.it Orari: Da lunedì a venerdì: 8:40 - 12:50.	0363 944311
ENERGIA ELETTRICA: Servizio Guasti	800.900.800
TELECOM:	187

11. Schede dei servizi

Anagrafe

Richiesta di residenza cittadini italiani
Richiesta di residenza cittadini extracomunitari
Richiesta di residenza cittadini comunitari
Cambio abitazione nel comune
Dichiarazione rinnovo dimora abituale
Trasferimento residenza all'estero
Cancellazione per irreperibilità
Carta di identità cittadini italiani maggiorenni
Carta di identità residenti minorenni
Carta di identità residenti minorenni stranieri
Carta di identità cittadini stranieri maggiorenni
Proroga validità carta di identità
Passaporto
Decertificazione, acquisizione dati, verifiche e controlli
Autocertificazione, dichiarazione sostitutiva
Certificato di residenza
Certificato di stato di famiglia
Certificato di esistenza in vita
Legalizzazione fotografie
Autentica di firme
Autentica di copie

Stato Civile

Dichiarazione di nascita
Pubblicazione di matrimonio
Matrimonio civile cittadini italiani
Matrimonio religioso cittadini italiani
Trascrizione di matrimonio avvenuto all'estero
Trascrizione decreto acquisto cittadinanza
Dichiarazione di morte
Rettifica dati anagrafici stato civile
Cambio nome e cognome
Copia integrale atti di stato civile
Certificato di stato libero
Certificato di cittadinanza
Certificato plurilingue

Elettorale

Liste elettorali: consultazione e rilascio copie
Tessera elettorale
Iscrizione albo scrutatori

Iscrizione albo giudici popolari
Iscrizione albo presidenti di seggio
Certificato godimento diritti politici

Scuola

Contributo rette scuola dell'infanzia
Dote Scuola – Merito
Dote Scuola – Sostegno
Mensa scolastica

Cultura e Tempo libero

Contributi enti pubblici e privati
Patrocinio

Servizi Sociali

Assegno nucleo familiare
Assegno di maternità
Bonus energia elettrica
Bonus gas
Contributo a persone fisiche
Servizio di assistenza domiciliare

Edilizia Privata

Richiesta accesso agli atti
Installazione impianti fotovoltaici o solari termici
Attività edilizia libera – Manutenzione Ordinaria
Comunicazione inizio lavori (CIL) – Manutenzione Straordinaria
Segnalazione Certificata di inizio lavori Attività (SCIA)
Denuncia inizio attività (DIA)
Permesso di Costruire (PdC)
Calcolo del contributo di costruzione
Certificato di agibilità
Certificato di destinazione urbanistica (CDU)
Taglio strada

Cimitero

Autorizzazioni al seppellimento
Autorizzazioni al trasporto salma
Autorizzazioni alla cremazione
Concessione cimiteriale
Estumulazione ordinaria da loculo
Estumulazione straordinaria da loculo
Esumazione ordinaria

SUAP

Attività di piccoli intrattenimenti
Attività produttive SUAP
Attività di spettacolo viaggiante
Denuncia di inizio attività temporanea
Occupazione temporanea suolo pubblico
Manifestazioni di sorte locali

Polizia Locale

Incidenti stradali
Pagamento sanzioni amministrative
Richiesta di autorizzazione per soste riservate ai disabili
Richiesta passo carrabile
Cessione di fabbricato

Tributi

I.M.U.
TARES
TOSAP
ICP e pubbliche affissioni

Servizio ambientale

Come smaltire
Piattaforma ecologica
Calendario raccolta rifiuti