



## CARTA DEL SERVIZIO “URP/Informacittadino” e dello “Sportello ANAGRAFE CANINA”

in vigore da novembre 2015



### Principi fondamentali

La Pubblica Amministrazione si è evoluta nel suo modo di relazionarsi con il cittadino che, da semplice destinatario dell'azione pubblica, è divenuto un interlocutore, un utente portatore di specifici diritti, bisogni ed interessi.

La Carta dei Servizi dell'URP/Informacittadino è un documento attraverso il quale il Comune di Imola assume precisi impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai servizi offerti. Nella Carta dei Servizi l'URP/Informacittadino “dichiara” quali servizi eroga e le relative modalità e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi e a monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Scopo di questa Carta dei Servizi è pertanto quello di:

- informare per offrire una sempre maggiore conoscenza;
- assicurare la partecipazione degli utenti, garantendo il diritto di accesso alle informazioni;
- facilitare l'accesso ai servizi erogati;
- accogliere suggerimenti e rilievi.

Questa Carta dei Servizi non è un semplice guida, ma è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e **definizione di standard e servizi** di competenza,



- impegno alla **semplificazione** delle procedure,
- costruzione degli elementi che strutturano il “**pacchetto dei servizi**”,
- attività di **promozione** e informazione,
- predisposizione di procedure di **ascolto e valutazione della soddisfazione degli utenti**,
- diritto alla tutela, esercitabile mediante lo strumento del **reclamo** in caso di disservizio.

Questa Carta dei Servizi è un documento dinamico che, in funzione dei cambiamenti organizzativi ed istituzionali, può essere soggetto ad aggiornamenti in qualsiasi momento.

## Un po' di storia

L'URP/Informacittadino del Comune di Imola è uno strumento di comunicazione e relazione che fornisce ai cittadini una pluralità di servizi.

E' insieme sia uno “**sportello amico**” che ha come scopo principale quello di ascoltare, orientare ed informare, che uno “**sportello polifunzionale**” che dà risposte e fornisce servizi specifici, compreso il servizio di Anagrafe canina.

Il servizio nasce a Imola in v. Mazzini 16 come “Informa cittadino” il 7 dicembre 1991. Il Comune di Imola anticipa quindi ampiamente gli obblighi di legge, in quanto gli URP Uffici Relazione con il Pubblico sono

previsti obbligatoriamente per gli Enti Pubblici dal 2000 (L. 150). Il servizio dopo l'entrata in vigore di questa legge viene rinominato URP/Informacittadino, e opera per alcuni anni condividendo lo spazio insieme con l'Ufficio IAT Informazione e Accoglienza Turistica, che successivamente viene spostato in v. Emilia 135.

Nel tempo l'URP/Informacittadino ha assunto sempre più competenze: da sportello informativo, di ascolto e orientamento, è diventato anche uno sportello polifunzionale, responsabile di molti procedimenti: primo fra tutti ha assorbito anche lo Sportello di anagrafe canina.

Da aprile 2012 si è trasferito in v. Appia 5, utilizzando i locali della Galleria del Risorgimento, più spaziosi e funzionali dei precedenti.

## Attività e servizi offerti (“pacchetto completo dei servizi”)

### **Attività proprie come ufficio relazioni con il pubblico:**

ascolto ed orientamento del cittadino, permettendogli di usufruire di tutte le opportunità offerte dall'Amministrazione

consulenza ed indirizzamento: informazioni su orari, uffici, servizi, pratiche e procedimenti comunali  
informazioni relative ai procedimenti amministrativi

supporto ai cittadini per l'accesso ai documenti amministrativi in conformità alla normativa in vigore  
messa a disposizione di depliant, locandine, modulistica, avvisi di gara e di concorsi, ecc.

informazioni di primo livello sugli altri uffici pubblici nel territorio

attività specifica relativa ai bandi comunali

distribuzione di modulistica

raccolta e inoltro segnalazioni e lamentele, con relativo monitoraggio

protocollazione di istanze con rilascio immediato di ricevuta

realizzazione di una rubrica informativa settimanale, per i cittadini e per il sito del comune;



newsletter della rubrica settimanale inviata on line a organi di informazione, forum, cittadini, associazioni ed enti vari, stampa in versione cartacea. Realizzazione della rubrica nel formato adatto per la tv con visione a ciclo continuo presente nelle vetrine dell'ufficio  
aggiornamento continuo di un indirizzario di enti, associazioni e realtà di interesse pubblico presenti a Imola, pubblicato sul sito comunale,  
realizzazione di depliant e schede informative a tema, e relativo aggiornamento (sia per il sito che in versione cartacea presso l'ufficio)  
distribuzione di depliant e materiali vari anche di altri enti ed associazioni presso il nostro ufficio  
rilascio e duplicato della carta giovanissimi  
abilitazioni al programma regionale Federa, anche per accesso al Portale demografico on line  
iscrizione registro DAT (registro testamento biologico)  
supporto a persone in difficoltà (ascolto, orientamento generale, indicazioni utili)  
periodiche indagini di rilevamento della soddisfazione degli utenti.

#### **Attività di “sportello polifunzionale”:**

rilascio idoneità alloggio per persone extracomunitarie, e relativi controlli a campione  
rilascio tesserini caccia e relativo ritiro dei tesserini, utilizzando l'apposito programma regionale  
rilascio tesserini di pesca ai salmonidi, rilascio bollettini per pesca annuale o mensile, messa a disposizione di una scheda informativa per svolgere l'attività di pesca sportiva e pesca professionale  
rilascio tesserino funghi di pianura  
giuramento GEV  
anagrafe canina su programma regionale (tutte le pratiche di competenza: iscrizioni con rilascio micro chip, acquisizioni, cessioni, smarrimenti, ritrovamenti, decessi, cambio indirizzo proprietari); contatti con il canile e il gattile comunali e altre anagrafi canine/aziende usl; sollecito ai proprietari per completamento pratiche; controllo e coordinamento per la verifica da parte delle GEV  
autorizzazioni per occupazione suolo pubblico in centro storico per banchetti di associazioni e partiti politici e per occupazione suolo pubblico presso cimiteri per “fiori di carità”

#### **Altre attività di supporto per altri uffici e servizi:**

raccolta firme e relativa autenticazione per proposte di referendum, proposte di legge e per tutte le attività legate alle elezioni, nulla osta per comizi in piazza caduti per la libertà  
distribuzione delle autorizzazioni rilasciate da Beni Comuni per passi carrai, insegne, frecce direzionali, scavi, ecc.  
progetti trasversali con altri uffici/servizi (prevenzione zanzara tigre, censimento amianto, attività per bandi comunali, es. rimborso addizionale irpef, supporto per comunicazione abbattimento alberi, ecc.)  
presenza in ufficio dalle ore 7 alle ore 19 in caso di emergenza neve (anche nei festivi; progetto URP di smistamento segnalazioni effettuato da casa per non incidere sulle ore di straordinario)  
raccolta domande/materiali per altri uffici (es. modulo di richiesta per piante forestale, ritiro tesserini elettorali)  
rilascio di fotocopie di atti e documenti, in bianco e nero: fotocopia A4: 0,15 cent l'una; fotocopia A3: 0,20 l'una

### **Competenze specifiche dell'URP/Informacittadino**

#### **ANAGRAFE CANINA: iscrizioni e comunicazioni obbligatorie**

Tempi: rilascio immediato, a meno di problematiche derivanti dal mancato collegamento con il programma regionale.

Costi: ogni microchip costa 5 euro



**CACCIA: rilascio e ritiro tesserini**

Tempi: rilascio immediato, a meno di mancato collegamento con il programma regionale.

Costi: il rilascio del tesserino è gratuito, ma subordinato al pagamento di tasse e concessioni

**DAT: iscrizione registro trattamento biologico**

Tempi: occorre fissare un appuntamento, dopo di che presentarsi nel giorno definito e rilascio immediato.

Costi: l'iscrizione è gratuita

**FUNGHI: tesserino per la raccolta dei funghi in pianura**

Tempi: rilascio immediato.

Costi: il rilascio del tesserino è gratuito.

**ISCRIZIONE A PROGRAMMA REGIONALE FEDERA**

Tempi: abilitazione in giornata, a meno di mancato collegamento con il programma demografico.

Costi: l'iscrizione è gratuita

**IDONEITA' ALLOGGIATIVA con requisiti igienico sanitari**

Tempi: rilascio entro un massimo di 30 giorni (se la documentazione richiesta risulta completa).

Costi: il rilascio è gratuito. Il procedimento passerà di competenza allo Sportello Unico Edilizia.

**PESCA: licenza di pesca sportiva e in zone classificate D e C**

Tempi: rilascio immediato.

Costi: il rilascio del tesserino per la pesca in zone D e C è gratuito

**OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO CON BANCHETTI**

Tempi: entro la data di occupazione, in caso di presentazione in tempo utile per rilasciare l'autorizzazione.

Costi: il rilascio dell'autorizzazione è gratuito, la domanda va in bollo (se non esente nei casi previsti e occorre provvedere al pagamento dei diritti di segreteria di 0,26 cent per i casi esenti bollo e 0,52 cent per i casi in bollo (come da normativa vigente)

**PROTOCOLLAZIONE istanze e documenti per il Comune di Imola**

Tempi: rilascio immediato di ricevuta con il numero e la data del protocollo, a meno di mancato collegamento con il programma informatico.

Costi: la protocollazione è gratuita

**Modalità di erogazione dei servizi**

L'URP/Informacittadino garantisce:

***risposta agli utenti che si presentano direttamente:*** negli orari di apertura al pubblico sono sempre operative almeno due postazioni di front office;

***risposte telefoniche:*** viene garantita la risposta alle telefonate ricevute negli orari di apertura e gli utenti che lasciano un messaggio nella segreteria telefonica vengono sempre richiamati ;

***risposta alle mail ricevute:*** viene garantita la risposta diretta alle mail di competenza dell'URP, oppure - a seconda dei casi - l'inoltro all'ufficio Protocollo per la protocollazione o l'inoltro ad altro servizio comunale competente a seconda del problema sollevato. All'utente viene sempre inviata una mail di risposta nella quale si informa a quale ufficio è stata inoltrata la richiesta.

L'URP/Informacittadino si impegna **nel giro di 2 giorni lavorativi** a ricontattare l'utente attraverso le modalità più opportune, nel caso al momento del primo contatto (sia esso diretto, telefonico o per mail) NON sia stato possibile fornire una risposta;



**gestione del reclamo:** un'attenzione particolare viene posta al monitoraggio delle segnalazioni di reclamo trasmesse con qualsiasi modalità al nostro ufficio: tali segnalazioni vengono inoltrate immediatamente o al protocollo o all'ufficio competente e la copia di ogni segnalazione viene tenuta agli atti presso l'URP. Periodicamente viene redatto un report informativo e quantitativo relativo a tali segnalazioni, che viene inviato almeno due volte l'anno all'Assessore e al Dirigente di competenza.

**newsletter informativa:** l'URP/Informacittadino redige ogni settimana una rubrica informativa su argomenti e scadenze di interesse per i cittadini, che viene poi stampata in formato cartaceo per gli utenti diretti, pubblicata nel sito comunale e inviata a tutti gli organi di stampa locali. La rubrica viene anche inviata gratuitamente a tutti i cittadini/associazioni/enti che ne facciano richiesta al recapito [urp@comune.imola.bo.it](mailto:urp@comune.imola.bo.it). Vengono garantiti almeno 40 invii l'anno.

## **Diritti e doveri degli utenti dell'URP/Informacittadino**

Ogni cittadino, ente, associazione ha il diritto di usufruire dei servizi dell'URP/Informacittadino.

Il Comune di Imola garantisce l'accessibilità e la pubblica fruizione dei servizi da parte di tutti i cittadini, dotando i propri uffici di personale qualificato. Durante il servizio il personale è munito di cartellino o di altre forme di riconoscimento. L'utente ha diritto ad essere accolto dal personale con cortesia, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

In caso di comportamenti non conformi del personale, i cittadini e gli utenti tutti possono segnalare reclami, rilievi, suggerimenti finalizzati al miglioramento dei servizi alla direzione dell'URP/Informacittadino, preso il Municipio in v. Mazzini 4 tel. 0542 602111 mail [comune@comune.imola.bo.it](mailto:comune@comune.imola.bo.it).

L'utente è tenuto a rispettare le regole del servizio, a pagare le tariffe o i rimborsi stabiliti, a rispettare gli orari, i divieti e le norme elementari della convivenza civile. È tenuto inoltre a rispettare il divieto di fumare in qualsiasi spazio non esplicitamente dedicato, a non utilizzare cellulari, radio e altri dispositivi sonori nelle sale, a non recare danno a materiali, documenti, arredi e attrezzature.

È vietato il danneggiamento dell'edificio, degli arredi e degli strumenti, i reati contro il patrimonio e il furto di documenti, restando ferma ogni responsabilità civile e penale.

I cani possono entrare nell'ufficio ma devono essere tenuti al guinzaglio e muniti di museruola. Fuori dall'ufficio è presente una apposito attacco dove poter legare il guinzaglio.

Il comportamento dei minorenni nei locali dell'URP è sotto la diretta responsabilità dei genitori, anche se non presenti; in ogni caso il personale non ha dovere di custodia del minore.

Agli utenti sono garantiti l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (legge sulla trasparenza) e la tutela dei loro dati personali (L. 196/2003).

## **Reclami**

L'URP/Informacittadino auspica ogni genere di proposte volte al miglioramento del servizio e periodicamente effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati e in generale sulla qualità del servizio fornito.

Qualsiasi reclamo può essere presentato dall'utente verbalmente o per iscritto.

I reclami verbali ricevono una risposta immediata da parte del referente dell'URP o della Direzione o una risposta differita.





I reclami scritti possono essere riportati su carta semplice o sul modulo “Prego, dica pure”, adottato anche in altri uffici comunali, oppure inviati per mail o fax e devono contenere generalità e indirizzo; ricevono una risposta entro venti giorni dalla presentazione.

### Valutazione del servizio URP/Informacittadino

L'URP/Informacittadino attiva periodicamente delle indagini di monitoraggio e di valutazione presso i suoi utenti sui servizi resi.

In ogni momento è comunque possibile per qualsiasi cittadino far pervenire la propria valutazione del servizio URP, in quanto sia presso l'URP/Informacittadino che nelle pagine del sito comunali dedicate all'URP è presente il modulo di “Valutazione del servizio”.

### Accesso al servizio

L'URP/Informacittadino è operativo in v. Appia 5 e può essere contattato telefonicamente ai numeri 0542 602308 o per fax 0542 602310 o via e-mail [urp@comune.imola.bo.it](mailto:urp@comune.imola.bo.it)

E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00, il sabato 8,30- 12,30 e il pomeriggio di martedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00. Chiuso il mercoledì nei mesi di luglio e agosto.

Lo **sportello di Anagrafe Canina** è aperto il martedì e giovedì dalla ore 9 alle ore 13, oppure su appuntamento, da richiedere comunque per le cucciolate e le pratiche più complesse, tel. 0542 602286.

### Lavorano all'URP/Informacittadino:

Roberta Giacometti (referente e responsabile dei procedimenti)  
Calderoni Annarita, Liverani Laura, Marani Paola, Noccioli Bruna.

---

### Sportello di Anagrafe Canina: informazioni specifiche

Lo sportello di Anagrafe Canina è aperto presso l'URP/Informacittadino il martedì e il giovedì dalle ore 9 alle ore 13, oppure in altre giornate su appuntamento (es. per cucciolate e pratiche complesse).

La normativa nazionale e regionale in vigore individua nell'Anagrafe canina la modalità obbligatoria per censire e iscrivere a un apposito programma regionale, collegato con l'Anagrafe canina nazionale, tutti i cani, e su richiesta i gatti e i furetti, cioè gli animali considerati “da compagnia”, per i quali è necessario il passaporto per poter andare all'estero.

Tutti i proprietari o detentori di cani, devono provvedere all'iscrizione dell'animale nel comune di residenza della persona responsabile (proprietario o detentore) dell'animale.

### Indicazioni generali per i proprietari/detentori di animali da compagnia:

Comunque si venga in possesso o disponibilità di un cane l'animale **deve essere iscritto all'anagrafe canina regionale o presso il comune di residenza, o presso i medici veterinari liberi professionisti** (dal



1 gennaio 2016 potranno effettuare l'iscrizione solo se accreditati dalla regione E.R.; elenco dei veterinari accreditati nel sito [www.anagrafecaninaer.it](http://www.anagrafecaninaer.it)).

L'iscrizione al **registro ENCI** dei cani di razza NON sostituisce l'iscrizione all'anagrafe canina che è sempre e comunque obbligatoria.

1) Per i **nuovi nati** l'Ord. Minist. 2/8/2008 prevede di provvedere a identificare e registrare l'animale nel secondo mese di vita mediante l'applicazione del microchip. La nota della Regione E.R. Prot. 109083 del 20/2/2015 prevede che nel caso di cuccioli identificazione e registrazione devono avvenire entro i 2 mesi di età.

2) La Del Reg. 139 del 7/2/2011 prevede che i proprietari/detentori (come da Accordo Stato Regioni) di cani, gli allevatori e i detentori a scopo di commercio sono tenuti a iscrivere gli animali all'anagrafe canina **entro 30 giorni** da quando ne vengono a qualsiasi titolo in possesso e comunque prima della vendita o cessione. Va segnalato l'indirizzo in cui il cane è detenuto prevalentemente, se diverso da quello di residenza del proprietario/detentore.

Con nota della Regione Emilia Romagna lett. N. 353 prot. PG/2010/ 98634 dell'8/4/2010 viene chiarito che "l'Ordinanza Ministeriale sancisce all'art. 1 comma 4 che tutti i cani devono essere accompagnati in tutti i loro trasferimenti di proprietà dal certificato di iscrizione all'anagrafe canina. La stessa ordinanza all'art. 2 vieta oltre che la vendita di cani di età inferiore ai due mesi anche la vendita, includendo anche la cessione, di cani non identificati e registrati in conformità alla presente ordinanza. **I cani devono essere identificati e iscritti all'anagrafe canina prima della vendita o cessione**".

In caso di registrazione presso il Comune il proprietario/detentore deve recarsi entro 30 giorni da un medico veterinario per l'inserimento del microchip.

**Il certificato di iscrizione in anagrafe canina deve accompagnare il cane in tutti i trasferimenti di proprietà e di residenza.**

Il proprietario/detentore è inoltre tenuto a segnalare all'anagrafe canina:

**entro 15 giorni:**

- il decesso dell'animale,
- il cambio di residenza del proprietario dentro e fuori comune
- il passaggio di proprietà (è necessario presentarsi con dati anagrafici del nuovo proprietario/detentore – e cioè cognome e nome, indirizzo, luogo e data di nascita, telefono, copia del documento di identità e foglio firmato anche del nuovo proprietario),

**entro 3 giorni:**

- lo smarrimento,
- la sottrazione
- il ritrovamento del cane.

I proprietari/detentori sono sempre responsabili dei propri animali, anche quando sono affidati ad altra persona (sentenza Corte Cassazione 34765- sett. 2008).

La **denuncia e qualsiasi altra variazione** va effettuata dal proprietario/detentore munito di:

- un documento di identità
- la documentazione relativa al tatuaggio o al microchip, se il cane ha già un codice identificativo (certificazione veterinaria di installazione del microchip, certificato di iscrizione ad altra anagrafe canina, passaporto europeo, attestato iscrizione libri genealogici),



- modulo passaggio proprietà in caso di cessione (anche in caso di acquisizione da regioni diverse dall'Emilia Romagna) e relative copie dei documenti di identità.

Se il proprietario/detentore non può presentarsi personalmente, può effettuare la denuncia un'altra persona purché munita del proprio documento di riconoscimento e della fotocopia del documento di identità del proprietario del cane, accompagnata dalla **delega scritta** se le due persone non fanno parte dello stesso nucleo familiare.

Al momento dell'iscrizione viene fatta firmare al proprietario/detentore la "denuncia per l'iscrizione all'anagrafe canina" e viene consegnata la modulistica di avvenuta applicazione del microchip in triplice copia: entro 30 giorni il veterinario dovrà completarla con i dati mancanti, timbrarla, firmarla e datarla. Ne tratterà una copia per sé, una andrà restituita al Comune entro una settimana mentre l'ultima dovrà essere custodita dal proprietario/detentore per l'esibizione agli addetti alla vigilanza e al controllo.

In rispetto alla nota del **Ministero della Salute del 03/07/14** – "Linee Guida relative alla movimentazione e registrazione nell'anagrafe degli animali d'affezione ai sensi dell'Accordo 24 gennaio 2013 tra il Governo, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano, le province, i comuni e le comunità montane in materia

di identificazione e registrazione degli animali d'affezione", ogni **cessione o acquisizione** di un cane (o altro animale d'affezione) deve essere accompagnata, al momento della registrazione presso l'anagrafe canina o presso un veterinario accreditato, dal "**Modulo per passaggio di proprietà**" e dalla fotocopia dei documenti d'identità sia del cedente che dell'acquirente. **Solo all'interno della regione Emilia Romagna**, in caso quindi di cessione fra comuni all'interno della Regione Emilia Romagna, qualora il cedente abbia fatto regolare cessione e compilato il modulo di passaggio di proprietà (e sia quindi presente per il comune acquirente il messaggio di cane in entrata), al momento dell'acquisizione il comune dell'acquirente non deve richiedere né la copia del documento di identità del cedente né il modulo di passaggio di proprietà.

Se per qualsiasi motivo e in qualsiasi momento il codice tatuato dovesse risultare illeggibile o il microchip dovesse essere indecifrabile, il proprietario/detentore è tenuto a procedere alla re-iscrizione del cane all'anagrafe canina.

Chi non ottempera a quanto previsto dalla legge (iscrizione e denuncia di ogni variazione, uccisione di un cane identificato senza darne segnalazione entro 5 giorni al Sindaco del Comune del territorio in cui è avvenuto il fatto, ecc.) è soggetto a sanzioni amministrative, oltre che alla denuncia all'autorità giudiziaria nei casi espressamente previsti come reato.

**Il microchip viene applicato** o dai veterinari liberi professionisti o presso l'Ambulatorio Veterinario del Servizio Igiene Pubblica - presso l'Ospedale Vecchio di Imola, v. Caterina Sforza 3 oppure rivolgersi al **CUP telefonico 848 831313**. Presso tale ambulatorio dell'Azienda USL sono possibili l'applicazione del microchip e gli adempimenti connessi al passaporto per cani, gatti e furetti. Presentarsi con il cane al guinzaglio, museruola al seguito e ricordarsi di portare il microchip e la documentazione ritirata presso l'Anagrafe Canina del Comune di residenza.

#### Principale normativa di riferimento

- L.R. 27/2000 Nuove norme per la tutela ed il controllo della popolazione canina e feline relative modifiche e integrazioni
- Accordo della conferenza unificata stato regioni del 24/07/2013 e relative modifiche e integrazioni
- Ordinanza del Ministero della Salute 14 febbraio 2013 "Misure per l'identificazione e la registrazione della popolazione canina".(GU Serie Generale n.51 del 1-3-2013) e relative modifiche e integrazioni;
- D.G.R. 409 del 15/4/2013 e relative modifiche e integrazioni.

Tutta la normativa relativa all'anagrafe canina è pubblicata alla pagina

<http://www.anagrafecaninarer.it/acrer/Normativa.aspx#>

Imola, ottobre 2015