



# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO



## Indice generale

INTRODUZIONE	pag. 5
NORME E PRINCIPI	pag. 5
- COORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE	pag. 8
A. Presentazione del servizio	pag. 8
B. Servizi resi	pag. 8
C. Qualità del servizio	pag. 9
D. Contatti	pag. 11
- URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)	pag. 12
A. Presentazione del servizio	pag. 12
B. Servizi resi	pag. 12
C. Qualità del servizio	pag. 13
D. Altre informazioni	pag. 13
E. Contatti	pag. 14
- SERVIZI DEMOGRAFICI ED ELETTORALE	
A. Presentazione del servizio	pag. 15
B. Servizi resi	pag. 16
C. Qualità del servizio	pag. 30
D. Altre informazioni	pag. 34
E. Contatti	pag. 34
- SERVIZI EDUCATIVI	
A. Presentazione del servizio	pag. 38
B. Servizi resi	pag. 38
C. Qualità del servizio	pag. 44
D. Altre informazioni	pag. 51
E. Contatti	pag. 51
- BIBLIOTECA CHELLIANA	
A. Presentazione del servizio	pag. 53
B. Servizi resi	pag. 54
C. Qualità del servizio	pag. 59
D. Altre informazioni	pag. 61
E. Contatti	pag. 61
- MUSEO ARCHEOLOGICO E D'ARTE DELLA MAREMMA (MAAM)	
A. Presentazione del servizio	pag. 63
B. Servizi resi	pag. 64
C. Qualità del servizio	pag. 69
D. Altre informazioni	pag. 71
E. Contatti	pag. 72
- ATTIVITA' PRODUTTIVE E COMMERCIO	
A. Presentazione del servizio	pag. 74
B. Servizi resi	pag. 74
C. Qualità del servizio	pag. 109
D. Altre informazioni	pag. 111
E. Contatti	pag. 114
- CICLO DEI RIFIUTI	
A. Presentazione del servizio	pag. 117
B. Servizi resi	pag. 119
C. Qualità del servizio	pag. 125
D. Contatti	pag. 127
- POLIZIA MUNICIPALE E SICUREZZA	
A. Presentazione del servizio	pag. 128
B. Servizi resi	pag. 128
C. Qualità del servizio	pag. 141
D. Contatti	pag. 145

## Allegati

- Guida al Servizio Edilizia Privata
- Modulo reclami Museo Archeologico e d'Arte della Maremma (MAAM)



## INTRODUZIONE

---

### Cos'è la Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento mediante il quale il Comune di Grosseto, in ottemperanza alla normativa vigente in materia, fornisce in modo accessibile, diretto e trasparente ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, allo scopo di facilitare la fruizione degli stessi. Essa permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto e dei livelli di qualità prefissati.

Per tali ragioni, la Carta della qualità Servizi è documento in perenne evoluzione, aggiornandone all'occorrenza i riferimenti, verificando periodicamente il raggiungimento degli obiettivi e monitorando il rispetto dei livelli e standard qualitativi indicati, altresì mediante la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, nel caso arrivando a proporre azioni correttive, aggiornamenti e miglioramenti per rispondere in modo adeguato alle necessità dei soggetti interessati.

Lo scopo di questo documento è, pertanto, quello di favorire il rapporto diretto con l'utenza, per informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo. In tal senso, la Carta di qualità dei servizi regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta della qualità dei servizi oltre ad essere una "guida" è quindi anche un "patto", attraverso il quale si pongano le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Essa, infatti, stimola il confronto tra le parti in vista del miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta della qualità dei servizi il Comune di Grosseto intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

La presente Carta della qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato.

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Grosseto.

## NORME E PRINCIPI

---

### Principali riferimenti normativi

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che individua i principi a cui uniformare l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione ovvero mediante convenzione, inoltre stabilendo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare, sulla base di appositi fattori, "standard di qualità e quantità dei servizi" di cui assicurare il rispetto, recependo i principi stabiliti nel documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici;
- D.Lgs. n. 286/2009, "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Legge 07 giugno 2000, n. 150, "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";

- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, attraverso cui si promuove la rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini;
- D.Lgs. n. 150/2009, "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" come modificato dal D.Lgs. 25 maggio 2017, n. 74.
- D.Lgs. n. 198/2009, di attuazione dell'art. 4 della Legge n. 15/2009, ha trattato il ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi.
- D.Lgs.n. 33/2013, in particolare l'art. 32 comma 1 che ha previsto la pubblicazione della carta dei servizi del documento concernente gli standard di qualità.

Nell'espletamento dei servizi di competenza, si osservano, inoltre, le norme che disciplinano l'accesso, la sicurezza, la prevenzione della corruzione e la trasparenza.

### Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Grosseto si conforma ai principi fondamentali di seguito elencati, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

#### Eguaglianza dei diritti degli utenti

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

#### Imparzialità

Il Comune di Grosseto nell'erogare i servizi pubblici ai propri utenti si attiene ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

#### Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

#### Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

#### Trasparenza e partecipazione

Il Comune di Grosseto si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti alla prestazione del servizio, mediante l'accesso ad informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi resi, attraverso la possibilità di formulare suggerimenti, reclami, osservazioni e segnalazioni volti a migliorare l'organizzazione, gestione ed erogazione delle prestazioni rese. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo



riguardano, nel rispetto della normativa vigente in materia. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune di Grosseto promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

#### Efficienza ed efficacia

Il Comune di Grosseto si impegna nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

## COORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE

### A. Presentazione del servizio

L'attività del Servizio è disciplinata principalmente dal D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii., dallo Statuto Comunale e dal Regolamento del Consiglio Comunale.

Il Servizio esplica essenzialmente compiti di supporto amministrativo, operativo e gestionale per le attività degli organi istituzionali, il Consiglio Comunale con i suoi organismi interni (Presidenza, Gruppi Consiliari, Conferenza Capigruppo e Commissioni Consiliari) e la Giunta Comunale, gestendone quindi l'istruttoria e l'attività deliberativa e decisionale, manifestata attraverso le deliberazioni di Consiglio e di Giunta, delle quali è curato l'iter amministrativo fino al loro termine, coincidente con la pubblicazione all'albo pretorio on-line e con la fase della esecutività.

L'attività del Consiglio si esprime anche con la presentazione da parte dei consiglieri di interrogazioni, mozioni ed ordini del giorno, questi ultimi votati durante le sedute consiliari, e gestiti dal servizio nel loro iter.

Per le sedute di Consiglio Comunale consultare il sito:

<https://new.comune.grosseto.it/web/consiglio-comunale/>, sezione "Sedute del Consiglio Comunale on line".

Le sedute di Consiglio Comunale sono video registrate in streaming e sono consultabili in differita nell'archivio delle sedute consiliari alla pagina:

<https://new.comune.grosseto.it/web/consiglio-comunale/>, sezione "Storico sedute del Consiglio Comunale".

Il Servizio si occupa inoltre di:

- Supporto agli Organi istituzionali
- Coordinamento di Ordinanze e Provvedimenti Sindacali;
- Supporto all'attività del Segretario Generale, anche come Responsabile dell'attività di Anticorruzione e di coordinamento in materia di Privacy;
- Progetti della Presidenza del Consiglio Comunale;
- raccolta ed autentica firme per consultazioni elettorali e per iniziativa popolare e ricevimento del cittadino per accesso agli atti;
- tutela del dipendente che segnala illeciti (whistleblowing);
- pari opportunità (supporto alla Commissione Pari opportunità);
- beni comuni, cittadinanza attiva, progetti speciali;
- rapporti con il Polo Universitario Grossetano

### B. Servizi resi

Di seguito vengono riportati i principali servizi erogati:

Rilascio copia atti (delibere, determinazioni dirigenziali, ordinanze, provvedimenti sindacali)

Il servizio è attivabile tramite due tipologie di accesso, detto civico (D.Lgs. n. 33/2013 mod. con D.Lgs. 97/2016): semplice, che comporta il diritto di chiunque di richiedere



documenti, informazioni o dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, e generalizzato, per il quale vi è il diritto per chiunque di accedere a dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione. Resta comunque salva la tipologia di accesso a documenti amministrativi, prevista dalla Legge n. 241/1990 e s.m.i. Informazioni e modulistica per le istanze di accesso sono reperibili al seguente link: "<https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/accesso-civico/>".

#### Concessione sala consiliare

Il Regolamento per l'uso della Sala Consiliare, approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 20/2017, disciplina l'uso di tale sala, prevedendo il rilascio di una specifica autorizzazione da parte del Presidente del Consiglio Comunale dietro la presentazione di domanda redatta tramite apposito modulo. L'uso della sala consiliare è riservato, in via prioritaria, alle sedute del Consiglio Comunale, delle relative articolazioni e dei gruppi consiliari. La sala consiliare può essere concessa dal Presidente del Consiglio Comunale, previo pagamento della relativa tariffa, anche a soggetti diversi, pubblici e privati in generale, per scopi che non abbiano fini di lucro. Il Regolamento e la modulistica per la richiesta dell'uso della Sala consiliare possono essere consultati alla pagina web:

<https://new.comune.grosseto.it/web/regolamenti/regolamento-per-luso-della-sala-consiliare/>.

Esercizio diritti dell'interessato ai fini privacy;

Ricezione e trattamento segnalazioni di illeciti (wistleblowing);  
tramite l'indirizzo email: [autorita.anticorruzione@comune.grosseto.it](mailto:autorita.anticorruzione@comune.grosseto.it)

Gestione delle richieste di accesso agli atti emanati dagli organi istituzionali;

Raccolta ed autentica firme per consultazioni elettorali e per iniziativa popolare.

#### C. Qualità del servizio

Ai destinatari del nostro Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità "standard" individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva a garanzia della qualità dei servizi resi. Tali parametri sono soggetti a possibili modifiche, in quanto il "Piano Sistema dei controlli di qualità per il triennio 2022-2024", approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 26 dell'8 febbraio 2022, prevede che saranno successivamente individuati indicatori aggiornati connessi agli standard di ogni servizio.

Il nostro impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento, anche grazie alla condivisione degli strumenti per il monitoraggio. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è affettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generali", che misurano il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia o "specifici", ossia relativi al tempo massimo di conclusione della singola pratica.

Nella tabella che segue sono indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Fattori di qualità (Tempestività)	Indicatori	Standard generico	Standard Specifico
Accesso atti documentali organi istituzionali	Rilascio copia atti	10 giorni	entro 30 giorni
Utilizzo Sala consiliare	Concessione Presidente Consiglio Comunale	3 giorni	entro 5 giorni lavorativi
Autorizzazioni sanitarie per sostanze radiogene	Rilascio autorizzazioni del Dirigente competente	10 giorni	entro 30 giorni
Atti su problematiche igienico-sanitarie	Corrispondenza e prescrizioni	10 giorni	entro 30 giorni
Esercizio diritti dell'interessato ai fini privacy	Dare corso alla richiesta	10 giorni	entro 15 giorni

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Servizio Segreteria Generale ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

#### Segnalazioni e suggerimenti

Essi sono strumenti a disposizione dei nostri utenti per segnalarci disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. La segnalazione deve essere presentata in forma scritta e formulato con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto indicato. Esso va sottoscritto ed è possibile inviarla per posta o per posta elettronica al Responsabile del Servizio. L'ufficio di riferimento ha la seguente ubicazione: Servizio Segreteria Generale - Piazza Duomo, 1 - 58100 Grosseto

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. In caso di presentazione formale risponderemo con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

#### Soddisfazione dell'utenza

A disposizione per ogni comunicazione da parte degli utenti è disponibile il servizio web "Il Comune a portata di mano", disponibile tramite l'apposito link nel sito istituzionale dell'Amministrazione "<https://new.comune.grosseto.it/web/>", così come la pagina internet georeferenziata "Segnalazioni dei cittadini", attivata tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel sito internet del Comune "<http://maps1.ldpgis.it/grosseto/?q=segnalazioni-urp>". Periodicamente è effettuata una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite la somministrazione di questionari ad un campione di utenti.

#### Monitoraggio degli standard

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dalla sua approvazione; essi sono aggiornati ogni qualvolta si renda necessario un suo aggiornamento.

Tutte le informazioni utili per l'utente (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, etc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line. Per gli invii tramite posta elettronica certificata è disponibile il seguente recapito PEC: [comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it).

## E. Contatti

### *Recapiti, orari e modalità di accesso*

Indirizzo: Piazza Duomo, 1

Ubicazione Uffici: piano primo

Telefono: +39 0564 488353

+39 0564 488220

+39 0564 488226

### Orario di apertura al pubblico

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
LUNEDÌ	08:30 – 13:00	
MARTEDÌ	08:30 – 13:00	15:00 – 17:00
MERCOLEDÌ	08:30 – 13:00	
GIOVEDÌ	08:30 – 13:00	15:00 – 17:00
VENERDÌ	08:30 – 13:00	

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

### A. Presentazione del servizio

L'U.R.P. è lo sportello a contatto diretto con il cittadino. E' il luogo privilegiato per ricevere e gestire, in prima istanza, bisogni ed esigenze varie degli utenti. Svolge attività di comunicazione diretta, di carattere generale, con i cittadini relativamente alle disposizioni normative, alle forme di accesso, all'organizzazione e agli adempimenti amministrativi, così come previsto dalla legge 150/2000.

Riceve e gestisce le segnalazioni e i reclami attraverso varie modalità: dallo sportello al telefono, dalla email alle app, fino al portale dedicato. Fornisce informazioni sulle attività dell'Ente, su bandi, contributi, avvisi, concorsi, procedure amministrative e iniziative a carattere sociale, culturale, economico, sportivo e altro, promosse dall'Amministrazione comunale.

Attraverso l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, agevola i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

### B. Servizi resi

Di seguito vengono riportati i principali servizi erogati:

- Informazione e comunicazione di pubblica utilità diretta e di carattere generale con i cittadini su norme, organizzazione e attività dell'Ente.
- Orientamento ai servizi offerti dall'Ente e raccordo con gli uffici per il buon esito delle pratiche.
- Distribuzione e diffusione di materiale illustrativo, modulistica, avvisi e bandi.
- Ricezione di segnalazioni da parte di cittadini utenti, gestite tramite: App Municipium, Portale Segnalazioni sul sito del Comune di Grosseto, numero verde 800 019431, tramite email [urp@comune.grosseto](mailto:urp@comune.grosseto)
- accoglimento di richieste di accesso agli atti tramite presentazione direttamente allo sportello.
- Servizio Internet Point - servizio attivo secondo l'orario di apertura dell'URP, previa registrazione dell'utente allo sportello.
- Consegna carte d'identità
- Comunicazione istituzionale attraverso il sito dell'Amministrazione comunale, i canali social istituzionali, le campagne di comunicazione, gli avvisi.
- Informagiovani: orientamento, informazione e consulenza per i giovani fra i 18 e i 30 anni, raccolta di notizie e indicazioni in materia di scuola, formazione, università, lavoro, imprenditoria giovanile, servizio civile nazionale e regionale, volontariato, attività culturali e sportive.
- Infohandicap: orientamento per le persone con disabilità, promozione e organizzazione del progetto "Mare per tutti", dedicato alle persone con invalidità totale o con grave disabilità (legge 104/1992) che prevede gratuitamente la disponibilità di una postazione in spiaggia composta da un ombrellone, due lettini e una o due sdraio negli stabilimenti aderenti di Marina di Grosseto e Principina Mare.
- Assistente virtuale Sofia: è l'assistente virtuale che aiuta e orienta il cittadino con spiegazioni e indicazioni in materia di anagrafe, bandi e avvisi del Comune, rifiuti, segnalazioni, ed istituzioni culturali, anche negli orari e nei giorni di chiusura dell'URP, con risposte 24 ore su 24. Sulla homepage del sito del Comune di Grosseto, cliccando sull'icona apposita si apre una finestra di dialogo nella quale si può "navigare in una delle

categorie proposte oppure porre direttamente una domanda. E' possibile consultare Sofia anche chiamando il numero 0564 488100. Se l'utente non dovesse trovare risposta alla propria domanda può chiedere di parlare con un operatore URP negli orari di apertura al pubblico.

### C. Qualità del servizio

Al fine di fornire soddisfare adeguatamente i bisogni e le aspettative degli utenti, sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità / standard che l'U.R.P. si impegna a rispettare:

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio	Indicatori di qualità / Standard
Accessibilità e ricettività	Orario di apertura al pubblico	25 ore settimanali
	Accesso in autonomia da parte del cittadino	Verifica e aggiornamento quotidiano del materiale informativo disponibile
	Pubblicazione informazioni sul sito internet	Verifica e aggiornamento quotidiano
Efficienza	Tempo di attesa allo sportello	Meno di 5 minuti
	Tempo di attesa al telefono	Meno di 6 squilli
	Tempo di attesa per risposta alle e-mail	Entro 24 ore dalla data di ricezione
	Tempo di risposta allo sportello	Immediato
	Tempo invio smistamento segnalazione	Immediato
	Consegna carte d'identità	Immediato / a vista allo sportello
	Utilizzo internet point	Servizio disponibile per tutto l'orario di apertura al pubblico
Efficacia	Capacità di ascolto e di risposta agli utenti con informazioni chiare, complete e aggiornate	Valutazione generale del servizio fornito (risposte positive) >75%* Valutazione circa chiarezza e completezza delle risposte fornite (risposte positive) >70%*

\*Risultati indagine annuale di customer satisfaction sui servizi resi

### D. Altre informazioni

#### ACCESSO AGLI ATTI

All'Urp è possibile presentare richiesta di accesso agli atti, secondo le modalità previste dalla legge e nel rispetto dei principi della privacy

#### ACCESSO DOCUMENTALE (LEGGE 241 / 1990)

Può presentare istanza di accesso motivata all'ufficio che conserva l'atto solo chi ha un interesse diretto, concreto ed attuale, giuridicamente rilevante rispetto al documento specifico.

**ACCESSO CIVICO SEMPLICE (D. LGS. 33 / 2013)**

Chiunque può presentare istanza di accesso, senza necessità di motivarla all'ufficio interessato, qualora lo stesso non abbia provveduto alla pubblicazione di documenti, informazioni o dati, così come previsto per legge.

**ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO (D. LGS. 97 / 2016)**

Chiunque può presentare richiesta di accesso, senza necessità di motivarla, all'ufficio che conserva dati o documenti per i quali non è obbligatoria la pubblicazione da parte dell'Ente.

Ulteriori informazioni e la modulistica per presentare richiesta di accesso agli atti, sono reperibili allo sportello Urp o sul sito istituzionale del Comune di Grosseto [www.new.comune.grosseto.it](http://www.new.comune.grosseto.it) nella pagina dedicata all'URP.

**E. Contatti**

*Recapiti, orari e modalità di accesso*

**URP**

Indirizzo: Corso Carducci, 1

Ubicazione Uffici: piano terra

Telefono: +39 0564 488237

+39 0564 488208

+39 0564 488239

Numero Verde 800 019 431

E-mail: [urp@comune.grosseto.it](mailto:urp@comune.grosseto.it)

**INFORMAGIOVANI**

Indirizzo: Corso Carducci, 1

Ubicazione Uffici: piano terra

Telefono: +39 0564 488211

+39 0564 488281

Numero Verde 800 018 799

E-mail: [informagiovani@comune.grosseto.it](mailto:informagiovani@comune.grosseto.it)

Modalità di accesso agli uffici: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 martedì, e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

**INFOHANDICAP**

Indirizzo: Corso Carducci, 1

Ubicazione Uffici: piano terra

Telefono: +39 0564 488242

E-mail: [infohandicap@comune.grosseto.it](mailto:infohandicap@comune.grosseto.it)

Modalità di accesso agli uffici: martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,15



## SERVIZI DEMOGRAFICI ED ELETTORALI

### A. Presentazione del servizio

I servizi di competenza statale che devono essere gestiti dal comune sono quelli dell'Anagrafe (dal greco *anagraphè* = registrazione, iscrizione), dello Stato Civile, della Leva ed il Servizio Elettorale tradizionalmente accorpati in un unico servizio definito "Servizi Demografici". Il Servizio Demografico è quindi quel servizio dell'ente che registra tutte le tappe fondamentali della vita di ciascun cittadino (nascita, residenza, matrimonio, cittadinanza e morte) e che gestisce ed aggiorna le liste elettorali comunali e tutti quei procedimenti di competenza dello Stato legati alla macchina elettorale. Le anagrafi sono la risultante, per così dire, di due componenti: da una parte l'adempimento degli obblighi anagrafici degli uffici comunali, dall'altra l'adempimento degli obblighi dei singoli cittadini. Solo dall'adempimento immediato di detti obblighi nasce la regolare tenuta delle anagrafi, le quali in ogni momento devono rispecchiare la reale situazione di fatto. E' evidente dunque che le anagrafi sono strumenti delicati che funzionano regolarmente solo presso le popolazioni che hanno raggiunto un alto livello di maturità civile e che funzionano male nei periodi di disordine politico, economico, sociale, anche se le leggi disciplinano razionalmente l'importante servizio pubblico. Oggi veramente si può dire che nell'organizzazione dello Stato Moderno il servizio anagrafico è base e fondamento dell'attività amministrativa dei comuni, poiché soddisfa le esigenze di tutti gli altri servizi pubblici fondati sul rapporto tra persona e territorio, cioè sull'istituto della residenza e non soltanto con riferimento alle singole persone, ma anche alle famiglie e convivenze nelle quali le persone vivono.

Non a tutti i cittadini è noto che alcuni dei servizi da loro più frequentati quando si recano nelle sedi comunali sono, in realtà, servizi di competenza statale, affidati ai comuni perché, data la loro vicinanza con le popolazioni amministrate, sono in grado di garantire una miglior gestione: tali sono i così detti Servizi Demografici che si occupano delle attività relative all'Anagrafe, Stato Civile, all'Elettorale, alla Leva e alla Statistica, attività che il Sindaco svolge e che sono direttamente conseguenti alle funzioni che riveste in qualità di Ufficiale di Governo.

Nel nostro ordinamento, infatti, il Sindaco espleta due funzioni ben distinte e separate: l'una quella di Capo dell'Amministrazione Comunale, l'altra quella di Ufficiale di Governo. In tale seconda veste, i Sindaci si rendono garanti dell'applicazione uniforme di leggi dello Stato che, necessariamente, non possono essere lasciate alla potestà legislativa e regolamentare delle Regioni e dei Comuni.

Nella sua espressa qualità di Ufficiale di Governo e quindi quale organo periferico dello Stato, il Sindaco è Ufficiale di Anagrafe e di Stato Civile e sovrintende alla tenuta dei registri di Stato Civile e della popolazione, oltre che vigilare sui servizi elettorali e di leva militare.

Il Servizio Demografico del nostro Ente è composto da:

#### 1. Anagrafe

Si occupa della gestione e della tenuta dell' anagrafe attraverso l'annotazione su appositi registri di tutte le variazioni inerenti i "movimenti naturali" delle singole persone, delle famiglie, delle convivenze e dei relativi movimenti migratori.

Si occupa del rilascio dei principali documenti di identità personale e delle certificazioni anagrafiche.

Provvede inoltre all'autenticazione di copie e firme.

## 2.Stato Civile

Questo Ufficio si occupa della tenuta dei registri di nascita, cittadinanza, matrimonio e unioni civili, separazioni e divorzi, morte e provvede al rilascio dei relativi certificati, estratti e copie integrali da essi desunti, nonché al deposito delle Dichiarazioni Anticipate di Trattamento sanitario (DAT), alla tenuta del relativi registro ed alla loro trasmissione al ministero della Sanità.

Provvede alla comunicazione degli eventi all'Ufficio Anagrafe per l'aggiornamento dell'archivio della popolazione residente.

## 3.Leva

Questo Ufficio si occupa di formare ogni anno la lista di leva, composta da cittadini diciassetenni residenti di sesso maschile.

## 4.Elettorale

Questo ufficio si occupa della tenuta ed aggiornamento delle liste elettorali, del rilascio dei documenti e certificati relativi all'esercizio del diritto di voto, ripartizione del territorio comunale in sezioni elettorali, dell'assistenza alle Commissioni elettorali, comunale e circondariale, della tenuta e aggiornamento dell'Albo unico degli Scrutatori di Seggio, della tenuta ed aggiornamento dell'Albo dei Presidenti di seggio, della tenuta ed aggiornamento dell'Albo dei Giudici Popolari, dell'organizzazione delle consultazioni elettorali e referendarie, del rilascio delle certificazioni elettorali e delle tessere elettorali.

## B. Servizi resi

Di seguito vengono riportati i principali servizi erogati:

### 1. ANAGRAFE

#### Servizio Anagrafe Variazioni

*Cambio di abitazione* - Il cittadino, o la famiglia, già iscritto in Anagrafe, che cambia abitazione all'interno del Comune ha il dovere di comunicarlo all'Ufficiale di Anagrafe entro 20 giorni dalla data in cui si stabilisce nella nuova abitazione.

La dichiarazione di residenza dovrà essere effettuata su appositi modelli redatti dal Ministero dell'Interno, la documentazione da compilare può essere reperita sul sito istituzionale all'indirizzo:

<http://web.comune.grosseto.it/comune/index.php?id=3890> o, in alternativa, presso lo sportello dei Servizi Demografici in via Saffi 17.

La modulistica, debitamente compilata e completa di tutta la documentazione necessaria, può essere presentata direttamente allo sportello, inviata tramite posta Raccomandata, per fax, a mezzo PEC all'indirizzo: [comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it) e per posta elettronica ordinaria all'indirizzo: [anapra@comune.grosseto.it](mailto:anapra@comune.grosseto.it).

#### Immigrazione da altro Comune o da Estero

Le famiglie o i cittadini che trasferiscono la residenza da altro Comune o dall'Estero hanno il dovere di comunicarlo all'Ufficiale di Anagrafe entro 20 giorni dalla data in cui si stabiliscono nella nuova abitazione.

La dichiarazione di residenza dovrà essere effettuata su appositi modelli redatti dal Ministero dell'Interno, la documentazione da compilare può essere reperita sul sito istituzionale all'indirizzo:

<http://web.comune.grosseto.it/comune/index.php?id=3890>

o in alternativa presso lo sportello dei Servizi Demografici in via Saffi 17.

La modulistica debitamente compilata e completa di tutta la documentazione necessaria può essere presentata direttamente allo sportello, inviata tramite posta Raccomandata, per fax, a mezzo PEC all'indirizzo: [comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it) e per posta elettronica ordinaria all'indirizzo: [anapra@comune.grosseto.it](mailto:anapra@comune.grosseto.it).

#### Registrazione Convivenze di Fatto

La dichiarazione di costituzione di una Convivenza di Fatto può essere effettuata da due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, non vincolate da rapporti di parentela, affinità o adozione né da legami di matrimonio o unione civile.

Pertanto i soggetti interessati a formare una convivenza di fatto devono:

- avere un'età superiore a 18 anni
- essere liberi di stato
- essere coabitanti ed essere iscritti nel medesimo stato di famiglia
- non essere vincolati da rapporti di parentela, affinità o adozione né da legami di matrimonio o unione civile

Gli interessati, per costituire una convivenza di fatto, devono presentare all'Ufficio Anagrafe una dichiarazione, sottoscritta da entrambi e corredata dai documenti di riconoscimento di entrambi. La Legge n. 76/2016 riconosce ai conviventi di fatto significativi diritti tra cui si ricordano i più rilevanti:

- hanno gli stessi diritti spettanti al coniuge nei casi previsti dall'ordinamento penitenziario (art. 1 comma 38).
- In caso di malattia o di ricovero hanno diritto reciproco di visita, di assistenza, nonché di accesso alle informazioni personali secondo la regolamentazione delle strutture ospedaliere o di assistenza pubbliche, private o convenzionate, previste per il coniuge o familiari (art. 1 comma 39).
- Ciascun convivente di fatto può designare l'altro quale suo rappresentante con poteri pieni o limitati in caso di malattia che comporti incapacità di intendere e di volere per le decisioni in materia di salute, oppure in caso di morte per quanto attiene le donazioni di organi, le modalità di trattamento del corpo e le celebrazioni funerarie (art. 1 commi 40 e 41).

Diritti inerenti alla casa di abitazione (art. 1 commi da 42 a 45):

- Successione nel contratto di locazione nella casa di comune residenza in caso di morte del conduttore o del suo recesso dal contratto (art. 1 comma 44).
- Inserimento nelle graduatorie per l'assegnazione di alloggi di Edilizia Popolare, qualora ne venga riconosciuto il diritto dal Regolamento dell'Ente (art. 1 comma 45).

Diritti del convivente nell'attività d'impresa (art. 1 comma 46).

- Ampliamento delle facoltà riconosciute al convivente di fatto nell'ambito delle misure di protezione delle persone prive di autonomia (art. 1 commi 47 e 48).
- In caso di decesso del convivente di fatto derivante da fatto illecito di un terzo, nell'individuazione del danno risarcibile alla parte superstite, si applicano i medesimi criteri individuati per il risarcimento del danno al coniuge superstite (art. 1 comma 49).

I Conviventi di Fatto possono inoltre disciplinare i rapporti patrimoniali relativi alla loro vita in comune con la sottoscrizione di un contratto di convivenza che deve avere le seguenti caratteristiche formali da rispettare anche in caso di successive modifiche o risoluzioni:

- forma scritta
- atto pubblico o scrittura privata autenticata. In caso di scrittura privata un notaio o un avvocato dovranno autenticare le firme ed attestare la conformità dell'accordo alle norme imperative e dell'ordine pubblico.

Variazione o correzione dei dati anagrafici

La rettifica di dati personali riguarda la correzione di eventuali errori di dati anagrafici (nome, cognome, luogo e data di nascita) o la correzione di dati di stato civile della persona (matrimonio, vedovanza, divorzio, ecc.).

Qualora la rettifica riguardi un cittadino minorenni, occorre che l'istanza venga presentata in sua vece da chi esercita la patria potestà .

I cittadini italiani, nati in Italia o, se nati all'estero, che abbiano trascritto in Italia gli atti di stato civile che li riguardano, qualora abbiano necessità di richiedere variazioni di dati anagrafici o di stato civile, dovranno presentare la relativa istanza agli sportelli dell'Ufficio Variazioni Anagrafiche. Sarà poi cura dell'ufficio richiedere ai Comuni competenti gli atti per poter effettuare le variazioni richieste.

I cittadini stranieri per richiedere variazioni di dati anagrafici o di stato civile, devono presentare:

- una dichiarazione consolare dalla quale risultino i dati di cui si chiede la variazione e nella quale la firma di chi ha sottoscritto il documento sia legalizzata presso la competente Prefettura, salvo il caso in cui il Paese non aderisca a particolari convenzioni internazionali che escludono la legalizzazione della dichiarazione consolare rilasciata;

oppure:

- documenti originali prodotti nello Stato (nascita, matrimonio, divorzio, vedovanza..), relativi alle

persone per cui si richiedono le variazioni e le relative fotocopie.

Tali documenti devono essere stati rilasciati dalle competenti autorità dello Stato in cui si è verificato l'evento, legalizzati dalle rappresentanze diplomatiche o consolari italiane del luogo in cui si sono verificati i fatti, accompagnati da traduzione o della stessa autorità italiana all'estero, che dichiara la traduzione conforme al testo originale, o tradotti in lingua italiana da un traduttore ufficiale accreditato dal consolato italiano del luogo in cui si sono verificati i fatti, che provvede alla legalizzazione, o tradotti in Italia dal Consolato del Paese di appartenenza, o tradotti in Italia da un traduttore ufficiale che renderà poi la traduzione giurata in Tribunale.

La legalizzazione dei documenti originali non è richiesta se il Paese di appartenenza aderisce a convenzioni internazionali ratificate anche dall'Italia che escludono la necessità di legalizzazione degli atti rilasciati dalle relative autorità.

Il cittadino deve sottoscrivere apposito modulo predisposto dall'operatore di sportello sulla base della sua dichiarazione.

L'Anagrafe dei Cittadini Italiani Residenti all'Estero (AIRE)

L'AIRE è l'anagrafe della popolazione italiana residente all'estero. E' stata istituita nel 1990, ai sensi della Legge n. 470 del 27 Ottobre 1988 e del suo regolamento di esecuzione, D.P.R. n. 323 del 6 settembre 1989. L'AIRE contiene i dati dei cittadini italiani che, ai sensi dell'art. 6 della citata Legge 470/1988, hanno dichiarato all'Ufficio consolare della circoscrizione di immigrazione, di voler trasferire la propria residenza all'estero per un periodo di tempo superiore ai dodici mesi o, per i quali, tale residenza é stata accertata d'ufficio. L'ente competente alla regolare tenuta dell'anagrafe della popolazione residente all'estero è il Comune. E' istituita, inoltre, presso il Dipartimento per gli Affari interni e territoriali del Ministero dell'Interno, un'AIRE nazionale,

costantemente aggiornata, che contiene i dati trasmessi da tutte le anagrafi comunali. Oltre alle fondamentali notizie anagrafiche e di stato civile, l'AIRE rileva anche l'iscrizione nelle liste elettorali.

Iscriversi all'AIRE è un obbligo prescritto dalla legge istitutiva dell'AIRE nei seguenti casi:

- se si è cittadini italiani e si intende spostare la propria residenza all'estero per un periodo superiore ai dodici mesi. Ai sensi dell'art 43 del Codice Civile, la residenza è il luogo di abituale dimora, cioè il luogo dove solitamente si svolge la vita familiare, lavorativa e sociale;
- se si è cittadini italiani nati all'estero e da sempre residenti al di fuori del territorio italiano;
- se si acquisisce la cittadinanza italiana all'estero.

Non devono invece iscriversi all'AIRE:

- i cittadini italiani che si recano all'estero per cause di durata limitata non superiore a dodici mesi;
- i cittadini che si recano all'estero per l'esercizio di occupazioni stagionali;
- i dipendenti di ruolo dello Stato in servizio all'estero e le persone con essi conviventi, i quali siano stati notificati alle Autorità locali ai sensi delle convenzioni di Vienna sulle relazioni diplomatiche e sulle relazioni consolari, rispettivamente del 1961 e del 1963, ratificate con legge 9 agosto 1967, n. 804.

Con Circolare MIACEL del 17 dicembre 2001 n. 20, l'esenzione dall'obbligo di iscrizione all'AIRE è stata estesa, in via interpretativa, anche ai militari in servizio presso gli uffici e le strutture della NATO.

Per formalizzare l'iscrizione all'AIRE è necessario recarsi, entro 90 giorni dalla data di emigrazione, presso l'Ufficio consolare competente per territorio per rilasciare la dichiarazione di espatrio. In tale sede dovrà essere compilato un apposito modello (CONS/01), che verrà poi trasmesso dall'Ufficio consolare al Comune di ultima residenza in Italia che provvederà alla cancellazione dall'Anagrafe della popolazione residente e alla contestuale iscrizione in Aire.

E', però, sempre possibile - anche dopo i 90 giorni - recarsi presso l'Ufficio consolare per richiedere l'iscrizione all'AIRE, regolarizzando, così, la propria posizione anagrafica. L'iscrizione può essere effettuata anche d'ufficio, nel caso di cittadini che non abbiano presentato le dichiarazioni dovute, ma dei quali gli Uffici consolari competenti abbiano conoscenza, in base ai dati in loro possesso e agli accertamenti eseguiti. Il cittadino viene informato di tale iscrizione attraverso un atto amministrativo del comune, notificato all'indirizzo estero.

Iscriversi all'AIRE e comunicare tempestivamente gli aggiornamenti relativi alla propria residenza ed allo Stato civile, è un dovere civico che garantisce al cittadino di usufruire all'estero dei servizi consolari quali il rilascio di documenti e certificazioni, di esercitare regolarmente il diritto di voto, nonché di valersi di numerose agevolazioni legate a leggi regionali e nazionali.

**L'Anagrafe della Popolazione Temporanea**

Possono richiedere l'iscrizione nello schedario della popolazione temporanea i cittadini che dimorano nel Comune di Grosseto e non si trovano ancora in condizione di stabilirvi la residenza per qualsiasi motivo.

Per dimora si intende la permanenza in un luogo per un certo periodo di tempo (esempio: motivi di studio, lavoro, salute, famiglia).

L'iscrizione viene effettuata su domanda dell'interessato o d'ufficio ed è concessa dopo i necessari accertamenti; non prevede il rilascio di certificazione; può essere richiesta anche per gli eventuali componenti del proprio nucleo familiare.

L'iscrizione nello schedario della popolazione temporanea può essere richiesta da:

- cittadini italiani residenti in altro Comune italiano, che dimorino da almeno 4 mesi;

- cittadini di stato terzo (non appartenenti all'Unione europea), residenti all'estero o in altro comune italiano, che dimorino da almeno 4 mesi;
- cittadini dell'Unione europea, residenti all'estero o in altro Comune italiano, che dimorino da almeno 3 mesi (D.Lgs. 30/2007).

Quando la permanenza supera i 12 mesi, il cittadino non può essere più considerato temporaneo e deve quindi chiedere l'iscrizione nell'anagrafe della popolazione residente.

#### Certificazioni anagrafiche della popolazione residente ed autocertificazione

L'autocertificazione è una dichiarazione gratuita sottoscritta dall'interessato, accompagnato da un documento d'identità, da presentarsi alle pubbliche amministrazioni ed ai privati che lo consentono. Sostituisce i certificati o le dichiarazioni sostitutive degli atti di notorietà.

Gli Enti pubblici, le Società concessionarie di pubblico servizio, hanno l'obbligo di accettarla.

E' una dichiarazione che verte su stati, fatti e qualità personali a diretta conoscenza del dichiarante.

I cittadini extracomunitari possono usare l'autocertificazione solo se:

- sono legalmente residenti in Italia;
- la dichiarazione contiene dati la cui veridicità può essere accertata da soggetti pubblici o privati italiani.

A partire dal 1° Gennaio 2012 per effetto dell'art.15 della Legge di Stabilità n. 183 del Novembre 2011 non è più consentito ai dipendenti della Pubblica Amministrazione emettere certificati diretti ad altre Pubbliche Amministrazioni, ai gestori di pubblici servizi ed ai privati che lo consentono. I cittadini devono utilizzare l'autocertificazione e le dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, già previste dal D.P.R. 445/2000.

Il decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76 recante "misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale" è stato convertito con modificazioni nella "LEGGE 11 settembre 2020, n. 120", introducendo una modifica al DPR 445/2000, con l'art. 30bis della citata legge di conversione. L'art.30 bis recita: "(Misure di semplificazione in materia di autocertificazione).

#### Certificazioni anagrafiche storiche

Si tratta di documenti contenenti dati relativi a situazioni pregresse della popolazione che risiede o ha risieduto nel Comune di Grosseto.

I certificati storici sono validi ed utilizzabili, come gli altri certificati anagrafici, solo nei rapporti tra privati.

I certificati storici contenenti dati dall'anno 1998 sono soggetti a rilascio immediato, quelli antecedenti contenenti dati precedenti all'anno 1998 richiedono una ricerca d'archivio ed il rilascio avviene entro 30 giorni dalla richiesta.

I certificati possono essere richiesti anche a mezzo mail all'indirizzo:

anagrafe.sportello@comune.grosseto.it

#### Autenticazione di sottoscrizioni

L'autentica della firma consiste nell'attestazione da parte di un Pubblico Ufficiale che la sottoscrizione è stata resa in sua presenza, previo accertamento dell'identità della persona che sottoscrive.

Le istanze soggette ad autentica di firma sono solo quelle inerenti rapporti tra privati, salvo casi particolari previsti dalla legge.

Le istanze o dichiarazioni rivolte alla pubblica amministrazione o ai gestori di pubblico servizio sono, di norma, accolte da personale incaricato e sottoscritte di fronte allo stesso che ne attesta la veridicità.

E' richiesta la firma autentica, anche se presentata alla pubblica amministrazione o a gestore di pubblico servizio, nel caso di dichiarazione resa ai fini della riscossione di benefici economici per conto di terzi.



L'autenticazione della sottoscrizione può essere richiesta agli Uffici Anagrafe, ai notai, ai cancellieri, ai segretari comunali, ai dipendenti incaricati a ricevere la documentazione o altri dipendenti incaricati dal Sindaco.

(es. Dichiarazione Sostitutiva di Atto di Notorietà : con tale documento il cittadino dichiara davanti all'Ufficiale d'Anagrafe situazioni che lo riguardano relativa a fatti presenti o già avvenuti.)

I cittadini che decidono di vendere la propria auto o moto (ma anche rimorchi e natanti) devono far autenticare la propria firma sul Certificato di Proprietà del mezzo. Anche questa sottoscrizione può essere autenticata in Comune presso l'Ufficio Anagrafe. L'Ufficiale di Anagrafe dichiara che il documento è stato firmato in sua presenza dalla persona di cui prima ha verificato l'identità, per effetto dell'ex art. 7 L. 248/2006. L'autentica deve essere effettuata da un Notaio se il proprietario del mezzo è deceduto.

#### Autenticazione di copie e di documenti originali

L'autenticazione di copie consiste nell'attestare che la copia è conforme al documento originale presentato. Può essere eseguita da un notaio, cancelliere, segretario comunale o altro funzionario incaricato dal Sindaco.

Nel caso in cui l'interessato debba presentare alla pubblica amministrazione o a gestore di pubblico servizio copia autentica di un documento, l'attestazione di conformità può essere dichiarata dal responsabile del procedimento o da qualsiasi altro dipendente competente a ricevere la documentazione.

#### Servizio a Domicilio

In casi straordinari per chi non può raggiungere gli Uffici dell'Amministrazione Comunale, persone non deambulanti, ricoverate negli ospedali o case di riposo, oppure per gravi motivi di salute, la carta d'identità o autenticazioni di sottoscrizione vengono effettuate a domicilio.

Per ottenere il servizio a domicilio deve essere presentata agli "Uffici degli Sportelli" una richiesta tramite un delegato, che deve presentare una certificazione medica o il certificato di invalidità civile attestanti l'impossibilità a muoversi del richiedente.

#### Carta d'identità

La carta d'identità è un documento di Pubblica Sicurezza per il riconoscimento personale rilasciato dal comune di residenza, con scadenza corrispondente al giorno ed al mese di nascita del titolare con la seguente validità:

- da 0 a 3 anni di età validità 3anni
- da 3 anni e 1 giorno fino a 18 anni validità 5 anni
- da 18 anni e 1 giorno validità 10 anni

Il Comune di Grosseto rilascia la nuova carta d'identità elettronica oltre al cartaceo, che sarà rilasciato solo fino a quando la produzione della carta elettronica sarà a regime.

#### Donazione Organi

Dal mese di Luglio 2016, in occasione del rinnovo o del rilascio della carta d'identità elettronica, il Comune di Grosseto ha aderito al programma "UNA SCELTA IN COMUNE" come da Leggi: n. 91/1999, n. 25/2010 "Milleproroghe" e n. 98/2013 "decreto del Fare".

Tutti i cittadini maggiorenni possono dichiarare e registrare la propria volontà al consenso o al diniego sulla donazione dei propri organi e tessuti sottoscrivendo un modulo.

La dichiarazione di volontà viene registrata tramite invio telematico al Sistema Informativo Trapianti (SIT).

### Rilascio credenziali SPID (Lepida)

si ottiene presentandosi allo sportello dedicato presentando un documento di riconoscimento valido rilasciato dall'autorità italiana, la tessera sanitaria ed è inoltre necessario, disporre di un telefono cellulare e di un indirizzo di posta elettronica ordinaria che non sia già stato utilizzato per certificare un'identità con lo stesso provider.

L'Ufficiale di Anagrafe provvede a certificare l'identità del richiedente per il gestore.

## 2. STATO CIVILE

### Denunce di nascita

La denuncia di nascita è riservata ai genitori o ad altri soggetti legittimati dalla legge, deve essere resa all'Ufficiale di Stato Civile, o nel luogo dove si è verificato l'evento o nel comune di residenza dei genitori entro 10 giorni, oppure entro 3 giorni presso la Direzione Sanitaria della struttura dove è avvenuto il parto.

La dichiarazione può essere resa:

da uno dei genitori, se coniugati

da entrambi i genitori, ai fini del riconoscimento, se non coniugati tra di loro

da un procuratore speciale, medico o ostetrica che abbia assistito al parto.

I documenti da presentare ai fini della dichiarazione sono:

documento d'identità in corso di validità

attestazione di nascita rilasciata dal medico o ostetrica che ha assistito al parto.

Successivamente alla redazione dell'atto possono essere rilasciati i certificati di nascita.

I certificati anagrafici (residenza, stato di famiglia) possono essere rilasciati solo una volta effettuata la comunicazione dell'evento all'Ufficio Anagrafe, entro cioè le 48 ore successive alla redazione dell'atto di nascita.

Se i genitori sono residenti in un Comune diverso da quello di nascita del figlio, copia dell'atto sarà inviata al Comune di residenza.

### Riconoscimento di un figlio

Il riconoscimento è un atto con il quale i figli naturali (ora figli nati fuori del matrimonio) possono essere riconosciuti dalla madre o dal padre o da entrambi, separatamente o congiuntamente, anche se già uniti in matrimonio con un'altra persona. Il riconoscimento è stato recentemente riformato con l'introduzione della legge n. 219 del 10.12.2012 che ha sostanzialmente equiparato lo stato giuridico di tutti i figli. A seguito del d.lgs. 154/2013, attuativo della legge 219, tale equiparazione è diventata pressoché totale: non vi saranno più figli naturali e figli legittimi ma figli nati in costanza di matrimonio e fuori dal matrimonio.

I documenti da presentare ai fini del riconoscimento sono:

- documento d'identità in corso di validità
- eventuali attestazioni consolari per i cittadini stranieri.

### Pubblicazioni di matrimonio

Per potere celebrare un matrimonio con rito civile, e religioso avente effetti civili, occorre fare richiesta di pubblicazioni presso il comune dove uno dei due futuri sposi è residente.

Le pubblicazioni restano affisse per 8 giorni consecutivi più 3 giorni per eventuale opposizione, presso l'Albo Pretorio on line.

Il matrimonio deve essere celebrato entro 6 mesi (180 giorni). Se è stata concessa dal Tribunale riduzione del termine di pubblicazione o dispensa della stessa, deve essere presentato il relativo decreto.

Possono fare la richiesta di pubblicazioni coloro che hanno i requisiti necessari previsti dal codice civile, ovvero due persone:

- di diverso sesso e di stato libero, cioè non legati da un precedente matrimonio civile o religioso con effetti civili;
- non legate tra loro da vincoli di parentela, di affinità, di adozione e affiliazione nei gradi stabiliti dal codice civile (salvo autorizzazione del giudice tutelare);
- maggiorenni o che abbiano compiuto il sedicesimo anno di età se muniti di autorizzazione del Tribunale dei Minorenni;
- in possesso del "nulla osta" del proprio Stato nel caso di cittadini stranieri.
- Documentazione da presentare:
- eventuale autorizzazione del Tribunale per i Minorenni competente, nel caso di nubendi da 16 a 18 anni;
- nel caso di matrimonio religioso richiesta di pubblicazione da parte del Parroco o del Ministro di Culto;
- nel caso di cittadino straniero che vuole contrarre matrimonio in Italia, è necessario il nulla osta o il certificato di capacità matrimoniale rilasciato dall'Autorità competente del Paese di appartenenza secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, con eventuale legalizzazione o Apostille
- documento d'identità in corso di validità.

#### Celebrazione di matrimoni civili

La data di celebrazione del matrimonio civile deve essere concordata con ragionevole anticipo con l'Ufficio di Stato Civile.

Sono necessari i seguenti documenti:

- certificato di eseguite pubblicazioni
- richiesta di celebrazione di matrimonio del Comune che ha eseguito le pubblicazioni se diverso da quello di Grosseto
- due testimoni maggiorenni
- documenti d'identità in corso di validità.

Subito dopo la celebrazione del matrimonio possono essere rilasciati i relativi certificati.

#### Unioni Civili

Con la L. 76/2016 viene introdotto nel nostro Ordinamento l'istituto dell'Unione Civile tra persone dello stesso sesso.

Si costituisce mediante dichiarazione di fronte all'Ufficiale di Stato Civile ed alla presenza di due testimoni.

L'atto di costituzione dell'Unione Civile è registrato nell'archivio dello Stato Civile.

Con la costituzione dell'Unione Civile le parti acquistano gli stessi diritti e doveri, in particolare da essa discendono:

- l'obbligo all'assistenza morale e materiale
- l'obbligo alla coabitazione
- l'obbligo di contribuzione economica in relazione alle proprie capacità di lavoro professionale o casalingo
- l'obbligo di definizione di comune accordo dell'indirizzo della vita familiare e della residenza.

Per costituire un'unione civile, due persone maggiorenni dello stesso sesso, devono fare congiuntamente richiesta all'Ufficiale dello Stato Civile di un qualsiasi comune del territorio nazionale.

Nella richiesta di costituzione di unione civile le due parti devono dichiarare le proprie generalità e l'insussistenza di cause ostative come disposto dalla legge, che saranno accertate nel termine di 15 giorni dall'Ufficiale di Stato Civile.

Successivamente le parti saranno invitate a comparire nuovamente di fronte all'Ufficiale di Stato Civile per rendere la dichiarazione costitutiva dell'unione alla presenza di due testimoni maggiorenni.

#### Separazione, scioglimento di unione civile, divorzio

I coniugi possono, consensualmente, richiedere di concludere un accordo di separazione, ovvero di scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio o di una unione civile dinnanzi all'Ufficiale di Stato Civile con l'assistenza facoltativa di un avvocato.

Le parti possono rivolgersi o all'Ufficiale di Stato Civile del Comune dove è stato celebrato il matrimonio o costituita l'unione civile o del Comune di residenza. Nel caso di matrimonio celebrato all'estero è competente l'Ufficiale di Stato Civile del Comune dove è stato trascritto l'atto di matrimonio.

La possibilità di concludere tali accordi è preclusa dalla L. 162/2014 quando sono presenti:

- figli minori
- figli portatori di handicap
- figli economicamente non autosufficienti

L'accordo concluso di fronte all'Ufficiale di Stato Civile non può contenere accordi di tipo patrimoniale.

Sono necessari i seguenti documenti:

- autocertificazione circa l'assenza di figli nelle condizioni sopra descritte
- documenti d'identità in corso di validità.

Dopo la conclusione dell'accordo i coniugi saranno invitati a comparire di fronte all'Ufficiale di Stato Civile per la conferma dell'accordo stesso a non meno di 30 giorni dalla prima sottoscrizione.

La mancata presenza di una delle due parti equivale alla rinuncia all'accordo, che, pertanto decade.

Nel caso dell'Unione Civile al fine di poter applicare l'istituto ex art. 12 L. 162/2014 gli uniti dovranno rendere una dichiarazione preventiva da annotare sull'atto di Unione Civile in sostituzione della non prevista separazione.

#### Denuncia di morte

La denuncia di morte viene resa da persona delegata dalla famiglia del defunto all'Ufficiale di Stato Civile del Comune dove si è verificato il decesso.

Per rendere la dichiarazione è necessario presentare:

- certificato del medico necroscopo
- scheda Istat di morte redatta dal medico curante.

Dopo la redazione dell'atto di morte l'Ufficiale di Stato Civile rilascia l'autorizzazione al trasporto ed alla sepoltura del cadavere ed il certificato di morte.

Qualora si richieda l'autorizzazione alla cremazione è necessaria la seguente ulteriore documentazione:

- testamento olografo del defunto contenente la manifestazione di volontà alla cremazione, l'iscrizione del defunto alla Socrem (Società di Cremazione) oppure la dichiarazione dei familiari aventi diritto di voler dar corso alla cremazione della salma
- certificato medico attestante l'esclusione di morte dovuta a causa terzi.

#### Cittadinanza italiana

La cittadinanza italiana è uno status che dà diritti e doveri, ed è la condizione del cittadino alla quale l'ordinamento giuridico italiano riconosce la pienezza dei diritti civili e politici.

In Italia la cittadinanza si basa sul principio "ius sanguini", ovvero per discendenza diretta da almeno un genitore in possesso della cittadinanza italiana.

La cittadinanza italiana si acquisisce:

#### AUTOMATICAMENTE

- per nascita, straniero nato da almeno un genitore italiano
- per nascita sul territorio italiano, straniero nato in Italia al compimento dei 18 anni
- per adozione, minorenni adottati da cittadino italiano

#### A DOMANDA

- per matrimonio
- per residenza

#### Richiesta di cittadinanza italiana per matrimonio con cittadino italiano

Il cittadino straniero o apolide, coniugato con cittadino/a italiano/a, può chiedere di acquisire la cittadinanza italiana se risiede legalmente in Italia da almeno 12 mesi (un anno) in presenza di figli nati o adottati dai coniugi, oppure dopo 24 mesi (due anni) di residenza con il cittadino italiano.

In caso di residenza all'estero: 18 mesi (un anno e mezzo) in presenza di figli nati o adottati da coniugi, oppure 36 mesi (tre anni) dalla data del matrimonio (se non vi è stato scioglimento, annullamento o cessazione degli effetti civili e se non è in corso la separazione legale).

La richiesta viene presentata alla Prefettura o sul sito on line del Ministero dell'Interno e l'Ufficio di Stato Civile provvede alla notifica del Decreto Prefettizio ed alla cerimonia di giuramento.

Documentazione da produrre:

- Marca da bollo da Euro 16,00
- Estratto dell'atto di nascita completo di tutte le generalità con l'indicazione della paternità e maternità del richiedente, e relativa traduzione in lingua italiana;
- Certificati penali del Paese di origine e degli eventuali Paesi terzi di residenza, e relative traduzioni in lingua italiana;
- Fotocopia del permesso/carta di soggiorno (per cittadini extracomunitari), ovvero dell'attestazione di soggiorno (rilasciata dal comune di residenza per cittadini comunitari);
- Copia originale del versamento di 250,00 Euro. Conto Corrente Postale N. 809020
- Per le sole categorie di Apolide e Rifugiato Politico copia del relativo certificato di riconoscimento.

#### Richiesta della cittadinanza italiana per residenza

Puoi richiedere la cittadinanza Italiana per residenza se: sei cittadino straniero, nato in Italia, cittadino di un paese UE o extra UE, apolide o rifugiato, residente in Italia, secondo quanto indicato di seguito

- 10 anni di residenza legale in Italia per i cittadini extracomunitari;
- 3 anni di residenza legale in Italia per i discendenti di cittadini italiani per nascita (sino al secondo grado - nonni) e per i nati in Italia;
- 5 anni di residenza legale in Italia per gli adottati maggiorenni (da cittadini italiani), per gli apolidi e per i rifugiati politici e per i figli maggiorenni di genitori naturalizzati italiani;
- 4 anni di residenza legale in Italia per i cittadini comunitari;
- 5 anni di servizio, anche all'estero, alle dipendenze dello Stato Italiano.

N.B. Per tutti i casi, è previsto il possesso di un reddito personale (o familiare valutabile discrezionalmente dal Ministero dell'Interno) negli ultimi 3 anni antecedenti a quello di presentazione della domanda.

Documentazione da produrre:

Marca da bollo da Euro 16,00 - Estratto dell'atto di nascita completo di tutte le generalità con l'indicazione della paternità e maternità del richiedente, e relativa traduzione in lingua italiana; Certificati penali del Paese di origine e degli eventuali Paesi terzi di residenza, e relative traduzioni in lingua italiana;

Fotocopia del permesso/carta di soggiorno (per cittadini extracomunitari), ovvero dell'attestazione di soggiorno (rilasciata dal comune di residenza per cittadini comunitari);  
Modelli fiscali (CUD, UNICO, 730) relativi ai redditi percepiti negli ultimi tre anni per chi si avvale dei redditi percepiti dai componenti del nucleo familiare. Per tutti i suindicati casi è previsto il possesso di un reddito personale ( o dei familiari inserito nello stesso stato di famiglia) negli ultimi 3 anni antecedenti a quello di presentazione della domanda, i cui limiti per ciascun anno sono di: euro 8.500,00 per richiedente senza persone a carico, euro 11.500,00 per richiedente con coniuge a carico, aumentabili de euro 550,00 per ogni ulteriore persona a carico;  
Euro 250,00 per il versamento del contributo conto corrente postale n.809020 intestato al Ministero dell'Interno – DLCI, causale cittadinanza  
Per le sole categorie di Apolide e Rifugiato Politico copia del relativo certificato di riconoscimento.

Le generalità riportate nei documenti italiani e in quelli stranieri devono coincidere in tutti gli atti. Pertanto nel caso ci siano delle differenze nei dati riportati (es. cambio cognome dopo il matrimonio, luogo di nascita diverso) occorre produrre idonea documentazione attestante le esatte generalità nonché i motivi che hanno portato a tali cambiamenti (es. certificato di matrimonio e attestazione consolare).

N.B. Gli atti di cui ai punti 3 (tranne i casi di nascita in Italia) e 4, unitamente alle rispettive traduzioni in lingua italiana, dovranno essere legalizzati dall'Autorità diplomatica/consolare Italiana presente nello Stato di provenienza, ovvero mediante l'apposizione del timbro "Apostille" per gli Stati aderenti alla convenzione dell'Aja.

I rifugiati politici che sono impossibilitati a produrre i medesimi certificati possono presentare un atto di notorietà in sostituzione di quello di nascita e una dichiarazione sostituzione del certificato penale.

La richiesta viene presentata sul sito on line del Ministero dell'Interno e l'Ufficio di Stato Civile provvede alla notifica del Decreto Prefettizio ed alla cerimonia di giuramento.

L'Ufficiale di Stato Civile rilascia a chiunque ne faccia richiesta, salvo limitazioni di legge, i certificati e gli estratti integrali e per riassunto degli atti di nascita, matrimonio, morte.

Gli estratti vengono rilasciati a terze persone solo con presentazione di richiesta e delega sottoscritta dall'interessato e con allegato copia del documento d'identità.

#### Dichiarazione anticipata di trattamento (DAT)

La legge n. 219/2017 "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento", in vigore dal 31 gennaio 2018, all'articolo 4, prevede la possibilità per ogni persona, maggiorenne e capace di intendere e volere, in previsione di un'eventuale futura incapacità di autodeterminarsi e dopo avere acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle proprie scelte, di esprimere, attraverso le DAT (Disposizioni Anticipate di Trattamento), le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari, nonché il consenso o il rifiuto rispetto ad accertamenti diagnostici o scelte terapeutiche e a singoli trattamenti sanitari.

Il dichiarante può altresì indicare una persona di sua fiducia, maggiorenne e capace di intendere e volere, che ne faccia le veci e lo rappresenti nelle relazioni con il medico e con le strutture sanitarie.

Le DAT possono essere redatte per atto pubblico o scrittura privata autenticata o per scrittura privata consegnata personalmente all'ufficiale di Stato civile del comune di residenza, alla presenza sia del dichiarante che dell'eventuale fiduciario dallo stesso nominato. La raccolta delle DAT viene effettuata anche a domicilio, in caso di comprovata necessità.

L'ufficiale di Stato civile verificherà l'identità e la residenza del dichiarante, e riceverà la dichiarazione, che trasmetterà all'apposita Banca dati nazionale istituita presso il Ministero della Salute.



Prima di presentare la dichiarazione all'ufficiale di Stato civile, si consiglia di rivolgersi a un medico di fiducia per chiedere e ottenere chiarimenti e delucidazioni sul contenuto e il significato effettivo (da un punto di vista medico-sanitario) delle proprie disposizioni.

### 3. ELETTORALE

#### Liste elettorali

Il cittadino viene iscritto o cancellato dalle liste d'ufficio secondo i seguenti criteri previsti dal D.P.R 20.03.1967 n. 223 e successive modificazioni:

- compimento del 18° anno d'età;
- emigrazione, irreperibilità o immigrazione da altro Comune;
- perdita o riacquisto della capacità elettorale in base a disposizioni di legge;
- perdita o acquisizione della cittadinanza italiana;
- decesso.

Le Liste Elettorali vengono aggiornate annualmente con due revisioni semestrali e due revisioni dinamiche ordinarie. Con le revisioni semestrali si procede all'iscrizione dei cittadini che compiranno il 18° anno di età nel semestre successivo a quello in cui viene effettuata la revisione e alla cancellazione dei cittadini cancellati dall'anagrafe della popolazione residente per irreperibilità. Le revisioni dinamiche ordinarie sono effettuate per fare l'aggiornamento delle liste in tutti gli altri casi (emigrazione in altro Comune, immigrazione da altro Comune, cancellazione per morte, perdita o riacquisto della capacità elettorale, ecc.).

In prossimità di elezioni o referendum, il Comune deve procedere alla revisione dinamica "straordinarie" delle liste elettorali in due tornate, seppure con termini abbreviati, nonché alle variazioni per trasferimento di abitazione; la prima tornata deve effettuarsi, di massima, otto giorni prima della data di pubblicazione del manifesto di convocazione dei comizi elettorali, mentre la seconda andrà attuata entro il giorno in cui sarà pubblicato il manifesto stesso. L'attuazione delle revisioni dinamiche straordinarie incontra quindi delle limitazioni dettate dai tempi; infatti, mentre le cancellazioni per morte possono essere effettuate fino a 15 giorni prima della data delle elezioni, le cancellazioni per perdita della cittadinanza italiana, per perdita del diritto elettorale, per trasferimento della residenza, nonché le variazioni per trasferimento di residenza o di abitazione nella circoscrizione di altra sezione, non sono consentite oltre la data di pubblicazione del manifesto che indice le consultazioni (c.d. BLOCCO DELLE LISTE). Per quanto concerne, poi, le iscrizioni conseguenti all'acquisto o al riacquisto del diritto elettorale per cessazione delle cause ostative, possono essere apportate fino al 30<sup>a</sup> giorno antecedente la data della votazione.

#### Rilascio tessera elettorale

L'Ufficio Elettorale consegna ad ogni cittadino che abbia compiuto la maggiore età, la tessera elettorale, documento indispensabile per poter esercitare il diritto di voto, unitamente ad un documento di identità.

Per gli elettori che sono immigrati la tessera elettorale viene recapitata a domicilio tramite messi notificatori, i quali dovranno provvedere al ritiro oppure a far compilare la denuncia di smarrimento della tessera precedentemente rilasciata.

La consegna potrà essere effettuata direttamente all'interessato o ad un familiare il quale dovrà firmare la ricevuta di consegna; nel caso in cui nessuno sia presente, i messi lasceranno un messaggio con l'indicazione di dove e come poter effettuare il ritiro.

Anche agli elettori iscritti che compiranno il diciottesimo anno di età la tessera verrà consegnata tramite i messi.

Il duplicato della tessera elettorale viene rilasciato dall'Ufficio Elettorale in caso di furto, smarrimento, deterioramento o esaurimento degli spazi disponibili per la certificazione del voto.

Il duplicato viene rilasciato in orario d'ufficio, e nell'imminenza delle elezioni dalle ore 9.00 alle ore 18.00 nei due giorni precedenti la data delle consultazioni e con lo stesso orario di apertura dei seggi elettorali nelle giornate delle votazioni.

In caso di cambio di abitazione all'interno del Comune, il servizio provvede a recapitare, tramite il servizio postale, la variazione dei dati riportati nella tessera elettorale con apposite etichette autoadesive che dovranno essere attaccate nella tessera stessa.

#### Rilascio certificazioni

L'Ufficio Elettorale rilascia le certificazioni di competenza:

- Certificato di godimento dei diritti politici, necessario per l'assunzione da pubblici Uffici, viene rilasciato dallo sportello ed è sostituibile da autocertificazione se richiesto da enti pubblici.
- Certificato di godimento dei diritti politici storico, necessario per l'assunzione da pubblici Uffici, viene rilasciato dallo sportello ed è sostituibile da autocertificazione se richiesto da enti pubblici.
- Certificato di iscrizione nelle liste elettorali, necessario ad attestare il requisito di elettore, viene rilasciato allo sportello o per posta a chi ne faccia specifica richiesta. È utilizzato per la sottoscrizione di proposte di legge, petizioni popolari, proposte di referendum, candidature e sottoscrizioni di liste.
- Autentica di firma, necessaria per l'accettazione delle candidature, viene effettuata direttamente allo sportello ed è necessaria alla sottoscrizione di proposte di legge, petizioni popolari, proposte di referendum, candidature e sottoscrizioni di liste.
- -Attestazione di presenza per le mansioni di componente di seggio elettorale, utilizzata per usufruire del recupero del servizio prestato presso i seggi, viene rilasciato allo sportello ed è relativo alla consultazione corrente.

#### Albi Elettorali

L'Ufficio Elettorale aggiorna periodicamente gli Albi dei Presidenti e degli Scrutatori di seggio elettorale.

Ciascun cittadino iscritto nelle liste elettorali del Comune, in possesso del Diploma di istruzione secondaria di secondo grado, può chiedere di essere inserito nell'Albo delle persone idonee all'Ufficio di Presidente di Sezione Elettorale.

Requisiti:

- essere iscritto/a nelle liste elettorali del Comune di Grosseto;
- età non superiore al 70° anno di età;
- titolo di studio non inferiore al diploma di istruzione secondaria di secondo grado.
- Sono esclusi dalla funzione di Presidente di Seggio elettorale:
- coloro che alla data delle elezioni abbiano superato il settantesimo anno di età;
- i dipendenti del Ministero dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;
- gli appartenenti a Forze Armate in servizio;
- i medici provinciali, ufficiali sanitari e medici condotti;
- i segretari comunali ed i dipendenti dei Comuni, addetti comandati a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali comunali;
- i candidati alle elezioni per le quali si svolge la votazione.

La cancellazione avviene d'ufficio per limite d'età, emigrazione in altro comune oppure su istanza dell'interessato; in questo caso è possibile avanzare la richiesta durante tutto l'anno.

L'Ufficiale Elettorale, comunica i nominativi alla cancelleria della Corte d'Appello di Firenze la quale provvede ad inserire i nominativi nell'Albo e a cancellare chi ha perduto i requisiti o ne ha richiesto la cancellazione.

L'iscrizione avviene compilando il modulo scaricabile dalla pagina web "[http://web.comune.grosseto.it/comune/fileadmin/user\\_upload/uffici/elettorale/modulistica/do](http://web.comune.grosseto.it/comune/fileadmin/user_upload/uffici/elettorale/modulistica/do)

manda\_presidente\_di\_seggio\_2.pdf" e inviata all'Ufficio Elettorale tramite PEC, e-mail, fax, posta o consegnandolo personalmente entro il mese di ottobre di ogni anno.

L'aggiornamento dell'Albo per nuove iscrizioni e cancellazioni, avviene ogni anno entro il 15 febbraio con l'inserimento delle domande di iscrizione presentate entro il 31 ottobre precedente. Non è necessario rinnovare la domanda negli anni successivi all'iscrizione.

Normativa di riferimento:

D.P.R. 16/05/1960 n. 570 - Legge 21/03/1990 n. 53.

Ciascun cittadino iscritto nelle liste elettorali del Comune, che ha assolto gli obblighi scolastici, può chiedere di essere inserito o cancellato dall'Albo delle persone idonee all'Ufficio di Scrutatore di Sezione Elettorale.

Requisiti:

- essere iscritto/a nelle liste elettorali del Comune di Grosseto;
- avere assolto gli obblighi scolastici.

Sono esclusi dalla funzione di Scrutatore di Seggio elettorale:

- i dipendenti del Ministero dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;
- gli appartenenti a Forze Armate in servizio;
- i medici provinciali, ufficiali sanitari e medici condotti;
- i segretari comunali ed i dipendenti dei Comuni, addetti comandati a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali comunali;
- i candidati alle elezioni per le quali si svolge la votazione.

La Commissione Elettorale Comunale, annualmente, entro il termine del 15 gennaio, provvede ad inserire nell'Albo coloro i quali sono in possesso dei requisiti indicati ed a cancellare chi ha perduto i requisiti o ne ha richiesto la cancellazione.

L'iscrizione o la cancellazione avviene compilando il modulo scaricabile alla sezione "modulistica" della pagina web:

"[http://web.comune.grosseto.it/comune/fileadmin/user\\_upload/uffici/elettorale/modulistica/domanda\\_scrutatore\\_di\\_seggio.pdf](http://web.comune.grosseto.it/comune/fileadmin/user_upload/uffici/elettorale/modulistica/domanda_scrutatore_di_seggio.pdf)" e trasmesso all'Ufficio Elettorale tramite PEC, email, fax, posta o consegnandolo personalmente entro il mese di novembre di ogni anno.

Non è necessario rinnovare la domanda negli anni successivi all'iscrizione.

In prossimità di ogni elezione o referendum, gli scrutatori vengono nominati dalla Commissione Elettorale Comunale.

Normativa di riferimento:

D.P.R. 16/05/1960 n. 570 - Legge 08/03/1980 n. 95.

C. Qualità del servizio

Al fine di fornire soddisfare adeguatamente i bisogni e le aspettative degli utenti, sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità / standard che l'Anagrafe si impegna a rispettare:

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio	Indicatori di qualità / Standard	Costo del servizio
Servizi di anagrafe	Cambio di abitazione	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)	Gratuito
	Immigrazione da altro Comune o da Estero	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)	Gratuito
	Registrazione Convivenze di Fatto	2 giorni (45 giorni per verifica requisiti e formazione silenzio-assenso)	Gratuito
	Variazione o correzione dei dati anagrafici	minimo 3 giorni lavorativi fino a un massimo di 30 giorni	Gratuito
	L'Anagrafe dei Cittadini Italiani Residenti all'Estero (AIRE)		Gratuito
	L'Anagrafe della Popolazione Temporanea	minimo 10 giorni lavorativi fino a un massimo di 30 giorni	Gratuito
Servizio Anagrafe Sportello	Certificazioni anagrafiche della popolazione residente ed autocertificazione	Rilascio immediato allo sportello	€ 1,00 certificati in carta libera di cui 0,26 € per i diritti di segreteria e 0,74€ per rimborso spese di produzione. € 17,00 in carta bollata (di cui € 16,00 per la marca da bollo da acquistare presso qualunque tabaccheria e € 1,00 di cui 0,52 € per i diritti di segreteria e 0,48 € per rimborso spese di produzione).

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio	Indicatori di qualità / Standard	Costo del servizio
	Certificazioni anagrafiche storiche	Dal 1998 compreso rilascio immediato, antecedenti al 1998 rilascio entro 30 giorni dalla richiesta	€ 16,00 per certificati soggetti a imposta di bollo + 5,16 per ogni persona e per ogni indirizzo; per i documenti esenti € 2,58 a persona o indirizzo. Certificati successivi al 1998 vale quanto indicato per il rilascio di tutta la certificazione anagrafica.
	Autenticazione di sottoscrizioni	A vista allo sportello	€ 16,52 di cui € 16,00 per l'imposta di bollo e € 0,52 per i diritti di segreteria.
	Autenticazione di copie e di documenti originali	A vista allo sportello. Se l'autenticazione è richiesta per più copie, i tempi di rilascio sono concordati direttamente con l'impiegato addetto allo sportello e comunque non più di 30 giorni.	€ 16,52, di cui € 16,00 per l'imposta di bollo e € 0,52 per i diritti di segreteria.
	Servizio a Domicilio		
	Carta d'identità elettronica	15 minuti allo sportello + 6 giorni lavorativi per invio all'indirizzo	€ 22,00, di cui € 16,79 stabiliti dal Ministero dell'Economia e delle Finanze a titolo di rimborso spese di allestimento e di spedizione, € 5,16 di diritto fisso e € 0,26 di diritti di segreteria.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio	Indicatori di qualità / Standard	Costo del servizio
Servizio Anagrafe Sportello	Carta d'identità cartacea	10 minuti allo sportello	€ 5,42 di cui € 5,16 di diritto fisso e € 0,26 di diritti di segreteria
	Donazione Organi		
	Rilascio credenziali SPID (Lepida)	circa 30 minuti allo sportello dedicato	Gratuito
Servizio Stato Civile	Denunce di nascita	Immediato	Gratuito
	Riconoscimento di un figlio	Immediato	Gratuito
	Publicazioni di matrimonio	Rilascio del certificato dopo 11 giorni di affissione	Imposta di bollo
	Celebrazione di matrimoni civili	Durata celebrazione circa 30 minuti	Gratuito c/o Ufficio Matrimoni dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica € 70; la Sala del Consiglio, € 150. c/o il "Cassero Senese" € 300 + IVA c/o il museo archeologico € 200 + IVA dal lunedì al venerdì e di € 300 + IVA per il sabato e la domenica, in ogni caso, un deposito cauzionale di € 500. Le celebrazioni presso gli uffici distaccati di stato civile (Location esterne) € 400 IVA.



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio	Indicatori di qualità / Standard	Costo del servizio
	Unioni Civili	la richiesta di costituzione di unione civile previo appuntamento. 15 giorni per l'istruttoria. Successivamente viene fissata la data della dichiarazione di costituzione dell'unione civile.	Gratuito se l'unione civile c/o l'Ufficio Matrimoni dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica di € 70; la Sala del Consiglio € 150. c/o il "Cassero Senese" € 300 + IVA. c/o il museo archeologico di € 200 + IVA dal lunedì al venerdì e di € 300 + IVA il sabato e la domenica, è dovuto in ogni caso, un deposito cauzionale di € 500. c/o uffici distaccati di stato civile (Location esterne) € 400 + IVA.
	Separazione, scioglimento di unione civile, divorzio	Previo accordo verrà fissato un appuntamento. La conferma sarà prevista non prima dei 30 giorni successivi alla sottoscrizione del primo accordo	€ 16,00
	Denuncia di morte	Immediatamente successivo alla composizione dell'atto di morte, in tutti i giorni dell'anno.	€ 16,00, il trasporto è subordinato al pagamento di un diritto amministrativo pari a € 130,00.
	Cittadinanza italiana	Immediatamente fino ad un massimo di 6 giorni	Gratuito
	Dichiarazione anticipata di trattamento (DAT)	In tempo reale	Gratuito

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio	Indicatori di qualità / Standard	Costo del servizio
Servizio Elettorale	Liste elettorali	Aggiornamento annuale con due revisione semestrale due revisioni dinamiche ordinarie	€ 30,00 per il supporto informatico, ed € 50,00 in formato cartaceo.
	Rilascio tessera elettorale	In tempo reale al momento della richiesta	tessere elettorali e loro duplicati sono gratuiti
	Rilascio certificazioni	Immediato	Gratuito
	Albi Elettorali	Annualmente, entro il termine del 15 gennaio	Iscrizione gratuita

#### D. Altre informazioni

Il portale del Comune di Grosseto è:

[www.comune.grosseto.it](http://www.comune.grosseto.it)

Nella pagina principale si può selezionare:

Servizi anagrafici on line tra i vari servizi

Servizi on line, per effettuare prenotazioni, richiedere documenti o informazioni e reperire la modulistica.

Nella pagina principale si può selezionare:

Prenotazione appuntamento Ufficio Anagrafe per prenotare appuntamenti per carta d'identità elettronica, per certificati, atti notori, autentiche e per variazioni di residenza

I Servizi Demografici ed Elettorali sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e nei giorni di Martedì e Giovedì anche dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Il Servizio Ufficio di Stato Civile è aperto tutti i sabati ed i giorni festivi per il rilascio delle autorizzazioni al trasporto ed alla sepoltura e per la celebrazione di matrimoni.

#### E. Contatti

##### *Recapiti, orari e modalità di accesso*

Servizio Anagrafe Stato Civile Ufficio elettorale Ufficio leva

Indirizzo: Via Saffi n. 17

Dirigente

Felice Carullo

[felice.carullo@comune.grosseto.it](mailto:felice.carullo@comune.grosseto.it)

Tel. 0564488728

Funzionario Responsabile del Servizio

Cinzia Vestri

[cinzia.vestri@comune.grosseto.it](mailto:cinzia.vestri@comune.grosseto.it)

Tel. 0564488709

Coordinatore Ufficio Variazioni Anagrafiche

Michele Bianchi

michele.bianchi@comune.grosseto.it  
anapra@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488775  
Fax. 056485164

Ufficio Variazioni Anagrafiche (front office)  
Daniela Di Virgilio  
daniela.divirgilio@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488734

Nunzia Cuozzo  
nunzia.cuozzo@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488592

Camilla Mertens Nucci  
camilla.nucci@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488886

Niccolò Molesti  
niccolo.molesti@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488558

Ufficio Variazioni Anagrafiche (back office)  
Bellanca Anna  
anna.bellanca@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488833

Dolenti Fernando  
fernando.dolenti@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488546

Tamara Sbrilli  
tamara.sbrilli@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488729

Orazio Milone  
orazio.milone@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488737

Altri telefoni:  
0564 488542 - 0564 488729  
0564 488591  
0564 488775  
0564 488833

Anagrafe - Sportello  
Coordinatore Anagrafe Sportello  
Stefania Matassi  
stefania.matassi@comune.grosseto.it  
anagrafe.sportello@comune.grosseto.it  
Tel. 0564488721

Ufficio Anagrafe Sportello

Roberto Palilla

roberto.palilla@comune.grosseto.it

Tel. 0564488595

Alina Marianna Figarska

alina.figarska@comune.grosseto.it

Tel. 0564488559

Stefano Santini

stefano.santini@comune.grosseto.it

Tel. 0564488589

Stefano Simi

stefano.simi@comune.grosseto.it

Tel. 0564488588

Coordinatore Ufficio di Stato Civile

Lucia Sani

lucia.sani@comune.grosseto.it

ufficio.statocivile@comune.grosseto.it

Tel. 0564488569

Ufficio di Stato Civile

Antonio Gottard

antonio.gottard@comune.grosseto.it

Tel. 0564488574

Emanuela Maria Bonaria Del Rio

emanuela.delrio@comune.grosseto.it

Tel. 0564488726

Madalina Cosmina Bogdan

cosmina.bogdan@comune.grosseto.it

Tel. 0564488716

Daniel Codrin Caia

daniel.caia@comune.grosseto.it

Tel. 0564488731

Altri telefoni:

0564 488726

0564 488767

0564 488721

Fax: 0564 488732

Coordinatore Responsabile Ufficio Elettorale

Chiara Liberatori Meravigli

chiara.liberatori@comune.grosseto.it

ufficio.elettorale@comune.grosseto.it

Tel. 0564488724

Fax: 0564 25164

Altri telefoni:

0564 488724

0564 488720

Ufficio AIRE

Claudia Greppoli

claudia.greppoli@comune.grosseto.it

Tel. 0564488542

Carla Ruggiero

carla.ruggiero@comune.grosseto.it

Tel. 0564488591

Ufficio Leva e Archivio titoli di soggiorno

Barbara Sandano

barbara.sandano@comune.grosseto.it

Tel. 0564488729

Fax: 0564 25164

Sportello rilascio credenziali SPID (Lepida)

Pietro Lucio Casavecchi

pietro.casavecchi@comune.grosseto.it

Tel. 0564488766

Sandra Redemisti

sandra.redemisti@comune.grosseto.it

Tel. 0564488766

Ufficio Elettorale

Marco Lucchetti

marco.lucchetti@comune.grosseto.it

Tel. 0564488574

## SERVIZI EDUCATIVI

### A. Presentazione del servizio

I servizi educativi hanno la finalità di sostenere il benessere dei bambini, lo sviluppo della loro identità e di tutti gli aspetti della personalità. Si propongono quindi come ambienti accoglienti, affettivi, ludici, piacevoli, sicuri, esteticamente curati e organizzati con regole condivise.

Accolgono i bambini e le famiglie con le loro specificità culturali ed educative, evolutive e sociali, sostengono le famiglie nella loro funzione genitoriale, promuovendo, attraverso il dialogo, la costruzione di una comunità educativa.

Per molti bambini il nido e la scuola dell'infanzia rappresentano il primo ingresso in una comunità, sono perciò una opportunità di socializzazione e di condivisione basata sul rispetto.

Tutte le esperienze che i bambini vivono quotidianamente dal pranzo alla cura del corpo, dal gioco alle attività, hanno una valenza educativa.

I servizi accolgono le aspettative, i bisogni e le risorse che le famiglie hanno ed offrono, condividendo il percorso di crescita dei bambini, nel rispetto dell'identità e dei ritmi di crescita di ognuno. Si costruisce quindi una alleanza per gestire insieme il processo educativo.

Per questo, la Carta dei Servizi diviene un documento fondamentale che esplica il quadro dell'offerta educativa per i bambini da 3 mesi a 6 anni e le loro famiglie, permettendo di costruire un linguaggio comune intorno all'idea di bambino e di bambina e di dichiarare un progetto pedagogico condiviso da tutti i servizi presenti sul territorio, dando comunque valore alle specificità delle diverse realtà.

La Carta, infatti, vuole riconoscere e dare visibilità alla qualità educativa, nell'ottica di un'offerta coerente su tutto il territorio della città di Grosseto, capace di prendere in carico le esigenze di tutti gli utenti.

L'obiettivo è costruire nella città una cultura dell'infanzia, affinché tutti siano consapevoli dei diritti dell'infanzia e la città diventi a misura dei bambini.

### B. Servizi resi

Di seguito vengono riportati i principali servizi erogati:

#### Nidi di infanzia comunali

I nidi d'infanzia comunali sono un servizio educativo di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini dai 3 ai 36 mesi. Sono ambienti di crescita e di conoscenza in cui le bambine e i bambini sono considerati soggetti titolari di diritti individuali, sociali e civili, capace di agire attivamente e di instaurare un rapporto interattivo e di co-evoluzione con il contesto di crescita. Al contempo sono luoghi con una forte valenza comunicativa che li rende familiari e accoglienti, in grado di promuovere e sostenere la crescita globale dei bambini in collaborazione con le famiglie.

L'organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la riflessione e la progettualità da parte degli adulti, la possibilità di sperimentarsi in esperienze di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini trovano occasioni per acquisire coscienza di sé e delle proprie competenze.

#### Scuole dell'infanzia comunali

e sono la risposta al loro diritto all'educazione e alla cura. Esse si pongono, come finalità preminente, di consolidare lo sviluppo di ciascun bambino offrendo ambienti pensati per promuovere la maturazione dell'identità, dell'autonomia e della competenza.

Nel rispetto dei tempi e dei ritmi di crescita individuali il contesto fisico e relazionale è organizzato in modo che ciascun bambino possa vivere serenamente le dimensioni del proprio io e lo star bene con gli altri, rassicurato dagli adulti nella molteplicità del proprio fare e sentire, in

un ambiente sociale allargato nel quale impara a conoscersi e ad essere riconosciuto come persona unica e irripetibile.

Per promuovere ulteriormente percorsi di continuità tra nido e scuola dell'infanzia, il Comune di Grosseto offre alle famiglie un Polo d'infanzia e un servizio di continuità educativa che accolgono bambini di età compresa tra i 24 mesi e i 6 anni nei quali l'offerta educativa e didattica tiene conto, in considerazione delle diverse età, degli stili di apprendimento individuali e dei soggettivi tempi di sviluppo. All'interno di questi servizi, connotati da differenti contesti educativi/scolastici – nido e scuola dell'infanzia – sono previsti momenti specifici dove i bambini possono condividere esperienze significative nell'ambito delle routine e dei progetti di esperienze.

I servizi educativi/scolastici a titolarità comunale si suddividono inoltre in due tipologie: a gestione diretta e indiretta.

*Servizi a titolarità comunale a gestione diretta.*

Servizi comunali a tutti gli effetti, nei quali l'Amministrazione mette a disposizione le strutture, il personale dipendente e stabilisce le modalità di funzionamento; la progettualità pedagogica/educativa, a garanzia della qualità del servizio, è definita dall'Amministrazione e realizzato con il supporto del Coordinamento pedagogico.

*Servizi a titolarità comunale a gestione indiretta.*

Servizi collocati in strutture comunali, la cui gestione è affidata dall'Amministrazione a soggetti privati tramite apposite procedure a evidenza pubblica, nel rispetto degli standard qualitativi che contraddistinguono i servizi a gestione diretta. Il soggetto privato che si aggiudica l'affidamento eroga il servizio attraverso l'attuazione della progettualità pedagogica/educativa, attraverso i propri dipendenti.

#### Accesso ai servizi

##### Modalità generali di funzionamento

I bambini del nido in età compresa dai 3 ai 36 mesi e quelli della scuola dell'infanzia in età compresa dai 3 ai 6 anni, possono accedere ai servizi inoltrando domanda sulla base di un avviso pubblico.

L'avviso per l'iscrizione alla scuola dell'infanzia viene emesso di norma nei mesi di gennaio-febbraio e quello per l'iscrizione al nido nei mesi di aprile-maggio.

La famiglia, nella presentazione della domanda, esprime un ordine di preferenza tra i servizi a cui verrà risposto nei limiti della capienza obiettiva di ciascuno di essi. Le domande presentate concorrono a formare una graduatoria sulla base di criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale, a seguito della cui pubblicazione le famiglie dei bambini ammessi provvedono a formalizzare l'accettazione del servizio offerto.

L'orario di apertura dei nidi e delle scuole dell'infanzia è compreso fra 6 e 8 ore giornaliere e prevede forme di frequenza diversificate. Prima dell'inizio di ogni anno educativo viene approntato e reso pubblico il calendario riguardante i periodi di apertura dei servizi.

Le famiglie sono chiamate a concorrere al costo del servizio mediante quote di compartecipazione secondo i criteri stabiliti dall'Amministrazione comunale con propri atti.

##### Criteri di funzionamento per l'accesso

L'ammissione ai Servizi per l'Infanzia, riservati prioritariamente ai bambini/e residenti nel Comune di Grosseto, avviene tramite bandi opportunamente pubblicizzati che contengono



informazioni sul numero dei posti disponibili nei servizi, le modalità di presentazione della domanda e i criteri di accesso.

Le domande di iscrizione vengono effettuate online compilando un apposito modulo nel quale l'utente, oltre ad inserire tutte le condizioni/requisiti personali e lavorative per il riconoscimento e l'attribuzione del punteggio spettante, trova le indicazioni sulle eventuali documentazioni e certificazioni obbligatorie richieste.

I posti vengono assegnati seguendo le graduatorie (per i nidi d'infanzia sono redatte per fasce d'età) e, al momento della compilazione della domanda, al richiedente è data la possibilità di indicare, in ordine di preferenza, più nidi o scuole dell'infanzia.

Il periodo di apertura del Bando per l'ammissione alle scuole dell'infanzia comunali è conforme a quanto annualmente stabilito dal Ministero dell'Istruzione (indicativamente nel mese di gennaio dell'anno scolastico che precede quello relativo alla domanda di ammissione) per le scuole statali, mentre per i nidi d'infanzia il periodo di apertura del Bando è solitamente nel mese di aprile.

Il progetto pedagogico ed educativo - I bambini e le bambine

L'idea di bambino e di bambina che i servizi accolgono e promuovono è quella costruita attraverso la riflessione sui diritti, sulle loro capacità e sui loro bisogni specifici.

Non dobbiamo dimenticarci come i bambini siano persone con diritti e con bisogni da soddisfare, già cittadini delle nostre comunità; che posseggono capacità e risorse, in grado di condividere gesti, parole ed emozioni.

I bambini hanno diritto:

- all'accoglienza, fisica ed emotiva;
- all'ascolto il quale riconosca e valorizzi ogni loro espressione;
- alla protezione e alla cura necessaria che si sviluppa attraverso un percorso verso l'autonomia come piacere di fare da soli, esplorando e scoprendo e raggiungendo nuove competenze;
- al gioco, luogo di esperienza, libera espressione e crescita. un'opportunità insostituibile di sviluppo cognitivo ed emotivo, a sostegno di ogni fase di crescita. Nel gioco il bambino è pienamente coinvolto.

- Uguaglianza dei bambini e integrazione delle diversità

Ciascun bambino è portatore di un'unica e personale identità che gli conferisce il diritto di essere riconosciuto e valorizzato nella sua originalità.

Attraverso la valorizzazione delle differenze di genere, l'integrazione delle disabilità, degli svantaggi sociali e delle diverse culture, i servizi per l'infanzia comunali sono pertanto promotori di una cultura educativa consapevole.

Per i bambini beneficiari della Legge 104/92 il Comune di Grosseto dispone le migliori condizioni organizzative per l'inserimento e l'integrazione nelle forme disciplinate dal Regolamento dei Servizi Educativi per l'infanzia comunali. Gli interventi educativi individualizzati sono programmati e realizzati con la supervisione del coordinatore pedagogico per tutto l'anno educativo, con l'impegno di predisporre le attrezzature e i materiali didattici necessari e funzionali a favorire il processo di integrazione.

- Il contesto educativo e la sua organizzazione

I servizi educativi sono per i bambini importanti contesti di vita quotidiana, ambienti di crescita e sviluppo che richiedono spazi pensati e tempi distesi.

*Uno spazio pensato*

Lo spazio rappresenta le scelte educative e i principi educativi del servizio, che parla attraverso gli arredi, l'organizzazione, i materiali.

Gli spazi sono organizzati per essere accoglienti, piacevoli e stimolanti, secondo i principi di sicurezza ma in grado di rispondere ai bisogni di scoperta, di sperimentazione, di esplorazione; favoriscono esperienze e sviluppano la socializzazione dei bambini.

La progettazione degli spazi sia della sezione, sia degli spazi comuni, propone angoli strutturati rivolti al fare esperienza, i quali contribuiscono allo sviluppo di molteplici competenze (relazionali, comunicative, cognitive, etc.).

Nei servizi educativi sono presenti spazi destinati al pranzo, al riposo e all'igiene personale che consentono di svolgere queste attività di routine con attenzione e cura.

Per sollecitare i processi di scoperta, di creatività e le stimolazioni, nei servizi educativi sono presenti materiali non stereotipati, naturali e di recupero.

Nel pieno riconoscimento dell'importanza delle esperienze all'aria aperta I servizi sono dotati di aree esterne, progettate e organizzate così da offrire le più significative occasioni educative ai bambini e alle bambine.

### *Un tempo disteso*

L'organizzazione dei tempi di vita quotidiana è uno degli aspetti centrali per garantire il benessere dei bambini e degli adulti che vivono il servizio.

I servizi educativi nella loro strutturazione temporale cercano di sviluppare un equilibrio tra il rispetto dei tempi dei bambini e i tempi necessari per garantire un buon funzionamento del servizio stesso.

La struttura temporale della giornata educativa, regolare e riconoscibile da parte del bambino, è una cornice che gli dà sicurezza e che gli consente di avere punti di riferimento stabili.

#### - La continuità

La continuità educativa 0-6 è garantita dalla Legge 107/2015 che prevede lo sviluppo di un sistema integrato di istruzione e di educazione che coinvolge al suo interno i servizi, le scuole (il territorio), le famiglie e chiedendo a questi soggetti lo stabilirsi di un dialogo costante.

Lo sviluppo di processi di continuità 0-6 pone al centro la necessità di creare ambienti educativi che mettano al centro il benessere dei bambini, l'armonia e la coerenza del suo processo formativo. Significa "prendersi cura" del bambino e del suo contesto di provenienza, di sostenere la genitorialità rispondendo ai bisogni che questa pone.

La continuità educativa richiede lo sviluppo di una cultura pedagogica e una progettazione educativa condivisa (che coinvolga nido, infanzia, famiglie, territorio, etc) e la riflessione sulla relazione educativa e sulle sue componenti come la comunicazione e le emozioni.

I nidi e le scuole dell'infanzia garantiscono la regolarità e la continuità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme vigenti.

All'interno del sistema integrato grossetano sono presenti strutture che accolgono sia il nido che la scuola dell'infanzia nella quale la continuità viene ulteriormente implementata sul piano progettuale e organizzativo, nella prospettiva di costruire un modello unico di servizio in considerazione delle diverse età dei bambini.

#### - Le routines

Le routines quotidiane intese come momenti caratterizzati da regolarità e ripetitività rappresentano per il bambino un significativo momento di crescita che, oltre ad assolvere alla funzione di soddisfare i bisogni primari dei bambini, concorrono a favorire gli apprendimenti, il benessere affettivo ed emotivo, l'interiorizzazione delle regole della convivenza in una comunità, l'acquisizione dell'autonomia e la costruzione dell'identità personale. L'insieme delle routines che si susseguono nella giornata, permettono ai bambini di orientarsi nel tempo e nello spazio,

fungendo così da contenitore emotivo e da cornice all'interno della quale si scandisce la vita al nido e alla scuola dell'infanzia.

Tra le routines troviamo: il momento dell'accoglienza, il cambio e l'igiene personale, i pasti, il sonno e il ricongiungimento.

- Il progetto pedagogico, educativo e le esperienze

Ai sensi della normativa regionale Toscana e delle relative Linee Guida per l'applicazione del Regolamento dei servizi educativi/scolastici, il progetto pedagogico e il progetto educativo costituiscono i documenti fondamentali di riferimento di ogni servizio educativo.

Il progetto pedagogico è il documento generale in cui vengono esplicitati i valori, gli orientamenti e le finalità pedagogiche a cui si riferisce il progetto educativo, organizzativo e gestionale del servizio educativo.

Il progetto educativo è il documento che, con riferimento ad ogni anno educativo e predisposto collegialmente in forma verbale e/o scritta, attua il progetto pedagogico. In esso vengono definiti:

- a) l'assetto organizzativo del servizio educativo, in particolare il calendario, gli orari, le modalità di iscrizione, l'organizzazione dell'ambiente, l'organizzazione dei gruppi di bambini e i turni del personale;
- b) gli elementi costitutivi della programmazione educativa, in particolare l'organizzazione della giornata educativa, l'impiego di strumenti di osservazione e documentazione, l'organizzazione del tempo di lavoro non frontale;
- c) i contesti formali, quali i colloqui individuali, e non formali, quali feste e laboratori, nonché le altre attività e le iniziative per la partecipazione attiva delle famiglie alla vita del servizio educativo;
- d) le forme di integrazione del servizio educativo nel sistema locale dei servizi educativi/scolastici, scolastici e sociali.

I progetti di esperienza fanno parte essenziale dei singoli progetti educativi/scolastici e ne esplicitano le proposte progettuali che i bambini realizzeranno e sperimenteranno durante l'anno: esperienze significative nelle quali la libera espressione, la creatività e l'esplorazione sostengono la costruzione di un percorso personale di crescita e l'organizzazione degli apprendimenti, sulla base di una osservazione sistematica delle bambine e dei bambini, che si focalizza in prima istanza sui processi di crescita, per poi soffermarsi anche sulle competenze espresse. Questa parte progettuale è quella più caratterizzante per ciascun anno educativo in quanto mentre il progetto pedagogico ed educativo possono restare immutati nel tempo, salvo il variare dei principi che sottendono e orientano i servizi dell'Amministrazione Comunale e/o l'offerta dei servizi e delle sue caratteristiche, le esperienze ogni anno vengono ripensate, progettate e realizzate in relazione ai bisogni e agli interessi espressi da parte dei bambini.

- Le professionalità

Alla gestione dei servizi educativi concorrono professionalità diverse e complementari che collaborano, in un'ottica di responsabilizzazione collettiva, alla realizzazione del progetto educativo condiviso. Le figure professionali che compongono il gruppo di lavoro sono: educatori e/o insegnanti; collaboratori; cuoco/a che pur avendo ruoli e funzioni specifiche, mantengono un atteggiamento collaborativo che va a costituire un sistema relazionale complesso ma equilibrato.

*Personale educativo/docente*

- hanno funzioni educative che comprendono la cura e l'assistenza ai bambini, la promozione dello sviluppo psicofisico e sociale, l'igiene personale, l'alimentazione, i rapporti con le famiglie e le strutture sociali;

- realizzano il progetto educativo/progetti di esperienze in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- gestiscono la quotidianità favorendo il benessere del bambino e relazionandosi con le famiglie al fine di condividere la responsabilità educativa nel rispetto delle scelte genitoriali;
- curano la documentazione, partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

#### *Collaboratori*

- favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori/docenti in alcuni momenti della giornata soprattutto durante le attività, il pranzo e il risveglio;
- garantiscono la cura e la pulizia degli spazi e degli ambienti interni ed esterni e il rispetto delle norme di sicurezza;
- contribuiscono alla realizzazione del progetto educativo/progetti di esperienze in collaborazione con il gruppo di lavoro e le famiglie, con la supervisione del Coordinamento pedagogico;
- collaborano alla preparazione dei pasti;
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

#### *Cuochi*

- preparano i pasti nel rispetto dei principi dietetici;
- sono addetti all'approvvigionamento di prodotti e alimenti per la preparazione dei pasti e alla pulizia e riordino delle attrezzature e dei luoghi di lavoro afferenti alla conservazione e alla preparazione dei cibi;
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione del lavoro educativo.

#### *Il Coordinatore gestionale e pedagogico dei servizi educativi/scolastici comunali*

- assicura la qualità, la coerenza e la continuità degli interventi sul piano educativo, nonché l'omogeneità e l'efficienza sul piano organizzativo e gestionale.
- Realizza le seguenti attività:
- supervisione sul gruppo degli operatori del singolo servizio;
- monitoraggio e valutazione delle attività progettuali;
- coordinamento delle iniziative di partecipazione delle famiglie;
- promozione dell'aggiornamento e della formazione del personale;
- raccordo con i servizi socio-sanitari e promozione della continuità con la scuola dell'infanzia;
- raccordo fra le attività gestionali e le attività pedagogiche.

#### *Il servizio di coordinamento gestionale e pedagogico comunale*

- garantisce il necessario raccordo tra i servizi pubblici e privati presenti sul territorio e la qualificazione del sistema integrato;
- nel rispetto dell'autonomia gestionale dei singoli servizi educativi/scolastici, realizza le seguenti attività:
  - definizione di indirizzi e criteri di sviluppo e di qualificazione del sistema dei servizi educativi/scolastici presenti sul territorio;
  - supporto nell'elaborazione di atti regolamentari del comune;
  - elaborazione di materiale informativo sui servizi del territorio;

- promozione della verifica e dell'innovazione delle strategie educative, nonché di quelle relative alla partecipazione delle famiglie e ai percorsi di educazione familiare;
- sviluppo e coordinamento dell'utilizzo, da parte dei servizi del territorio, degli strumenti per l'osservazione, la documentazione e la valutazione delle esperienze educative, nonché dell'impiego di strumenti di valutazione della qualità e monitoraggio dei relativi risultati;
- promozione, in accordo con i coordinatori pedagogici dei servizi, del piano della formazione degli operatori e monitoraggio dell'attuazione dello stesso;
- analisi dei dati relativi alla gestione amministrativa dei servizi del territorio, in collaborazione con i responsabili dei servizi educativi/scolastici, nella prospettiva di un raccordo tra funzioni gestionali e pedagogiche;
- raccordo con l'azienda unità sanitaria locale (azienda USL) per tutti gli ambiti di competenza;
- promozione di scambi e confronti fra i servizi presenti nel sistema locale;
- promozione della continuità educativa da zero a sei anni anche attraverso il coinvolgimento dei referenti della scuola dell'infanzia.

#### *Personale amministrativo dei servizi educativi/scolastici*

- segue le attività delle strutture educative dal punto di vista amministrativo;
- si rapporta con le famiglie in materia di iscrizioni, ammissioni e tariffe, etc;
- cura i contatti con i vari interlocutori presenti sul territorio;
- supporta le attività promosse dal servizio di coordinamento gestionale e pedagogico comunale.

#### C. Qualità del servizio

Il servizio di Coordinamento pedagogico garantisce il monitoraggio costante della progettualità educativa, promuove e sostiene l'erogazione di percorsi formativi specifici per tutte le figure professionali che lavorano nei servizi, promuove progetti di miglioramento con il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie.

#### *Standard di qualità dei servizi: un impegno di qualità*

L'Amministrazione Comunale di Grosseto per garantire la qualità dell'offerta erogata nei propri servizi e promuoverne il miglioramento mediante la Carta dei Servizi individua degli indicatori per la misurazione e controllare il livello di efficienza ed efficacia raggiunta e da implementare da parte delle strutture educative/scolastiche.

Gli aspetti che vengono analizzati per definire la qualità dei servizi sono:

- la qualità alimentare;
- la qualità professionale;
- la qualità dell'ambiente;
- la qualità della partecipazione delle famiglie.

Questi aspetti sono descritti da specifiche dimensioni di qualità e da relativi indicatori.

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Menù elaborati da tecnici specialisti qualificati</i>	I menù sono strutturati almeno su 4 settimane, seguendo la stagionalità.	Menù distribuito e/o consultabile sul sito istituzionale del Comune
<i>Diversificazione del menù: per motivi di età, di salute, culturali, etico/religiosi.</i>	Nella preparazione dei menù: a. si tiene conto di eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento. b. sono garantite "diete speciali" per patologie certificate dal pediatra. c. è garantita la preparazione di pasti alternativi per motivi culturali e/o etico-religiosi.	Esperienza diretta
<i>Informazioni ai genitori</i>	a. visibilità del menù nella struttura. b. rispetto delle preparazioni dei pasti previsti dal menu. c. diffusione e conoscenza dei menù dei singoli servizi.	Menù distribuito e/o consultabile sul sito istituzionale del Comune

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Modalità pedagogica e organizzativa</i>	Elaborazione annuale del progetto d'esperienza.	Presentazione del progetto alle famiglie
<i>Stabilità/Continuità del team del servizio educativo/scolastico</i>	Di norma team stabile rispetto al percorso educativo dei gruppi – bambini.	Esperienza diretta
<i>Stabilità/Continuità dei gruppi dei bambini</i>	Di norma, gruppi-bambini stabili durante l'anno educativo.	Esperienza diretta
<i>Professionalità del personale educativo/scolastico</i>	Possesso dei titoli di studio previsti dal Regolamento Regionale.	Deposito dei titoli presso gli enti preposti
<i>Formazione del personale educativo/scolastico</i>	Partecipazione del personale educativo a corsi di formazione annuali.	Acquisizione attestati / documentazione incontri

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

<i>Collegialità e aggiornamento del personale educativo / scolastico</i>	Partecipazione del personale educativo agli incontri collegiali e di aggiornamento garantito da un monte ore annuale previsto dai Comuni e dagli enti gestori	Documentazione degli incontri
<i>Documentazione organica e continua per la riflessione sulle esperienze educative e la continua elaborazione del progetto educativo/di esperienza</i>	Elaborazione, verbalizzazione e descrizione di ciò che viene realizzato nei servizi che permetta di evidenziare caratteristiche e competenze di ogni bambino e qualificare la comunicazione con l'esterno (famiglia, scuole infanzia ecc...)	Presenza di materiale (cartaceo e/o video, e/o verbali ecc..) nei singoli servizi o, a seconda del tipo di materiale, consegnato direttamente ai genitori
<i>Coordinamento pedagogico</i>	Svolgimento attività prevista da parte della figura del Coordinatore Pedagogico;  Possesso dei titoli previsti dal Regolamento Regionale	Presenza nei servizi;
<i>Cura nelle relazioni</i>	Interventi diretti che promuovono espressioni di affettività, socialità, comunicazione, e interventi indiretti attraverso predisposizioni di spazi e tempi adeguati alle diverse esigenze dei bambini	Esperienza diretta e documentata

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO

Elementi di valutazione	Indicatori	Dove/come verificare
<i>Qualità educativa nell'organizzazione degli spazi</i>	Gli spazi interni ed esterni sono oggetto del progetto educativo e delle attività educative che si intendono realizzare, aggiornate sui gruppi di bambini. Gli spazi devono essere ricchi di elementi di gradevolezza estetica e di accuratezza	Esperienza diretta



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

<i>Interni</i>	<p>1. lo spazio favorisce il gioco autonomo e l'accesso ai materiali, preferibilmente di recupero</p> <p>2. gli spazi sono organizzati in modo da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi, e quindi articolati e differenziati</p> <p>3. gli spazi destinati alle routine (pranzo, sonno, cambio), sono pensati per soddisfare i bisogni del bambino</p>	Osservazione diretta
<i>Esterni</i>	<p>1. lo spazio esterno favorisce il gioco, la socializzazione e l'autonomia dei bambini</p> <p>2. lo spazio esterno favorisce l'osservazione, l'esplorazione della natura e, in continuità con lo spazio interno, favorisce lo svolgimento sia del gioco libero che delle attività strutturate (<i>outdoor education</i>).</p>	Osservazione diretta
<i>Arredi adeguati per i bambini</i>	<p>Nei servizi sono assicurati:</p> <p>1. parte degli arredi accessibili ai bambini</p> <p>2. sedie e tavoli di altezza giusta per i bambini</p>	Osservazione diretta
<i>Arredi adeguati per gli adulti</i>	<p>Nei servizi sono assicurati:</p> <p>1. spazi riservati agli adulti per svolgere attività di: progettazione, programmazione, documentazione, formazione, colloqui con le famiglie</p> <p>2. spazi adeguati al cambio e all'igiene del personale educativo/scolastico- genitori</p>	Osservazione diretta

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

<i>Cura e gradevolezza degli ambienti</i>	<p>E' assicurata particolare attenzione nel rendere gli ambienti e le documentazioni piacevoli e capaci di trasmettere e raccontare ciò che si vive nel servizio</p> <p>Pulizia e sicurezza degli ambienti</p> <p>Sostituzione degli arredi e materiali deteriorati</p> <p>Presenza di materiali e arredi atossici</p>	Osservazione diretta
---	--	----------------------

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Elementi di valutazione	Indicatore	Dove/come verificare
<i>Open Day per far conoscere i servizi alle famiglie</i>	Almeno 1 all'anno per struttura durante il periodo di apertura dei bandi per l'ammissione ai servizi	Diffusione delle iniziative
<i>Presentazione ai genitori del progetto di esperienze del servizio</i>	Almeno 1 incontro di presentazione ai genitori	Convocazione/documentazione dell'incontro
<i>Incontri per confrontarsi con i genitori sulle esperienze dei bambini</i>	Almeno 1 incontro nell'anno educativo/scolastico	Convocazioni e documentazione degli incontri
<i>Colloqui individuali per rendere personalizzato l'intervento educativo</i>	Almeno 1 incontro durante l'anno educativo/scolastico	Convocazioni singole
<i>Attenzione individualizzata ai bisogni di ogni bambino</i>	<p>Attenzione ai tempi e ai ritmi di ogni bambino</p> <p>Cura dell'igiene personale di ciascun bambino</p>	Esperienza diretta
<i>Attività extra</i>	Almeno 1 incontro a tema con esperti per i genitori nell'anno educativo	Publicizzazione e affissione programma degli incontri
<i>Rispetto delle diversità: di cultura e tipologia di famiglia; nella presenza di handicap; nelle differenze etnico-culturali</i>	Promozione di una rete di servizi e opportunità flessibili e rispondenti ai casi di particolare bisogno	Esperienza diretta

<i>Comunicazione tra il servizio e le famiglie</i>	<p>Presenza in ogni servizio di pannelli con presentazione del servizio e documentazione relativa alle esperienze.</p> <p>Elaborazione del diario personale di ciascun bambino da consegnare alla famiglia.</p> <p>Utilizzo di applicazioni informatiche</p>	Esperienza diretta
<i>Gradimento e soddisfazione delle famiglie dei bambini che frequentano i servizi</i>	Somministrazione di questionari per la misurazione del livello di gradimento/soddisfazione	Somministrazione, elaborazione e restituzione dei risultati

### Forme di partecipazione

#### *La partecipazione delle famiglie*

Il rapporto e la comunicazione con le famiglie sono un aspetto cruciale e delicato della vita e dell'organizzazione dei servizi per l'infanzia comunali.

La collaborazione con la famiglia per la crescita, cura, formazione e socializzazione dei bambini, avviene in un clima di dialogo, confronto e aiuto reciproco a partire dall'ambientamento: un momento estremamente delicato e coinvolgente sia per il bambino che per i genitori e il personale, poiché in tale periodo il bambino sperimenta, spesso per la prima volta la temporanea separazione dalle figure familiari per incontrare e conoscere un nuovo ambiente.

L'educatore o l'insegnante ha, pertanto, il compito di facilitare la continuità emotiva tra famiglia e servizio, attraverso un piano di ambientamento graduale che possa garantire il rispetto dei bisogni del bambino, dei genitori e l'effettiva integrazione nel nuovo contesto.

La gestione e la qualità dei rapporti con le famiglie sono sostenute da diverse forme di partecipazione e vi è la possibilità di far ricorso a varie modalità di iterazione che possono essere attivate all'interno dei singoli servizi, secondo le modalità più opportune tra cui:

- Colloqui di ascolto: viene garantito dal personale educativo un primo colloquio individuale con la famiglia precedente all'ambientamento del bambino ed altri colloqui durante l'anno educativo. L'incontro iniziale ha la funzione di conoscersi reciprocamente in un clima di accoglienza e di ascolto, nel quale i genitori possono esprimere e condividere i loro pensieri e vissuti, ed anche l'idea che hanno del loro bambino o bambina, socializzando informazioni importanti ed utili per l'ambientamento al nido e alla scuola dell'infanzia.
- Assemblee di plesso: incontri tra i genitori e il personale educativo e ausiliario del plesso. L'assemblea si riunisce in via ordinaria all'inizio e alla fine di ogni anno educativo per discutere i temi generali dell'organizzazione, del funzionamento del servizio e della realizzazione del progetto educativo di plesso.
- Assemblee di sezione: incontri tra i genitori e il personale educativo e ausiliario della sezione per la presentazione, il confronto e la verifica della programmazione della didattica.
- Comitati di gestione di plesso: eletto all'interno dell'assemblea di plesso, è composto da un rappresentante dei genitori per ogni sezione presente, da almeno un rappresentante del personale educativo e docente fino a un massimo di due e da un rappresentante del personale non docente.

- Laboratori e feste: durante l'anno educativo e scolastico vengono programmati laboratori legati alle attività del nido e della scuola dell'infanzia, a cui sono invitati a partecipare i genitori con l'ausilio degli insegnanti e degli educatori. Vengono inoltre organizzate feste, che costituiscono un momento di condivisione tra genitori, figli e tutto il personale.

Le relazioni digitali. BimBumApp.

Per promuovere le relazioni digitali con le famiglie, l'amministrazione comunale ha dotato tutte le strutture educative e scolastiche di un'applicazione informatica denominata BimBumBapp. Gli operatori, attraverso azioni mirate e graduali, possono dialogare con i genitori per condividere informazioni, diffondere eventi ed iniziative, trovare insieme, spazi innovativi di condivisione e di collaborazione; modi creativi, efficaci e innovativi di comunicare e partecipare, pensati su misura per garantire il benessere di tutti i bambini. Infatti l'applicazione, oltre ad essere munita della funzione appello e rispondere all'obbligo di segnalazione delle assenze non comunicate da parte delle strutture educative ospitanti bambini 0-3 anni (ai sensi del D.P.G.R. n. 55/R del 2 ottobre 2018), è dotata di altre funzioni come quella relativa alla messaggistica, alla pubblicazione di eventi, pubblicazione delle foto che riguarderanno i momenti di vita quotidiana dei bambini/e al nido (routines, gioco libero, gioco strutturato etc.), etc.

Diritti di natura risarcitoria per inadempienze nell'erogazione del servizio

*Chiusura forzata dei servizi. Modalità di decurtazione delle rette.*

Solo nei casi di chiusura forzata dei Servizi (manutenzione straordinaria e/o calamità naturali) la tariffa potrà essere decurtata proporzionalmente al periodo di chiusura del Servizio.

Suggerimenti e reclami

L'Amministrazione apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti che provengono dall'utenza. Vengono inoltre verificate e valutate tutte le comunicazioni pervenute in merito a criticità relative al servizio offerto ed espresse come:

segnalazioni: fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti sui quali si ritiene si debba porre attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;

reclami: insoddisfazione che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi.

Gli uffici di riferimento per quanto concerne i nidi e le scuole dell'infanzia del Comune di Grosseto si trovano presso il Servizio Servizi Educativi. Attraverso gli uffici competenti l'Amministrazione accoglie e recepisce le segnalazioni e i reclami relativi alle strutture di cui è responsabile e si impegna a rispondere.

La rete dei servizi

La rete dei servizi educativi 0-6 del Comune di Grosseto comprende 5 nidi d'infanzia, 3 scuole dell'infanzia, 2 servizi di continuità nei quali sono presenti una sezione di nido con bambini da 24 a 36 mesi e due di scuola dell'infanzia con bambini dai 3 ai 6 anni.

Tutte le strutture sono dotate di ambienti progettati ed organizzati in funzione dell'età dei bambini al fine di garantire la loro socializzazione e i processi personali di sviluppo e apprendimento.

Nidi d'Infanzia comunali

"Il Sole" – via Pirandello n. 42,44 tel. 0564/451097

"La Mimosa" – via Merloni n. 10/12 tel. 0564/490246

"Il Delfino" – via Maroncelli – Marina di Grosseto n. 7 tel. 0564/37206

"Il Canguro" – via Lago di Varano n. 2 tel. 0564/411738

"L'Aquilone" – via Mozambico n. 39 tel. 0564/457497

#### Servizi di continuità nido-scuola dell'infanzia

"Il Cappellaio matto" – Via Fiesole n. 16 tel. 0564/493530

"L'Arcobaleno" – Via Ungheria n. 1/A tel. 0564/451637

#### Scuole dell'Infanzia comunali

"Baticuore" – via Grossetana n. 8 – Batignano tel. 0564/338264

"Folletto" – via S. Sebastiano n. 5 – Istia tel. 0564/409214

"L'Arcobaleno" – Via Ungheria n. 1/A tel. 0564/451637

"Le Margherite" – via Giordano n. 44 tel. 0564/415605

"Il Cappellaio matto" – Via Fiesole n. 16 tel. 0564/493530

#### D. Altre informazioni

##### Quadro normativo di riferimento

L'impegno nei confronti di tutti i bambini e delle loro famiglie per il buon funzionamento dei servizi educativi del Comune di Grosseto è coerente con il seguente quadro normativo vigente di carattere internazionale, nazionale e locale:

- la Convenzione sui diritti del fanciullo, approvata dall'ONU nel 1989 e recepita dallo Stato italiano con la legge n° 176 del 1991;
- il Rapporto contenente gli obiettivi di Qualità nei servizi per la prima infanzia, pubblicato dalla Rete per l'Infanzia della Comunità europea nel 1995;
- gli articoli n. 3,33 e 34 della Costituzione italiana;
- la Legge regionale 26 luglio 2002, n. 32, "Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale, lavoro" e s.m.i. e il relativo Regolamento di attuazione dell'articolo 4 bis della suddetta legge regionale 26 luglio 2002, n. 32 in materia di servizi educativi per la prima infanzia (Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 41/R del 30 luglio 2013 e s.m.i.) nonché le Linee guida regionali per l'applicazione del nuovo Regolamento regionale n. 41/R del 30 luglio 2013 per i servizi educativi per la prima infanzia e s.m.i.;
- il Regolamento per il funzionamento dei servizi educativi per la prima infanzia nella Zona Educativa Grossetana, approvato con Deliberazione Consiglio Comunale n. 98 del 30/11/2016 e s.m.i.;
- il Regolamento dei servizi educativi per l'infanzia comunali, approvato con Deliberazione Consiglio Comunale n. 107 del 15/12/2016 e successivamente integrato dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n. 11/2018 e s.m.i.;
- decreto legislativo del 13 aprile 2017, n.65;
- Linee pedagogiche per il sistema integrato "zerosei".

#### E. Contatti

##### *Recapiti, orari e modalità di accesso*

Servizio Servizi Educativi Via A. Saffi, 17/C – 58100 Grosseto

##### Dirigente

Telefono 0564 488728

##### Funzionario responsabile

Telefono 0564 488564

##### Coordinamento pedagogico

Telefono 0564 488799

Domande ed ammissioni ai servizi

Telefono 0564 488778

Gestione quote di compartecipazione

Telefono 0564 488786

Fax: 0564 488785

e-mail ( area amministrativa):

[servizieducativicomunali@comune.grosseto.it](mailto:servizieducativicomunali@comune.grosseto.it)

e-mail (area pedagogica):

[coordinamento.pedagogico@comune.grosseto.it](mailto:coordinamento.pedagogico@comune.grosseto.it)

## RETE GROSSETANA BIBLIOTECHE ARCHIVI CENTRI DI DOCUMENTAZIONE – BIBLIOTECA CHELLIANA

## A. Presentazione del servizio

Gli enti e gli istituti culturali pubblici e privati che hanno contribuito fin dal 1999 alla costituzione, allo sviluppo e al consolidamento del Sistema Bibliotecario Provinciale Grossetano, hanno dal 2014 rinominato tale struttura di cooperazione Sistema Documentario Integrato Grossetano (SDIG); dal 2020 SDIG si è trasformato in Rete grossetana delle Biblioteche, Archivi e Centri di Documentazione (GROBAC).

Le istituzioni aderenti a GROBAC, presenti all'interno del territorio della provincia di Grosseto, stabiliscono di adottare alcuni principi comuni di regolamentazione dei servizi all'utenza delle proprie biblioteche, archivi e centri di documentazione coerentemente con quanto enunciato nell'ultima Convenzione siglata tra gli istituti aderenti in data 30 gennaio 2020. Tale documento ha riaffermato come GROBAC rappresenti lo strumento operativo per garantire il coordinamento tra gli istituti partecipanti, per lo sviluppo dei servizi all'utenza e la valorizzazione delle risorse documentarie, fatta salva l'autonomia di ciascun istituto partecipante. L'obiettivo è di integrare – in una logica di sussidiarietà – le risorse bibliografiche e professionali di enti pubblici e privati per la gestione di servizi efficienti all'utenza.

Fanno parte di GROBAC: le biblioteche dei Comuni di: Grosseto, Arcidosso, Capalbio, Castell'Azzara, Castiglione della Pescaia, Follonica, Gavorrano, Magliano in Toscana, Manciano, Massa Marittima, Porto S. Stefano, Monterotondo Marittimo, Orbetello, Pitigliano, Roccastrada, Scansano, Scarlino; l'archivio del Comune di Casteldelpiano; le biblioteche degli istituti: Istituto Storico Grossetano della Resistenza e dell'Età Contemporanea – ISGREC, Fondazione Luciano Bianciardi, Fondazione Grosseto Cultura, Biblioteca delle Muse di Saturnia (GR), Istituto di Istruzione Superiore Antonio Rosmini, di Grosseto, Istituto di Istruzione Superiore Pietro Aldi di Grosseto, Istituto di Istruzione Superiore Leonardo Da Vinci di Arcidosso, Polo Universitario Grossetano, Centro Istituto Shang-Shung di Arcidosso, Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura della Maremma e del Tirreno sezione di Grosseto, Biblioteca del Museo Archeologico e d'Arte della Maremma di Grosseto, Fondazione Santa Fiora Cultura

La rete provinciale grossetana aderisce altresì alla rete documentaria regionale, contribuendo allo sviluppo della cooperazione fra reti e sistemi locali del territorio regionale.

L'offerta documentaria di GROBAC è composta sia dal patrimonio documentario delle biblioteche comunali, prevalentemente orientate all'accesso all'informazione e a servizi di pubblica lettura generalista, sia dal patrimonio di biblioteche, archivi e istituti culturali pubblici o privati aderenti al sistema stesso.

Gli istituti culturali aderenti a GROBAC condividono funzioni ed obiettivi creando una rete documentaria locale in coerenza con le finalità definite dalla L.R. 21/2010 – Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti ed attività culturali – e dal Regolamento di attuazione della stessa ed alla quale si ispira la presente Carta dei Servizi.

Le biblioteche, gli archivi ed i centri di documentazione presenti sul territorio della Provincia di Grosseto sono organismi finalizzati – tra l'altro - alla ricerca, raccolta, organizzazione, erogazione di informazioni e documenti al servizio dei cittadini, di studiosi e ricercatori, nel perseguimento di sempre più efficaci forme di cooperazione e condivisione di risorse sia con altri istituti culturali analoghi presenti nel territorio di riferimento, sia con quanti (istituti e soggetti individuali) partecipino ai progetti e alle iniziative di rete.

La rete documentaria grossetana si è costituita tra gli enti partecipanti per raggiungere i seguenti obiettivi (art. 2 della convenzione vigente):

- la gestione in cooperazione dei servizi bibliotecari di catalogazione, acquisto, prestito e del sistema informativo di Rete e l'aggiornamento della Carta dei Servizi di Rete;
- il coordinamento delle attività di catalogazione e di promozione della lettura;



- la promozione di collaborazioni con strutture e servizi socio-culturali del territorio, con particolare riguardo alla scuola;
- la collaborazione con istituzioni e associazioni di volontariato culturale e sociale;
- la promozione di sistemi integrati per la gestione e l'erogazione di servizi culturali;
- la partecipazione alla Rete documentaria regionale ed ai progetti di sviluppo dei servizi agli utenti da essa promossi;
- il mantenimento del sito web di Rete comprendente informazioni strutturate su tutti gli istituti documentari di rete, l'accesso ai servizi web cooperativi e al catalogo collettivo;
- il collegamento al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) come Polo GR;
- il consolidamento e l'implementazione del catalogo integrato delle risorse documentarie degli Enti e istituzioni aderenti;
- lo sviluppo del prestito e del servizio di consegna dei documenti tra gli enti partecipanti e del prestito interbibliotecario tra le reti bibliotecarie toscane e a livello nazionale;
- la promozione di una politica di sviluppo coordinato delle collezioni e l'aggiornamento della Carta delle Collezioni di Rete;
- la valorizzazione del patrimonio storico;
- la formazione e l'aggiornamento del personale;
- la realizzazione di iniziative per promuovere i servizi agli utenti;
- il favorire l'accesso alle risorse elettroniche (riviste, e-book, banche dati, ecc.);
- il perseguire obiettivi comuni in termini di efficacia, efficienza ed economicità nell'erogazione dei servizi;
- l'attuazione di forme di cooperazione e collaborazione con soggetti pubblici e privati mediante la stipula di apposite convenzioni;
- lo sviluppo di interventi di promozione alla lettura finalizzati ad ampliare le fasce di utenza;
- il monitoraggio dei servizi all'utenza e la rilevazione annuale dei dati statistici da fornire alla Regione Toscana;
- il sostegno alle strutture più deboli;
- la promozione all'uso degli archivi per scopi di ricerca e delle iniziative finalizzate al censimento, ordinamento e inventariazione dei documenti ivi conservati;
- il completamento dei processi di riordino degli archivi storici della Provincia di Grosseto;
- interventi di restauro sui materiali;
- conversione elettronica degli inventari già pubblicati o in pubblicazione.

## B. Servizi resi

### Principi generali di erogazione dei servizi

La Rete Grossetana biblioteche, archivi, centri di documentazione (GROBAC) nell'erogazione dei servizi si ispira ai seguenti principi:

#### a) Eguaglianza.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religioni, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione così come enunciato dal Manifesto delle Biblioteche pubbliche dell'IFLA/UNESCO del 1995. La rete opera per l'affermazione dei principi della interculturalità, per la valorizzazione delle differenze e la loro convivenza come valori di civiltà; l'accesso ai servizi è quindi garantito a tutti i cittadini senza limitazione alcuna.

La Rete si adopera per l'accessibilità dei servizi anche ai portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

La Rete non interferisce sui contenuti delle letture e degli interessi dei propri utenti e si fa garante della riservatezza dei loro dati personali, delle informazioni ricercate, delle letture e dei prestiti.

b) Imparzialità e continuità.

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a obiettività, giustizia, imparzialità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno tempestivamente e preventivamente comunicati all'utenza e verrà adottata ogni misura possibile al fine di ridurre al minimo il disagio arrecato.

c) Accessibilità.

Le biblioteche appartenenti a GROBAC effettuano orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita. Orari e servizi saranno opportunamente resi noti avvalendosi di tutte le forme idonee a garantire la maggiore informazione possibile.

Le biblioteche pubbliche aderenti s'impegnano altresì a fornire i servizi di consultazione, prestito e riproduzione dei documenti nel rispetto delle leggi vigenti, ad offrire assistenza ed aiuto nel reperimento degli stessi. Carte dei Servizi e Regolamenti delle singole realtà possono prevedere specifiche modalità di fruizione del materiale.

Le biblioteche della Rete si impegnano alla eliminazione delle barriere architettoniche che ostacolano l'erogazione dei servizi.

d) Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su diversi supporti, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società valorizzando il patrimonio culturale e sociale della comunità, lo sviluppo culturale dei cittadini, il confronto tra tradizioni culturali diverse, nonché favorendo l'esercizio del diritto allo studio.

e) Partecipazione e trasparenza

La Rete garantisce strumenti di partecipazione appositamente individuati al fine di favorire la collaborazione degli utenti stessi per il miglioramento del servizio nonché la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso il proprio sito web che si impegna ad aggiornare costantemente.

Le biblioteche ed i centri di documentazione ricercano il coinvolgimento dei propri utenti promuovendo il contributo attivo alle iniziative e ricercando l'apporto critico nella valutazione e miglioramento dei servizi.

La partecipazione, inoltre, garantisce all'utente il diritto di accesso alle informazioni in possesso alle biblioteche.

L'utente in ogni momento può verificare lo stato e l'iter delle richieste in corso. L'utente può presentare reclami ed istanze, prospettare osservazioni.

f) Efficienza ed efficacia

Le Biblioteche aderenti a GROBAC si impegnano ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficacia (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) ed efficienza (ottenimento dei risultati il più possibile adeguati alle esigenze dell'utenza), elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio. La misurazione e verifica dei risultati deve essere annualmente attuata con strumenti individuati dalla Rete e portata a conoscenza del pubblico. Devono essere rispettati o comunque perseguiti gli standard professionali di servizio. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza devono essere monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze. In un'ottica di continuo miglioramento la Rete si impegna nella ricerca di tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e il servizio, ad ottimizzare i risultati, a contenere i costi.

Particolare importanza rivestono le Statistiche annuali e le Settimane di rilevazione delle presenze nelle biblioteche comunali.

#### Strumenti per l'erogazione del servizio

- a) Raccolte documentarie e loro organizzazione
- b) La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite sulla base delle concrete finalità di servizio.
- c) Personale: autonomia e aggiornamento professionale
- d) I bibliotecari, gli archivisti e il personale tecnico di GROBAC operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali e di quanto previsto dal Codice dei Beni Culturali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dai soggetti preposti.
- e) A tal fine le biblioteche ed i centri di documentazione di GROBAC forniscono i servizi con il ricorso a operatori e personale qualificato, formato ed aggiornato secondo i più recenti sviluppi delle discipline biblioteconomiche, bibliologiche, bibliografiche, archivistiche, documentalistiche e delle scienze dell'informazione e della comunicazione delle specifiche tassonomie delle diverse fattispecie di beni culturali.
- f) Nella progettazione e gestione dei servizi le biblioteche possono servirsi di risorse umane esterne contrattualizzate in procedure di outsourcing.

#### Prestazioni erogate

1. Le biblioteche, gli archivi ed i centri di documentazione adempiono le loro funzioni e perseguono i loro scopi mediante:
2. il reperimento, l'acquisizione permanente o temporanea, l'organizzazione materiale e concettuale e la messa a disposizione di informazioni, opere e documenti su qualsiasi supporto registrati;
3. lo scambio dei propri dati bibliografici e documentari, la visibilità delle proprie risorse documentarie, la circolazione e la fornitura di documenti;
4. il recupero e la conservazione di documenti e materiali rari, di pregio e di interesse locale;
5. la predisposizione e l'erogazione di servizi informativi e documentari, con specifiche opzioni destinate a soddisfare i bisogni di categorie svantaggiate;
6. l'orientamento e la consulenza, a individui e gruppi, per la ricerca e l'acquisizione di informazioni e documenti;
7. l'allestimento e l'organizzazione degli spazi e dei materiali più funzionali all'accesso e alla fruizione dei servizi;
8. attività di ricerca e studio finalizzate alla conoscenza e valorizzazione di nuclei documentari specifici e aspetti della storia e realtà locale;
9. organizzazione di iniziative di promozione della lettura, della conoscenza e dell'informazione;
10. organizzazione di servizi di informazione ed attività che favoriscano una più approfondita conoscenza della realtà e storia contemporanea e dei processi di integrazione e convivenza fra popoli e culture diverse;
11. informazioni sulle caratteristiche e le tipologie di altri centri di documentazione e biblioteche, innanzitutto a livello provinciale e regionale, e sull'ubicazione e disponibilità presso di essi di documenti richiesti dall'utente;
12. formazione di abilità e competenze diffuse di recupero, organizzazione, valutazione dell'informazione, in cooperazione con altri istituti (centri di documentazione specializzata, biblioteche pubbliche, biblioteche scolastiche);

13. promozione di esperienze di didattica del libro (antico e moderno) e di acquisizione di abilità relativamente all'uso delle fonti di informazione e all'evoluzione storica e tipologica dei diversi supporti documentari;
14. promozione di attività e servizi finalizzate ad ampliare le fasce di utenza tramite una politica integrata tesa a qualificare i servizi documentari, gli orari di apertura, la circolazione di informazioni sui programmi della biblioteca.

#### I servizi all'utenza

- a) **Iscrizione.** L'iscrizione alla Rete è gratuita, aperta a tutti ed è il presupposto indispensabile per l'accesso ai servizi. L'iscrizione può essere effettuata in tutte le biblioteche della Rete presentando un documento di identità e la tessera sanitaria. I dati obbligatori da comunicare, senza i quali l'iscrizione non può essere perfezionata, sono: nome e cognome; data e luogo di nascita; Codice fiscale (che diventerà numero di tessera); indirizzo di residenza; recapito telefonico; indirizzo email (se si intende utilizzare i servizi online). Per facilitare le comunicazioni con le biblioteche, gli iscritti si impegnano a segnalare ogni variazione dei dati forniti al momento dell'iscrizione. L'iscrizione autorizza GROBAC e le singole biblioteche all'invio – ai recapiti forniti dall'utente – di comunicazioni relative ai servizi, quali avvisi di cortesia, promemoria, solleciti e altre comunicazioni dalla biblioteca.
- b) **Orientamento e consulenza bibliografica.** Tutte le biblioteche della Rete forniscono assistenza e orientamento per: l'uso della biblioteca e dei suoi servizi; la ricerca a catalogo delle opere possedute dalla Rete reperibili presso altre biblioteche; l'uso degli strumenti informativi e bibliografici; la ricerca di informazioni, sulla base delle risorse disponibili in biblioteca oppure online; conoscere indirizzi e attività delle biblioteche del territorio.
- c) **Consultazione in sede.** Tutti i libri posseduti dalle biblioteche aderenti a GROBAC sono consultabili in sede, se non diversamente segnalato nel catalogo. In ciascuna sede è possibile consultare quotidiani e riviste in formato cartaceo. Le consultazioni in sede possono essere registrate nel software della Rete per finalità gestionali e statistiche.
- d) **Prestito.** Gli iscritti possono accedere al prestito. Tutti i prestiti vengono registrati nel software della Rete per finalità gestionali e statistiche. È possibile prendere in prestito contemporaneamente fino a un massimo di 15 opere, il numero di materiali prestabili in ciascuna delle biblioteche aderenti è stabilito dai singoli regolamenti interni, e la durata del prestito varia secondo i materiali: libri e audiolibri, per 30 giorni rinnovabili; fino a 4 dvd per 7 giorni non rinnovabili (sono esclusi dal prestito gli audiovisivi pubblicati da meno di 18 mesi); fino a 5 riviste per 15 giorni rinnovabili. In assenza di prenotazioni da parte di altri lettori, è consentito un solo rinnovo per ogni opera ottenuta in prestito, che può essere richiesto attraverso MyDiscovery, di persona, per email e telefonicamente.
- e) **Prenotazione.** Tutte le opere ammesse al prestito sono prenotabili. La prenotazione può essere effettuata da MyDiscovery, di persona in una qualsiasi biblioteca, per email o telefonicamente. Ogni iscritto può scegliere presso quale biblioteca intende ritirare le opere una volta disponibili. La biblioteca informa l'utente della disponibilità al prestito dell'opera prenotata tramite email, o telefonicamente. L'opera resta a disposizione del richiedente per 7 giorni. L'utente in ritardo nella restituzione dei materiali o sospeso dal prestito / dalla consultazione non può prenotare nuove opere.
- f) **Scadenza del prestito, restituzione e sanzioni.** L'utente ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le opere prese in prestito o richieste in consultazione. La

restituzione delle opere prese in prestito può essere effettuata da chiunque in qualsiasi sede della Rete. La mancata restituzione entro i termini previsti comporta la sospensione dal prestito per un periodo corrispondente al numero dei giorni di ritardo. La sospensione ha valore in tutte le sedi e la riammissione è subordinata alla restituzione delle opere e alla conclusione del periodo di sospensione. Se l'opera viene smarrita o danneggiata accidentalmente dovrà essere riacquistata dall'utente o, se non più in commercio, sostituita con un'altra di analogo valore e argomento su indicazione del responsabile della biblioteca. L'utente è sospeso dai servizi finché non abbia provveduto al reintegro delle opere.

- g) **Prestito interbibliotecario.** Tutte le opere ammesse al prestito possono essere prestate a biblioteche esterne alla Rete (prestito interbibliotecario in uscita). Tutti gli utenti iscritti hanno la possibilità di richiedere opere possedute da biblioteche esterne alla Rete (prestito interbibliotecario in entrata). Il servizio è gratuito se la Biblioteca richiedente accetta il regime di reciprocità, ha un costo forfettario in caso contrario. La Biblioteca richiedente è responsabile delle opere dal momento del ricevimento fino alla loro restituzione e, in caso di perdita o danneggiamento, si impegna al reintegro. Il prestito interbibliotecario in entrata può essere richiesto a condizione che l'opera non sia già presente nelle collezioni della Rete. La durata del prestito (o la restrizione alla sola consultazione in sede dell'opera) è soggetta alle condizioni dettate dalla biblioteca proprietaria. L'utente dovrà farsi carico dei costi addebitati dalla biblioteca proprietaria dell'opera per la spedizione.
- h) **Servizio di riproduzione.** Il servizio di riproduzione di volumi o documenti si svolge secondo le modalità ed i costi previsti dal regolamento di ciascuna biblioteca e nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore.
- i) **Servizi online.**

*Sito web.* Il portale garantisce l'accesso al catalogo e ai servizi online, informa su sedi, orari, servizi, procedure e tariffe e aggiorna sui progetti in corso di attuazione e sulle iniziative culturali organizzate dalla Rete.

*Catalogo online.* Attraverso il catalogo online è possibile verificare se un'opera è presente nelle raccolte della Rete e verificarne la disponibilità. Le ricerche possono essere effettuate mediante parole singole o combinando varie chiavi di ricerca (ricerca avanzata).

*MyDiscovery.* All'atto dell'iscrizione vengono fornite le credenziali di accesso a MyDiscovery, un'area personale nel portale della Rete che offre una ricca gamma di servizi a distanza. Attraverso MyDiscovery è possibile: gestire le informazioni che riguardano il proprio profilo personale; visualizzare in tempo reale la situazione dei prestiti e rinnovare i prestiti in scadenza; gestire le prenotazioni; salvare ricerche e conservare memoria delle opere prese in prestito; organizzare le proprie letture in scaffali virtuali.

*MLOL.* Il Sistema Bibliotecario aderisce a MediaLibraryOnLine, la più importante rete italiana di biblioteche per la gestione del prestito digitale. Attraverso il portale MLOL si ha accesso diretto e gratuito alle collezioni digitali della Rete: musica, ebook, riviste e quotidiani da tutto il mondo, audiolibri. Il Servizio Edicola mette a disposizione giornali da tutto il mondo, consultabili ogni giorno in versione digitale. Gli ebook sono consultabili anche attraverso la app MLOL Reader per IOS e Android.

- j) Servizi per bambini e ragazzi. Le biblioteche aderenti a GROBAC si impegnano in particolar modo a promuovere la lettura tra le fasce più giovani della popolazione tramite l'offerta di spazi, collezioni ed iniziative appositamente dedicati. In ogni biblioteca i bibliotecari oltre a curare la selezione e l'aggiornamento delle raccolte, favoriscono le attività di lettura, consultazione e ricerca dei materiali, promuovono l'autonomia di scelta e la capacità di reperire informazioni, lo sviluppo delle capacità espressive e critiche dei giovani. I bibliotecari non sono in alcun modo responsabili delle scelte effettuate dai minori nell'ambito delle opere presenti nelle raccolte o selezionate dalla Rete fra le risorse online: essi si limitano a far osservare quanto previsto dalla normativa vigente.

### C. Qualità del servizio

#### Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio documentario hanno diritti e doveri, in particolare gli aderenti alla Rete assumono reciprocamente i seguenti impegni:

- garantiscono un'informazione esauriente e continuativa su progetti, esperienze e servizi propri;
- scambiano e rendono visibili i propri dati bibliografici;
- aderiscono agli standard tecnici di cooperazione;
- favoriscono la partecipazione di operatori di biblioteche e centri di documentazione a gruppi di progetto;
- concorrono alla definizione di linee di promozione e sviluppo dei servizi bibliotecari e documentari;
- favoriscono la comunicazione e la cooperazione fra sistemi diversi (bibliotecario/documentario, archivistico sia nell'ambito provinciale che regionale);
- concorrono con le risorse loro assegnate al raggiungimento degli obiettivi del Sistema;
- garantiscono il funzionamento delle proprie strutture, nel rispetto degli standard minimi regionali;
- il personale:
  - garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili e accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria;
  - assiste l'utente nelle ricerche con professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza;
  - recepisce i desiderata dell'utenza e li trasmette ai diretti responsabili per gli opportuni provvedimenti;
  - fa rispettare il Regolamento e la Carta dei Servizi della propria struttura;
  - in caso di reclami indica all'utente le modalità appropriate per rivendicare le proprie ragioni;
  - partecipa ai percorsi di formazione prescritti;
  - osserva e fa rispettare le norme di sicurezza particolari e generali.
- l'utente:
  - rispetta i Regolamenti e le Carte dei Servizi delle strutture della Rete;
  - rispetta le scadenze di restituzione dei documenti;
  - rispetta i documenti e gli arredi, senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
  - rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
  - adotta un comportamento corretto e collaborativo con il personale, seguendone le indicazioni ed, in caso di contrasto, seguire le procedure previste per i reclami;



- ha il diritto di essere iscritto gratuitamente alle biblioteche di GROBAC, di accedere al prestito locale ed interbibliotecario, di essere abilitato all'accesso internet e ai servizi che saranno attivati on line.

Al fine di soddisfare adeguatamente i bisogni e le aspettative degli utenti, sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità / standard che la biblioteca Chelliana si impegna a rispettare:

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio	Indicatori di qualità / Standard
Consultazione, lettura in sede, prestito a domicilio	Iscrizione Rete Grossetana biblioteche	Immediato
	Orientamento e consulenza bibliografica	Immediato
	Consultazione in sede	Immediato
	Prestito <sup>1</sup>	Immediato
	Prenotazione	
	Scadenza del prestito, restituzione e sanzioni	
Prestito interbibliotecario	Prestito interbibliotecario	
Servizio di riproduzione	Servizio di riproduzione	A richiesta e a pagamento
Servizi online	Servizi online: sito web	Immediato
	Servizi online: catalogo online	Immediato
	Servizi online: Mydiscovery	Immediato
	Servizi online: MLOL	Immediato
	Servizi per bambini e ragazzi	

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti da GROBAC nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato verbalmente, per iscritto o posta elettronica alla biblioteca di riferimento (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto).

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i trenta giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare eventuali reclami agli organi dell'Amministrazione, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

<sup>1</sup> Il prestito dei libri dura 30 giorni, ed è prorogabile, su richiesta, per altri 30 giorni, in assenza di prenotazioni da parte di altri utenti. Il prestito dei DVD dura 7 giorni, non sono previste proroghe e prenotazioni.

Se il libro che desideri è già in prestito, oppure è posseduto da una biblioteca diversa da quella di cui sei utente abituale, puoi prenotarlo (on line o rivolgendoti al personale): quando il volume arriverà e sarà disponibile sarai avvisato telefonicamente o via e-mail. Se non restituisci un prestito alla scadenza, o entro i 7 giorni successivi, sarai sospeso dai servizi in tutte le biblioteche della Rete, per un periodo pari al ritardo effettuato (ad esempio, se riporti un libro con dieci giorni di ritardo, non potrai accedere ai servizi per dieci giorni). Se hai danneggiato o smarrito una pubblicazione, devi comprare un altro esemplare, preferibilmente della stessa edizione. Nel caso ciò non sia possibile, devi concordare con il Responsabile della tua biblioteca l'acquisto di un altro titolo di analogo valore commerciale. Se non provvederai all'acquisto, sarai escluso dai servizi in tutte le biblioteche della Rete.



Le biblioteche garantiscono il diritto alla tutela dei dati personali in base alla normativa vigente.

#### D. Altre informazioni

- a) Documentazione locale. Le biblioteche aderenti a GROBAC curano in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale, sociale ed economica del territorio.
- b) Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali. Le biblioteche di GROBAC operano per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga come valore le differenze e la loro convivenza come fattore di civiltà. Le biblioteche si attivano per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e per predisporre raccolte e sezioni speciali in lingua e collaborano alla diffusione della lettura in strutture sanitarie e pubbliche a valenza sociale.
- c) Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca. GROBAC si orienta verso una concezione delle biblioteche non più soltanto intese come centri di conservazione e consultazioni del materiale librario, ma come veri e propri centri culturali, luoghi di incontro e scambio di esperienze e conoscenze. A tal fine: promuove attività di studio e di ricerca finalizzate alla valorizzazione e conoscenza del patrimonio posseduto; organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre attività volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei propri servizi; favorisce con tali attività aggiuntive la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.
- d) Inventari archivistici: visibilità ed aggiornamento GROBAC si impegna a rendere visibili le guide, gli strumenti di corredo, i repertori, gli inventari, i fondi documentari degli Archivi storici comunali e degli Istituti culturali aderenti avvalendosi delle regole nazionali ed internazionali e della collaborazione con altre realtà allo scopo di rendere sempre maggiormente visibile e fruibile il proprio patrimonio documentario. Collabora con la Soprintendenza Archivistica per la Toscana e partecipa alla banca dati SIUSA, Sistema Informativo Unificato per le Soprintendenze Archivistiche <http://siusa.archivi.beniculturali.it/>, e con la banca dati degli inventari degli Archivi storici comunali della Regione Toscana AST <http://ast.filosofia.sns.it/>.

#### E. Contatti

##### *Recapiti, orari e modalità di accesso*

Il sito internet del Servizio Bibliotecario Comunale del Comune di Grosseto è raggiungibile al seguente link: <https://www.bibliotechedimaremma.it/library/Chelliana/>

Biblioteca Comunale Chelliana Grosseto  
via G. Mazzini, 36 58100, Grosseto  
0564 488054, 0564 488055

##### Orario

da martedì a venerdì dalle 08:30 alle 19:30  
lunedì dalle 14:30 alle 19:30  
sabato dalle 8:30 alle 13:30

Sedi distaccate

Bibliocoop - Centro commerciale Maremà, presso lo Spazio soci Ipercoop

	mattina	pomeriggio
Lunedì	10:00 – 13:00	--
Martedì	--	--
Mercoledì	10:00 – 13:00	--
Giovedì	10:00 – 13:00	--
Venerdì	10:00 – 13:00	16:00 – 19:00

MUSEO ARCHEOLOGICO E D'ARTE DELLA MAREMMA / MUSEO D'ARTE SACRA DELLA  
DIOCESI DI GROSSETO (MAAM)

A. Presentazione del servizio

La nascita del museo civico risale al 1860 ed è legata alla figura del canonico Giovanni Chelli, che iniziò a disporre nella biblioteca da lui aperta, vari oggetti antichi. Nel 1933 grazie ad un altro ecclesiastico, Antonio Cappelli, fu aperto il Museo di Arte Sacra. Nel 1975 i due musei sono stati uniti nella sede attuale grazie ad un accordo tra Comune e Diocesi. Chiuso nel 1992 per interventi di ristrutturazione, il museo è stato riaperto il 21 marzo 1999 in veste rinnovata.

Il nucleo primitivo del museo è la raccolta del canonico Chelli costituita da materiali eterogenei provenienti da varie zone della Toscana e da Roma. Il museo è stato poi arricchito con moltissimi nuovi depositi della Soprintendenza Archeologica e della Diocesi di Grosseto e con acquisizioni dagli scavi recenti nel territorio.

Attualmente il museo, denominato Museo Archeologico e d'Arte della Maremma (MAAM), è attivo nel campo della didattica e della divulgazione, al fine di diffondere le conoscenze più aggiornate sulla storia, l'archeologia e l'arte del territorio. A tale scopo opera dal 2000 il Servizio Educativo, e vengono prodotte pubblicazioni (dal 2019 I Quaderni del MAAM) e organizzate mostre.

La missione del Museo Archeologico e d'Arte della Maremma/Museo d'Arte Sacra della Diocesi di Grosseto è quella di tutelare, promuovere e valorizzare il patrimonio culturale attraverso i seguenti obiettivi:

- preservare l'integrità del proprio patrimonio di interesse storico, archeologico e artistico, assicurandone la conservazione e manutenzione;
- esporre il patrimonio culturale ivi conservato e garantirne la fruizione pubblica nelle più ampie forme possibili, la collezione del museo comprende oggetti provenienti dall'area grossetana per un periodo che cronologicamente va dal paleolitico al secolo XIX. La collezione è divisa in 5 sezioni e disposta in 40 sale. Ogni sala è dotata di pannelli espositivi in italiano e inglese e didascalie. La sezione 1 è formata dalla collezione del canonico Chelli, il fondatore del museo, e presenta circa un centinaio di oggetti tutti eterogenei ed estranei alla Maremma, tra i quali spicca un cospicuo numero di urne cinerarie chiusine e volterrane. La sezione 2 presenta gli oggetti rinvenuti durante gli scavi di Roselle prevalentemente pertinenti al periodo etrusco e a quello romano. La sezione 3 riporta i ritrovamenti provenienti da tutta la Maremma e dalla Provincia di Grosseto, dall'epoca paleolitica fino alla dissoluzione dell'impero romano, spiccano i corredi orientalizzanti di Marsiliana d'Albegna. La sezione 4 è il Museo Diocesano d'Arte Sacra, affidato al museo dal 1975 e comprendente numerose opere (dipinti e arredi sacri) prima custodite nelle chiese della città di Grosseto e della Maremma. La sezione 5 conclude il percorso presentando i reperti medievali provenienti da Grosseto e dalla Maremma.
- incrementare l'esposizione delle proprie collezioni;
- promuovere la conoscenza del medesimo patrimonio tramite idonee attività di comunicazione e valorizzazione
- promuovere la conoscenza della storia e della cultura del territorio e dei diversi contesti di provenienza del patrimonio ivi conservato, stimolando la curiosità del pubblico;
- educare al rispetto e alla conoscenza del passato, con un approccio consapevole del loro valore educativo per lo sviluppo di una coscienza cittadina e cosmopolita.

Il Museo Archeologico e d'Arte della Maremma/Museo d'Arte Sacra della Diocesi di Grosseto assolve la propria missione attraverso le seguenti azioni:

- la protezione del patrimonio culturale ivi conservato mediante l'attuazione di sistemi e misure di sicurezza;
- il monitoraggio dello stato di conservazione dei beni delle collezioni possedute e la progettazione e realizzazione di interventi di manutenzione e restauro;
- l'incremento, lo studio, la catalogazione e la documentazione delle collezioni possedute;
- la progettazione e realizzazione dei percorsi espositivi;
- la promozione e comunicazione del patrimonio ivi conservato, anche con l'utilizzo di mezzi di ultima generazione (social media) e ponendo attenzione alle specifiche esigenze delle diverse categorie di pubblico;
- l'organizzazione di conferenze, iniziative culturali e attività educative di vario genere (visite guidate, attività didattiche, laboratori ecc.);
- pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- attività di fundraising (partecipazione a bandi, ricerca di sponsorizzazioni ecc.) volta alla realizzazione di progetti di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio;
- attivazione di collaborazioni con altri enti (pubblici e privati) per la realizzazione di progetti di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio.

## B. Servizi resi

Di seguito vengono riportati i principali servizi erogati:

### Servizi di accoglienza e biglietteria

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

### Orari e biglietteria

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente dal martedì alla domenica, nei giorni festivi e nei lunedì festivi.

Il Museo è aperto almeno 24 ore a settimana compresi sabato e domenica.

La chiusura settimanale è fissata ogni lunedì non festivo. Rimane chiuso il 25 dicembre, 1 gennaio e 1 maggio.

### Orari di apertura:

dal 1 aprile al 31 maggio: dal martedì al venerdì 10,30-17,00 • sabato, domenica e festivi 10,00-13,00/16,00-19,00

dal 1 giugno al 15 settembre: dal martedì alla domenica e festivi 10,30-18,30

dal 16 settembre al 31 ottobre: dal martedì al venerdì 10,30-17,00 • sabato, domenica e festivi 10,00-13,00/16,00-19,00

dal 1 novembre al 31 marzo: dal martedì al venerdì 9,30-13,30 • sabato, domenica e festivi 10,00-13,00/16,00-19,00

Gli orari sono consultabili anche al seguente link: <https://maam.comune.grosseto.it/info-e-orari/>

L'ingresso è a pagamento. Il biglietto intero costa € 5,00, cui si affiancano altre tariffe di seguito riportate:

Biglietto famiglia € 12,00 (2 adulti e due bambini/ragazzi tra 6 e 18 anni)

Biglietto ridotto € 2,50 (minori di 18 anni, studenti universitari, maggiori di 65 anni, militari in servizio, gruppi di 20 o più persone, Card Fondazione Musei Senesi, soci ACI, possessori del

biglietto d'ingresso agli scavi archeologici di Roselle, iscritti FAI, primo ingresso per studenti dei corsi professionali di restauro o di guida turistica, iniziative didattiche rivolte ai bambini ed alle famiglie, soci Pro Loco Alberese, Batignano, Grosseto, Marina Gr, Principina e Roselle, Soci Fondazione Grosseto Cultura, biglietto Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia – Convenzione Tular Rasnal, Settimana della Bellezza).

Biglietto ridotto € 1,00 (gruppi scolastici organizzati, Giornata Nazionale delle Famiglie al Museo, secondo ingresso per studenti dei corsi professionali di restauro o di guida turistica, gruppi organizzati per "Compleanno al Museo!", Halloween al Museo)

Biglietto gratuito (minori di 6 anni, insegnanti accompagnatori di gruppi scolastici, cittadini dell'Unione Europea portatori di handicap e un loro accompagnatore, membri del clero, guide turistiche, dipendenti del MIC, membri dell'ICOM, insegnanti con tessera Edumusei, giornalisti, studenti partecipanti a progetti di alternanza scuola/lavoro, inaugurazione mostre temporanee, conferenze, presentazioni di libri, Città Visibile, Notte Europea dei Musei, Notte dell'Archeologia, Notti Bianche, Bright, matrimonio).

Al MAAM è possibile acquistare la Maremmaround card che permette l'accesso ai tre musei della città di Grosseto e al Parco Regionale della Maremma ad un prezzo speciale.

La card ha 3 tipologie di accessi e durata diversi:

Card Verde: accesso a tutti i musei della città di Grosseto

Intero: 10 € - Ridotto: 7 €

Validità: 4 giorni

Card Blu: accesso ad un museo a scelta + Parco della Maremma

Intero: 12 € - Ridotto: 8€

Validità: 4 giorni

Card Rossa: accesso a tutti i musei + Parco della Maremma

Intero: 15 € - Ridotto: 11 €

Validità: 7 giorni

Per tutte le informazioni consultare il sito: [Maremmaround.it](http://Maremmaround.it)

E' possibile acquistare il biglietto del Museo soltanto in sede, mentre la card può essere acquistata oltre che al MAAM, anche presso gli altri musei cittadini o on-line al sito [Maremmaround.it](http://Maremmaround.it).

Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito in modalità elettronica.

Prenotazioni

E' possibile prenotare la visita con o senza guida.

Tariffe visite guidate:

Visita guidata singola in italiano: 5€ + prezzo del biglietto di ingresso

Visita guidata singola in inglese: 8€ + prezzo del biglietto di ingresso

Visita guidata gruppo in italiano: 90€ + prezzo del biglietto di ingresso

Visita guidata gruppo in inglese: 120€ + prezzo del biglietto di ingresso

La prenotazione è obbligatoria per le scuole e i gruppi chiamando ai numeri 0564-488760/752 o scrivendo a [accoglienzamaam@gmail.com](mailto:accoglienzamaam@gmail.com), per i gruppi, o [didatticamaam@gmail.com](mailto:didatticamaam@gmail.com) per le scuole.

#### Punto informativo

E' presente all'ingresso del museo, un punto informativo e di orientamento per il pubblico che fornisce notizie generali sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva, le iniziative in corso, l'eventuale assenza di opere significative per restauri o mostre, l'eventuale chiusura di una o più sale. Tali informazioni vengono riportate anche sul sito web.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito quali depliant, brochure, pieghevoli, e l'applicazione Izi.TRAVEL per scoprire il Museo anche su smartphone. L'applicazione può essere scaricata all'ingresso del museo e accompagnerà i visitatori in un tour guidato. Le app sono tradotte in inglese, francese e tedesco.

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, (dotato di badge), è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi sia in lingua italiana, che inglese.

Nella biglietteria si trovano esposte in italiano e inglese le indicazioni relative a:

- tariffe dei biglietti (interi, ridotti, cumulativi)
- informazioni e tariffa MaremmaAround (vendita e validità)
- categorie degli aventi diritto a riduzioni e gratuità
- condizioni di accesso
- segnalazione di eventuali disservizi

Le informazioni relative agli orari e al calendario degli eventi del Museo sono pubblicizzate attraverso: canali social, newsletter e portale internet;

#### Famiglie e bambini

Il museo fornisce materiale informativo illustrato con giochi didattici per i bambini, al fine di rendere maggiormente interattiva e di interesse la visita in famiglia.

Il bookshop offre una sezione dedicata a libri per i più piccoli.

Al piano terra del museo è inoltre allestito un baby pit-stop con spazio nursery e fasciatoio.

#### Collegamento WI-FI

Il museo è dotato di collegamento WI-FI nelle prime tre sale del piano terra, in corrispondenza del punto accoglienza.

#### Guardaroba

Il servizio di guardaroba autogestito, compreso nel prezzo del biglietto, è previsto su richiesta.

Per motivi di protezione delle opere, il personale addetto può richiedere di depositare negli spazi attrezzati a guardaroba, borse voluminose, zaini, ombrelli ed eventuali altri oggetti potenzialmente dannosi.

Ogni eventuale contestazione deve essere fatta al momento del ritiro degli oggetti compilando il modulo reclami.

Gli oggetti lasciati in deposito nel guardaroba self-service devono essere ritirati prima della chiusura dei musei.

#### Assistenza in sala

Il personale di assistenza in sala fornisce ai visitatori, anche in lingua inglese, informazioni sui percorsi, servizi ed eventi del museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali.

Nei siti museali viene assicurata la vigilanza e il controllo costante e diretto delle collezioni, anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività culturali.

#### Segnaletica

L'identificazione immediata del MAAM è facilitata dalla presenza di una targa esterna e da totem promozionali.

Nel museo sono presenti indicazioni in lingua italiana e inglese dei servizi essenziali quali toilette, ascensore, bookshop.

#### Informazioni e news

Portale internet: <https://maam.comune.grosseto.it/>

Il MAAM è su Facebook, Twitter, Instagram, YouTube e Tiktok.

Gli account ufficiali promuovono le attività dei musei, diffondono campagne ad hoc, pubblicano contenuti speciali e seguono le tendenze social.

In particolare sul canale YouTube sono caricati i video di tutti i musei e di alcune mostre ed eventi. Per i visitatori sordi sono disponibili video di presentazione della storia e delle collezioni in Lingua dei Segni Italiana, con sottotitoli.

#### Didattica

Nel Museo Archeologico è attivo un servizio didattico a disposizione delle scuole e delle famiglie che propone ampi approfondimenti sulla storia e sull'archeologia del territorio. L'attività didattica prevede visite guidate su percorsi tematici e laboratori connessi al percorso scelto.

Al fine di favorire una sempre migliore e crescente accessibilità della cultura e grazie alla collaborazione con istituzioni ed esperti del territorio grossetano e nazionale, il MAAM ha definito nel corso degli ultimi anni, proposte dedicate a pubblici con esigenze specifiche sul piano fisico, psichico e sociale.

Per informazioni e prenotazioni visite guidate e attività educative: 0564-488760/752; [accoglienzamaam@gmail.com](mailto:accoglienzamaam@gmail.com), per i gruppi, o [didatticamaam@gmail.com](mailto:didatticamaam@gmail.com) per le scuole.

Le visite guidate sono organizzate sia in apertura ordinaria, sia straordinaria del Museo.

I supporti informativi didattici (pannelli e didascalie) relative alle esposizioni permanenti sono in italiano e inglese.

Per approfondire le informazioni sulle attività didattiche si consiglia di consultare il sito: <https://maam.comune.grosseto.it/didattica/>

#### Spazi, altri servizi per il pubblico e valorizzazione

Il museo è dotato di una aula didattica per le attività educative, di una sala conferenze/proiezioni, e di alcune sale espositive.

Il MAAM offre mostre temporanee, organizzate anche in collaborazione con altri enti, per la valorizzazione del proprio patrimonio culturale

In funzione della propria attività istituzionale il MAAM cura e gestisce la catalogazione del patrimonio museale e della relativa documentazione, consultabile su richiesta motivata e compatibilmente con la sicurezza dei beni e la tutela della riservatezza, dei dati sensibili e dei diritti d'autore.

Il Museo è dotato di un archivio fotografico storico e corrente, di un Archivio documentario e garantiscono, anche avvalendosi di soggetti terzi, la consultazione dei materiali a tutti coloro che ne facciano richiesta motivata.

Autorizzazioni e Concessioni per foto e filmati ad uso professionale: [sabap-si@cultura.gov.it](mailto:sabap-si@cultura.gov.it)

Il Museo consente gratuitamente a studenti, studiosi e ricercatori l'accesso alle proprie collezioni e ai magazzini per motivi di studio e ricerca, in presenza comunque di un operatore museale.



La Biblioteca del museo è ad accesso libero negli orari di apertura degli uffici. Contiene volumi riguardanti storia, archeologia e arte. Il prestito è gratuito e si effettua con le modalità di cui al Regolamento del Museo.

Il personale del Museo è disponibile per consulenze riguardanti: allestimenti archeologici, ricerche bibliografiche, documentarie, progettazioni di percorsi di visita e didattici, approfondimenti tematici e indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie e materiali multimediali, a partire dalle risorse presenti nel museo. Il servizio è gratuito e rivolto a tutti gli utenti senza restrizioni e con specifico riguardo ad insegnanti e a studenti delle scuole di ogni ordine e grado. L'accesso è da concordare.

E' attivo un sistema di tutoraggio di stagisti e tirocinanti in convenzione con l'Università ed altri Enti, legato a temi della museografia e museologia. Inoltre si garantisce ai laureandi assistenza nella ricerca e consulenza nella stesura dell'elaborato di tesi.

Il Museo distribuisce presso il proprio bookshop oggettistica, gadget, pubblicazioni su argomenti pertinenti le collezioni e i cataloghi delle mostre in corso di svolgimento o passate. Le tariffe sono esposte al pubblico.

#### Eventi e iniziative speciali

Nel Museo vengono organizzati incontri, mostre, conferenze e iniziative culturali di vario genere. Per informazioni aggiornate sulle iniziative in programma si rimanda al sito <https://maam.comune.grosseto.it/>

Il Comune di Grosseto può concedere l'accesso gratuito o a tariffa ridotta:

- ai soggetti individuati mediante specifiche convenzioni;
- alle personalità ospiti dell'Amministrazione Comunale;
- per motivi di studio e ricerca attestati da enti e istituzioni;
- in occasione di manifestazioni e cerimonie istituzionali che rendano necessaria una temporanea notevole riduzione del percorso di visita;
- in occasione di eventi di particolare rilievo culturale e sociale

#### Accessibilità

- il museo è dotato di uno stallo riservato alle persone con disabilità;
- può fornire sedie a ruote;
- l'accesso al museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote, grazie alla presenza di rampe inclinate, ascensore, ingresso al museo e negli spazi a misura di sedia a ruote;
- le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire degli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia, grazie alla presenza di mappe tattili con caratteri Braille e a rilievo in ogni piano, con indicata la disposizione degli spazi, le vie di fuga, l'ascensore e le scale.
- le persone con disabilità cognitive o psico-sensoriali possono fruire di percorsi dedicati;
- il museo può fornire assistenza qualificata per visitatori con esigenze specifiche anche attraverso visite guidate dedicate e tour tattili;
- nelle sale espositive si trovano delle sedute;
- il museo è dotato di strumenti specifici per visitatori con disabilità sensoriali e cognitive: mappe tattili di luogo con caratteri Braille e a rilievo, plastici e modelli di oggetti esposti nel museo, sussidi in LIS, dispositivi video con sottotitolazioni, percorsi per non vedenti e ipovedenti, percorsi per non udenti, predisposizione di forme alternative per il godimento dei beni, percorsi per malati di alzheimer
- videoguida in LIS con sottotitoli in italiano e inglese disponibile su tablet
- percorsi tattili

- visite guidate tattili- sensoriali e in LIS
- sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità;
- gli eventuali ascensori hanno una cabina in cui possa accedere agevolmente una sedia a ruote e lo spazio antistante la porta a tutti i piani sia di facile accesso.

### C. Qualità del servizio

Nello svolgimento delle proprie attività il MAAM si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Trasparenza.** La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D.Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante "Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.
- **Uguaglianza e imparzialità.** I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il MAAM si adopererà nel rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità.** È garantita la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti il MAAM si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.
- **Partecipazione.** Il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- **Efficienza ed efficacia.** Il Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- **Sicurezza e riservatezza.** Viene garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti, comunicati, diffusi a terzi.
- **Disponibilità e chiarezza.** Il Museo adotta ogni misura affinché:
  - il personale incaricato dei servizi ispiri il proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche
  - gli operatori erogano i servizi e i rapporti con utenti in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile per tutti
- **Qualità dei servizi.** Viene perseguito il raggiungimento degli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)".

### Standard di sicurezza

Il MAAM assicura la vigilanza e il controllo costante degli ambienti inclusi nei percorsi di visita per garantire la sicurezza delle opere e del buon andamento della visita. Gli operatori presenti nei percorsi di visita sono a disposizione dei visitatori per informazioni di orientamento. I visitatori sono invitati a seguire attentamente le indicazioni del personale di sorveglianza che ha la facoltà di chiedere alle persone presenti nel Museo di qualificarsi, qualora lo ritenga opportuno per la sicurezza delle opere e la tranquillità dei visitatori, e di fare allontanare coloro che persistono in comportamenti incompatibili con queste inderogabili necessità. Il MAAM è dotato di: Documento di valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, Documento di valutazione dei rischi di incendio e Piano di emergenza e di evacuazione.

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative.

Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento e del verde).

Il sistema di allarme è acustico, il piano di evacuazione è segnalato all'ingresso di ogni piano attraverso una mappa, le vie d'uscita conducono alla scala di emergenza.

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti secondo le vigenti norme.

### Diritti e doveri degli utenti

Gli utenti del MAAM hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dei Musei e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- essere aggiornati sulle iniziative dei Musei attraverso il sito <https://maam.comune.grosseto.it/> e <https://new.comune.grosseto.it/web/> e attraverso i canali social Fb, YT, Tiktok, Instagram;
- interloquire con il MAAM attraverso tutti i mezzi messi a disposizione: direttamente, con gli operatori presenti nelle sedi museali; per telefono; tramite posta elettronica e social media;
- comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni e gratuità, secondo le decisioni della Giunta Comunale.

Gli orari sono esposti al pubblico nell'apposito spazio sul portone di ingresso esterno del Museo, sul sito internet, sul depliant. Eventuali variazioni sono comunicate tempestivamente. Gli orari sono tradotti almeno in inglese.

Il Direttore, il personale tecnico/scientifico e amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

Gli utenti del MAAM sono tenuti ad osservare le regole di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale in servizio presso il Museo e del patrimonio culturale ivi conservato.

I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale e tramite i pannelli informativi possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

È rigorosamente vietato al pubblico:

- fumare;
- utilizzare sigarette elettroniche;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- portare ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni;
- consumare cibi e bevande;
- fotografare o filmare con flash o attrezzature professionali senza l'autorizzazione della Direzione;
- usare bastoni per selfie (selfie sticks);
- usare telefoni cellulari disturbando gli altri visitatori con suonerie e colloqui ad alta voce;
- toccare i reperti, le opere d'arte e la mobilia antica;
- oltrepassare i cordoni e le altre barriere antintrusione poste lungo il percorso di visita;
- sedersi e posare oggetti sui parapetti interni ed esterni,
- servirsi di strumenti di amplificazione per le visite di gruppo.

È consentito effettuare fotografie per uso personale, senza uso di cavalletto e flash. Soltanto l'uso professionale delle immagini delle opere esposte deve essere preventivamente autorizzato (al riguardo si veda il paragrafo successivo).

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali attraverso il modulo in allegato (disponibile on-line o in biglietteria), da consegnare brevi manu o tramite e-mail al seguente indirizzo: [maam@comune.grosseto.it](mailto:maam@comune.grosseto.it)

Reclami, proposte, suggerimenti

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare.)

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Il Museo svolge periodiche indagini tramite questionari e raccolte di reclami/suggerimenti che si impegna poi a rielaborare al fine di ottenere dati sulla qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utente e la possibilità di ulteriori miglioramenti.

#### D. Altre info

Il Museo Archeologico e d'Arte della Maremma è stato riconosciuto Museo di rilevanza regionale con decreto n.1454 del 12 Aprile 2012 ai sensi degli articoli 20 e 21 della legge regionale n.21 del 25 Febbraio 2010 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali"

Il Museo Archeologico e d'Arte della Maremma, essendo un museo civico e non statale, non aderisce all'iniziativa promossa dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo "DOMENICA GRATIS PER TUTTI. Ingresso gratuito la prima domenica di ogni mese" riservata ai Musei Statali.

Il MAAM mette a disposizione l'applicazione Izi.TRAVEL per scoprire il Museo anche su smartphone. L'applicazione può essere scaricata all'ingresso del museo e accompagnerà i visitatori in un tour guidato. Le app sono tradotte in inglese, francese e tedesco.

## E. Contatti

### *Recapiti, orari e modalità di accesso*

Museo Archeologico e d'Arte della Maremma

Museo d'Arte Sacra della Diocesi di Grosseto

Piazza Baccarini n.3

58100 Grosseto

telefono 0564/488752 – 488750 – 488759

fax 0564/488753

maam@comune.grosseto.it

### Orario di apertura

dal 1 aprile al 31 maggio: dal martedì al venerdì 10,30-17,00 • sabato, domenica e festivi 10,00-13,00/16,00-19,00

dal 1 giugno al 15 settembre: dal martedì alla domenica e festivi 10,30-18,30

dal 16 settembre al 31 ottobre: dal martedì al venerdì 10,30-17,00 • sabato, domenica e festivi 10,00-13,00/16,00-19,00

dal 1 novembre al 31 marzo: dal martedì al venerdì 9,30-13,30 • sabato, domenica e festivi 10,00-13,00/16,00-19,00

Giorni di chiusura: lunedì non festivi, 25 Dicembre, 1 Gennaio, 1 Maggio

MUSEO ARCHEOLOGICO E D'ARTE DELLA MAREMMA MUSEO D'ARTE SACRA DELLA DIOCESI DI GROSSETO

Palazzo del Vecchio Tribunale

Piazza Baccarini 3

58100 GROSSETO

telefono 0564/488752 – 488750 – 488759

fax 0564/488753

maam@comune.grosseto.it

### Biglietti

Biglietto intero € 5,00

Biglietto famiglia € 12,00 (2 adulti e due bambini tra 6 e 18 anni)

Biglietto ridotto € 2,50 (minori di 18 anni, studenti universitari, maggiori di 65 anni, militari in servizio, gruppi di 20 o più persone, Card Fondazione Musei Senesi, soci ACI, possessori del biglietto d'ingresso agli scavi archeologici di Roselle, iscritti FAI, primo ingresso per studenti dei corsi professionali di restauro o di guida turistica, iniziative didattiche rivolte ai bambini ed alle famiglie, soci Pro Loco Alberese, Batignano, Grosseto, Marina Gr, Principina e Roselle, Soci

Fondazione Grosseto Cultura, biglietto Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia – Convenzione Tular Rasnal, Settimana della Bellezza).

Biglietto ridotto € 1,00 (gruppi scolastici organizzati, Giornata Nazionale delle Famiglie al Museo, secondo ingresso per studenti dei corsi professionali di restauro o di guida turistica, gruppi organizzati per "Compleanno al Museo!", Halloween al Museo)

Biglietto gratuito (minori di 6 anni, insegnanti accompagnatori di gruppi scolastici, cittadini dell'Unione Europea portatori di handicap e un loro accompagnatore, membri del clero, guide turistiche, dipendenti del MIC, membri dell'ICOM, insegnanti con tessera Edumusei, giornalisti, studenti partecipanti a progetti di alternanza scuola/lavoro, inaugurazione mostre temporanee, conferenze, presentazioni di libri, Città Visibile, Notte Europea dei Musei, Notte dell'Archeologia, Notti Bianche, Bright, matrimonio).

## ATTIVITA' PRODUTTIVE E COMMERCIO

### A. Presentazione del servizio

Il Servizio Attività Produttive e Commercio del Comune di Grosseto, afferente al Settore Servizi per le Imprese e per il Territorio, si occupa di tutti i procedimenti amministrativi, abilitativi, autorizzatori, concessori e statistici relativi alle attività commerciali, artigianali, produttive e di ricettività turistica, nonché dell'esercizio delle funzioni del SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) territorialmente competente, mediante il Sistema Telematico di Accettazione Regionale (STAR) delle pratiche SUAP per la Regione Toscana.

Il servizio funge da interfaccia diretta, frontoffice e back-office, tra utenti ed amministrazione locale, al fine di agevolare lo sviluppo delle attività economiche e la valorizzazione del tessuto imprenditoriale nel territorio, fornendo un supporto informativo diretto ad imprese, aspiranti imprenditori, associazioni di categoria, enti, professionisti e tutti i cittadini in generale.

Il Servizio è inoltre strutturato negli uffici come di seguito riepilogati, in base alle competenze principali di ciascuno:

- Autorizzazioni Sanitarie, Piscine, Palestre, Acconciatori, Estetica, Tatuaggio, Piercing;
- Attività Turistiche;
- Caccia e Agricoltura;
- Commercio su Aree Pubbliche, Distributori di Carburante;
- Commercio in Sede Fissa, Stampa quotidiana e periodica, Farmacie;
- Polizia Amministrativa;
- Somministrazione di Alimenti e Bevande, Giochi Leciti;
- S.U.A.P. (Sportello Unico Attività Produttive).

### B. Servizi resi

Di seguito vengono riportati i principali servizi erogati:



1) ATTIVITÀ GESTITE DA UFFICIO AUTORIZZAZIONI SANITARIE, PISCINE, PALESTRE, ACCONCIATORI, ESTETICA, TATUAGGIO, PIERCING

Email dedicata: [autorizzazioni\\_sanitarie@comune.grosseto.it](mailto:autorizzazioni_sanitarie@comune.grosseto.it)

Contatti telefonici: 0564 488895 – 885

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio](#)

*Tabella 4: Riepilogo attività gestite da ufficio autorizzazioni sanitarie, piscine, palestre, acconciatori, estetica, tatuaggio, piercing*

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Veterinari; per studi, laboratori di analisi, ambulatori, ospedali, cliniche o case di cura	VETERINARI-SCIA: Studio veterinario nel quale sia previsto l'accesso di animali	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	75.1R	30 giorni per adozione di eventuali prescrizioni (art. 19 co. 3 L.241/90) se è possibile conformarsi;
	VETERINARI-SCIA: Ambulatorio veterinario	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	75.2R	30 giorni per adozione di eventuali prescrizioni (art. 19 co. 3 L.241/90) se è possibile conformarsi;
	VETERINARI-SCIA: Clinica-casa di cura veterinaria	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	75.3R	30 giorni per adozione di eventuali prescrizioni (art. 19 co.3 L.241/90) se è possibile conformarsi;
	VETERINARI-SCIA: Ospedale veterinario	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	75.5R	30 giorni per adozione di eventuali prescrizioni (art. 19 co. 3 L.241/90) se è possibile conformarsi;
	VETERINARI-SCIA: Laboratorio veterinario di analisi	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	75.6R	30 giorni per adozione di eventuali prescrizioni (art. 19 co. 3 L.241/90) se è possibile conformarsi;

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Veterinari; per studi, laboratori di analisi, ambulatori, ospedali, cliniche o case di cura (segue)	VETERINARI comunicazione di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Studi medici ed odontoiatrici che erogano prestazioni diagnostiche e terapeutiche a minore invasività che non comportano rischio per la sicurezza del paziente, individuate con la lettera M del Catalogo Regionale delle prestazioni e nei relativi allegati al decreto dirigenziale 16269/2020	SCIA SANITARIA - Studi medici ed odontoiatrici (apertura ed esercizio) che erogano esclusivamente le prestazioni a MINORE INVASIVITÀ individuate con la lettera M del Catalogo Regionale delle prestazioni e nei relativi allegati al decreto dirigenziale 16269/2020	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	86.22.11R	60 giorni per adozione eventuali provvedimenti inibitori se non è possibile conformarsi (art. 19 co.4 L.R. 51/2009) o eventualmente oltre i 60 gg. ai (art. 19 co. 5 L.R. 51/2009) o, per quanto non previsto, applicazione dell'art. 19 L. 241/90
	Comunicazione di variazione, adempimenti tecnici ed amministrativi, trasformazione attività, trasferimento, ampliamento, riduzione locali e trasformazioni interne se incidono sui requisiti previsti dalla L.R. n.51/2009, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP	86.22.11R	60 giorni per adozione eventuali provvedimenti inibitori se non è possibile conformarsi (art. 19 co.4 L.R. 51/2009) o eventualmente oltre i 60 gg. ai (art. 19 co. 5 L.R. 51/2009) o, per quanto non previsto, applicazione dell'art. 19 L. 241/90

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

<p>Studi medici che effettuano solo visite odiagnostica strumentale non invasiva e complementare all'attività clinica (compresi quelli già esistenti e operanti sul territorio toscano – D.p.g.r. 90/R/16 Settembre 2020) (segue)</p>	<p>SCIA SEMPLIFICATA DI AVVIO – MODELLO 0</p>	<p>SCIA SEMPLIFICATA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP</p>	<p>86.21.01R</p>	<p>60 giorni per adozione eventuali provvedimenti inibitori se non è possibile conformarsi (art. 19 co.4 L.R. 51/2009) o eventualmente oltre i 60 gg. ai (art. 19 co. 5 L.R. 51/2009) o, per quanto non previsto, applicazione dell'art. 19L. 241/90</p>
---	---	--	------------------	--

	<p>Tipologia comunicazione</p>	<p>tipologie istanza</p>	<p>CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP</p>	<p>Termine adozione provvedimento</p>
<p>Studi Medici (Odontoiatri,Chirurghi, Endoscopisti) - Catalogo Regionale e relativi allegati decreto dirigenziale n.16269/2020 delle prestazioni Non M, Non H e R</p>	<p>AUTORIZZAZIONE SANITARIA - Studi Medici (Odontoiatri,Chirurghi, Endoscopisti) - Catalogo Regionale e relativi allegati decreto dirigenziale n. 16269/2020 delle prestazioni Non M, Non H e R – apertura ed esercizio,</p>	<p>AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP</p>	<p>86.22.12R</p>	<p>60 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 17co. 2 L.R.51/2009)</p>
<p>Studi Medici (Odontoiatri,Chirurghi, Endoscopisti) - Catalogo Regionale e relativi allegati decreto dirigenziale n.16269/2020 delle prestazioni NON M, Non H e R</p>	<p>AUTORIZZAZIONE SANITARIA - Studi Medici (Odontoiatri, Chirurghi, Endoscopisti) - Catalogo Regionale e relativi allegati decreto dirigenziale n. 16269/2020 delle prestazioni Non M, Non H e R ampliamento riduzione e trasformazione attività</p>	<p>AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP</p>	<p>86.22.12R</p>	<p>60 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 17co. 2 L.R.51/2009)</p>

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Studi Medici (Odontoiatri,Chirurghi, Endoscopisti) - Catalogo Regionale e relativi allegati decreto dirigenziale n.16269/2020 delle prestazioni NON M, Non H e R (segue)	AUTORIZZAZIONE SANITARIA - Studi Medici (Odontoiatri, Chirurghi, Endoscopisti) - Catalogo Regionale e relativi allegati decreto dirigenziale n. 16269/2020 delle prestazioni Non M, Non H e R – ampliamento riduzione locali e trasformazioni interne se incidono sui requisiti previsti dalla L.R. n. 51/2009	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	86.22.12R	60 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 17co. 2 L.R.51/2009)
	AUTORIZZAZIONE SANITARIA - - Studi Medici (Odontoiatri,Chirurghi, Endoscopisti) - Catalogo Regionale e relativi allegatidecreto dirigenziale n. 16269/2020 delle prestazioni Non M, Non H e R – trasferimento	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	86.22.12R	60 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 17co. 2 L.R.51/2009)
	Comunicazione, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP	86.22.12R	60 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 17 co. 2 L.R.51/2009)

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Studi associati e società tra professionisti di altre professioni sanitarie	Se non richiedono l'accreditamento istituzionale	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	86.22.10R	60 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 17co. 2 L.R.51/2009)
	Se richiedono l'accreditamento istituzionale	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	86.22.10R	60 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 17co. 2 L.R.51/2009)

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Studi professionali singoli/associati Autorizzati	Studi professionali singoli/associati autorizzati – Autocertificazione triennale mantenimento requisiti (art. 22 L.R. L.R. 51/09)	Comunicazione su portale STAR SUAP ogni 3 anni	86.22.12R	Ogni 3 anni
Strutture sanitarie Private	Strutture sanitarie private – apertura -AUTORIZZAZIONE	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	87.1R	90 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 4 co. 2 L.R.51/2009)
	Strutture sanitarie private ampliamento, riduzione e trasformazione dell'attività - AUTORIZZAZIONE	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	87.1R	90 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 4 co. 2 L.R.51/2009)
	Strutture sanitarie private ampliamento e la riduzione dei locali, trasformazioni interne che incidano sulla conformità della struttura ai requisiti di cui all'articolo 3 L.R. 51/2009 - AUTORIZZAZIONE	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	87.1R	90 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 4 co.2 L.R.51/2009)
	Strutture sanitarie private trasferimento in altra sede -AUTORIZZAZIONE	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	87.1R	90 giorni per rilascio autorizzazione sanitaria (art. 4 co.2 L.R.51/2009)
	Strutture sanitarie private - Autocertificazione triennale mantenimento requisiti	Comunicazione su portale STAR SUAP ogni 3 anni	87.1R	Ogni 3 anni
	Strutture sanitarie private – Direttore sanitario – Dichiarazione di assunzione di incarico: controllo requisiti	Comunicazione su portale STAR SUAP Al mutamento del direttore sanitario	87.1R	Al mutamento del direttore sanitario

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZASU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Artigiani non alimentari (Acconciatori, Estetica Tatuaggio, Piercing)	ARTIGIANATO - SCIA - Acconciatori – inizio attività	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	96.02.01R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi (art. 19 L.241/90 e art. 3 L.R. 29/2004)
	ARTIGIANATO - SCIA - Estetisti ed attività assimilate – inizio attività	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	96.02.02R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi (art. 19L.241/90 e art. 7 L.R. 28/2004)
	ARTIGIANATO – COMUNICAZIONI VARIAZIONE: trasferimento – variazioni –subingresso, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Artigiani alimentari (Labor. pizzeria a taglio, gastronomia, rosticceria, kebab, con annesso punto vendita, Labor. di friggitoria con annesso punto vendita, Labor. di gelateria o pasticceria con annesso punto vendita, Panificazione)	SCIA -ARTIGIANATO - Attività artigiane alimentari – inizio attività	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	10.72R – 10.85R – 10.89.01R -10.89.09R	30 giorni per adozione eventuali provvedimenti inibitori se non è possibile conformarsi (art. 12 D.p.g.r. 40/R-2006)
	SCIA -ARTIGIANATO - Attività di panificazione – inizio attività	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	10.71R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19L.241/90) - L.R. Toscana n. 18/2011, Art. 2
	ARTIGIANATO – COMUNICAZIONI VARIAZIONE: trasferimento – variazioni -subingresso	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		
	ARTIGIANATO – COMUNICAZIONI CESSAZIONE	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Palestre ed attività motorie, sportive ricreative e Piscine	SCIA - Palestre ed attività motorie, sportive ricreative – avvio	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	93.13.00	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19L. 241/90)
	SCIA - Palestre ed attività motorie, sportive ricreative – COMUNICAZIONI VARIAZIONE: trasferimento – variazioni - subingresso	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato	93.13.00	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19 L. 241/90)
	SCIA - Palestre ed attività motorie, sportive ricreative – COMUNICAZIONI CESSAZIONE	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato	93.13.00	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19 L. 241/90)
	Piscine - AUTORIZZAZIONE - art. 13 - LR 09 marzo 2006, n. 8 (piscine pubbliche, piscine private aperte al pubblico, impianti finalizzati al gioco acquatico di cui all' articolo 3 , comma 1, lettera a), numeri 1) e 3).	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	93.11.20 – 93.11.21	90 giorni
	Piscine private ad uso collettivo - SCIA - di cui all' articolo 3 , co. 1, lett) a), num.2) LR 09 marzo 2006, n. 8	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	93.11.20 – 93.11.21	60 giorni

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Stabilimenti che trattano alimenti di origine animale	Riconoscimento stabilimenti che trattano alimenti di origine animale	RICONOSCIMENTO CON DISPOSIZIONE DIRIGENZIALE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	10.11.00	60 giorni
	Registrazione zootecnica	RICONOSCIMENTO CON DISPOSIZIONE DIRIGENZIALE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	10.11.00	60 giorni
	Riconoscimento impianti sottoprodotti origine animale non destinati al consumo umano	RICONOSCIMENTO CON DISPOSIZIONE DIRIGENZIALE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	10.11.00	60 giorni
	Autorizzazione stalle di sosta	RICONOSCIMENTO CON DISPOSIZIONE DIRIGENZIALE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	10.11.00	60 giorni
	Autorizzazione deposito e vendita animali da cortile	RICONOSCIMENTO CON DISPOSIZIONE DIRIGENZIALE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	10.11.00	60 giorni
	Autorizzazione stazione di monta	RICONOSCIMENTO CON DISPOSIZIONE DIRIGENZIALE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	15.11.00	60 giorni

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Stabilimenti che trattano alimenti di origine animale (segue)	Stabilimenti produzioni mangimi	RICONOSCIMENTO CON DISPOSIZIONE DIRIGENZIALE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	10.11.00	60 giorni
	Stabilimento produzione mangimi – richiesta numerodi identificazione	RICONOSCIMENTO CON DISPOSIZIONE DIRIGENZIALE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	10.11.00	60 giorni
Animali (Canili e concentramenti dianimali) gestiti daprivato - Rilascio nulla osta: D.p.r. 320/54 art. 24 lett f)	Animali (Canili e concentramenti di animali) gestiti da privato - Rilascio nulla osta: D.p.r. 320/54 art. 24lett f)	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	96.09.04	60 giorni

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Fitosanitari e Gas Tossici	Fitosanitari abilitazione alla vendita dei prodotti fitosanitari e relativi coadiuvanti	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	46.20R	60 giorni
	Fitosanitari autorizzazione deposito e vendita, avvioattività,	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	46.20R	60 giorni
	Fitosanitari autorizzazione deposito e vendita, avvioattività, variazioni strutturali e impiantistiche, aggiornamento classificazione prodotti venduti	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	46.20R	60 giorni
	Rilascio/Revisione Patente gas tossici	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	10.89.09	60 giorni

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Medicinali per uso umano	Medicinali per uso umano: autorizzazione sanitariaper commercio e deposito all'ingrosso	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	21.20.09 – 21.20.00R	90 gg (Dlgs. 219/2006)
	Medicinali per uso veterinario: autorizzazione sanitaria per commercio e deposito all'ingrosso	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	21.20.09 – 21.20.00R	90 gg (D. Reg. 5686/2008)
Trasporto sanitario	Domanda di Autorizzazione alla attività di trasporto sanitario di soccorso (Art. 7, L.R. Toscana n. 83/2019)	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	86.90.43R	70 giorni
	Domanda di Modifica di Autorizzazione all'attività ditrasporto sanitario per acquisizione di nuove autoambulanze (Art. 8, L.R. Toscana n. 83/2019)	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	87.90.43R	20 o 20+7
	Domanda di Autorizzazione alla Variazione di tipologia di attività di trasporto sanitario (Art. 9, L.R.Toscana n. 83/2019)	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	88.90.43R	70, 20 o 20+7 secondo i casiprevisti dall'art. 9 della L. 83/2019
	Comunicazione di Variazione dell'autorizzazioneall'attività di trasporto sanitario (Art. 3 e 8, L.R. Toscana n. 83/2019)	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		70, 20 o 20+7 secondo i casi previsti dall'art. 9, 3 e 8 della L.83/2019

2) ATTIVITÀ GESTITE DA UFFICIO ATTIVITÀ TURISTICHE

Contatti telefonici: 0564 488014

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio](#)

*Tabella 5: Riepilogo attività gestite da ufficio attività turistiche*

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Professioni turistiche, strutture ricettive ed agenzie di viaggio	SCIA di AVVIO per le attività e professioni turistiche previste dalla L.R. Toscana n. 86/2016	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	79.90.2R – 79.90.4R – 79.90.3R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90)
	Classificazione strutture ricettive L.R. Toscana n. 86/2016 (Agriturismi, Alberghi, Stabilimenti Balneari, Affittacamere, Bed&Breakfast, Campeggi, Aree di Sosta, Case Vacanze, RTA, Marina Resort, Case per ferie, ecc.)	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato	55.30.31R – 55.10.01R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90)
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione attività e professioni turistiche	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90)
	Tenuta ed aggiornamento anagrafe delle strutture ricettive, delle professioni turistiche e delle agenzie di viaggio	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90)

3) ATTIVITÀ GESTITE DA UFFICIO CACCIA E AGRICOLTURA

Email dedicata: [ufficio.agricoltura@comune.grosseto.it](mailto:ufficio.agricoltura@comune.grosseto.it)

Contatti telefonici: 0564 488843 – 852

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio](#)

*Tabella 6: Riepilogo attività gestite da ufficio caccia e agricoltura*

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Caccia e Agricoltura: Mercati di filiera corta, tesserini venatori, tesserini tartuficoltori, apicoltura	Mercati di filiera corta agricola – richiesta autorizzazione all'organizzazione	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI COMUNICAZIONE a MEZZO PEC		60 giorni
	Mercati di filiera corta – SCIA di AVVIO Commercioda imprenditori agricoli in manifestazione temporanea	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	47.20.01R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90)
	Scia per Attività di Apicoltura/Residenti Comune di Grosseto	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	01.49.30	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19 L. 241/90)
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90)
	Rilascio Tesserino Venatori cartacei	In sede presso l'ufficio		
	Annotazione Infrazione in materia di prelievo venatorio art.61 della L.R. Toscana 12.01.1994 art.3	In sede presso l'ufficio		
	Vidimazione DOCO per il trasporto del vino	In sede presso l'ufficio		

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Caccia e Agricoltura: Mercati di filiera corta, tesserini venatori, tesserini tartuficoltori, apicoltura (segue)	Rilascio Tesserini Tartuficoltori	In sede presso l'ufficio		
	Autorizzazione deroga allo svuotamento di invasi irrigui per stoccaggio in vivo di Gambusie ed appostamenti fissi a scopo caccia;	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI COMUNICAZIONE a MEZZO PEC		Ordinanza Sindacale n. 366 del giorno 11.07.1995

4) ATTIVITÀ GESTITE DA UFFICIO COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE, DISTRIBUTORI DI CARBURANTE

Email dedicata: [ufficio.commercio@comune.grosseto.it](mailto:ufficio.commercio@comune.grosseto.it)

Contatti telefonici: 0564 488850 – 851

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio Commercio su aree pubbliche;](#)

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio Distributori di carburante.](#)

*Tabella 7: Riepilogo attività gestite da ufficio commercio su aree pubbliche, distributori di carburante*

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
IMPIANTI DISTRIBUZIONE CARBURANTI STRADALI, AD USO PRIVATO, PER NATANTI	Autorizzazione all'installazione ed esercizio di nuovi impianti (equiparato ad aggiunta di altri carburanti in impianti esistenti ed a ristrutturazione totale di un impianto sulla stessa area) art. 64 66 69 71 L.R.T. 62/2018)	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	47.30.01R – 47.30.02R	90 giorni, silenzio assenso salva comunicazione diniego art. 1 D.L.vo 32/1998
	Modifiche non soggette ad autorizzazione art. 66 L.R.T. 62/2018	SCIA SU PORTALE STAR SUAP	47.30.01R – 47.30.02R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19 L. 241/90) salva conformazione



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

IMPIANTI DISTRIBUZIONE CARBURANTI STRADALI, AD USO PRIVATO, PER NATANTI (segue)	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		
	Prelievo di carburanti in recipienti solo presso gli impianti stradali art. 72 L.R.T. 62/2018	Comunicazione su portale STAR SUAP	47.30.01R	
	Collaudo art. 67 L.R.T. 62/2018	Comunicazione su portale STAR SUAP	47.30.01R – 47.30.02R	15 giorni per comunicazione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 10 D.P.R. 160/2010)
	Sospensione volontaria dell'attività per max 180 giorni art. 88 L.R.T. n. 62/2018	Comunicazione a MEZZO PEC		
	Sospensione volontaria dell'attività per un ulteriore periodo di 180 giorni art. 88 L.R.T. 62/2018	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO RICHIESTA A MEZZO PEC		30 giorni (richiesta di integrazioni entro 15 giorni) per comunicazione adozione provvedimento di diniego, poi silenzio-assenso ( art. 2 e 20 L. 241/90)
	Comunicazione nominativo nuovo gestore in impianti stradali	Comunicazione a MEZZO PEC		
	Comunicazione orario di apertura, servizio notturno, ferie in impianti stradali (artt. 96, 98 L.R.T. 62/2018))	Comunicazione a MEZZO PEC		
	Deroghe all'orario ed ai turni di riposo negli impiantistradali art. 97 L.R.T. 62/2018	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO RICHIESTA A MEZZO PEC		30 giorni (richiesta di integrazioni entro 15 giorni) per comunicazione adozione provvedimento di diniego, poi silenzio-assenso ( art. 2 e 20 L. 241/90)

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

CONTENITORI DISTRIBUTORI MOBILI AD USO PRIVATO	Attivazione in quanto destinati al rifornimento di macchine/automezzi dell'azienda presso la quale viene usato Art. 70 comma 1 L.R.T. 62/2018	SCIA SU PORTALE STAR SUAP con specifico endoprocedimento	47.30.02R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90) salva conformazione
	Attivazione all'interno di attività agricole ed agromeccaniche Art. 70 comma 2 L.R.T. 62/2018	Comunicazione su portale STAR SUAP con specifico endoprocedimento	47.30.02R	
	Scambio di posto fra due operatori dello stesso settore art. 17 Reg. Com. AA.PP.	APPENDICI AD AUTORIZZAZIONE/C ONCESSIONE RILASCIATE IN SEGUITO A RICHIESTA A MEZZO PEC		30 giorni

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE SU POSTEGGIO, EDIN FORMA ITINERANTE	Inizio attività su posteggio art. 33, 34, 35 e 37 L.R.T. 62/2018	AUTORIZZAZIONE/ CONCESSIONE RILASCIATE IN SEGUITO A BANDO COMUNALE SU RICHIESTA A MEZZO PEC		termine indicato nel bando
	Inizio attività di vendita di generi alimentari sulle areedemaniali degli arenili prive di concessione art. 34 L.R.T. 62/2018 art. 36 Reg. Com. AA.PP.	AMMISSIONE AD ESERCIZIO ATTIVITÀ CON DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE IN SEGUITO A BANDO COMUNALE SU RICHIESTA A MEZZO PEC		termine indicato nel bando
	Inizio attività in forma itinerante art. 33,34 e 38 L.R.T.62/2018	SCIA SU PORTALE STAR SUAP	47.82.01R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19 L. 241/90) salva conformazione
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato	47.80.01R – 47.82.01R	

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE SU POSTEGGIO, EDIN FORMA ITINERANTE (segue)	Spostamento su altro posteggio art. 17 Reg. Com.AA.PP. Bando miglorie	APPENDICI AD AUTORIZZAZIONE/C ONCESSIONE RILASCIATE IN SEGUITO A BANDO COMUNALE SU RICHIESTA A MEZZO PEC		termine indicato nel bando
---	---	--	--	----------------------------

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
MANIFESTAZIONI COMMERCIALI A CARATTERE STRAORDINARIO, APPENDICI COMMERCIALI, ALIMENTARISTI NEI LUNA PARK	Mercati straordinari art. 32 L.R.T. 62/2018 art. 20Reg. Com. AA.PP.	AUTORIZZAZIONE MERCATO STRAORDINARIO CON DELIBERAZIONE GIUNTA COMUNALE IN SEGUITO A RICHIESTA A MEZZO PEC		30 giorni
MANIFESTAZIONI COMMERCIALI A CARATTERE	Manifestazioni commerciali a carattere straordinarioart. 40 L.R.T. 62/2018 art. 37, 38 e 39 Reg. Com. AA.PP.	AUTORIZZAZIONE MANIFESTAZIONE CON DELIBERAZIONE GIUNTA COMUNALE IN SEGUITO A RICHIESTA A MEZZO PEC		30 giorni

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

<p>STRAORDINARIO, APPENDICI COMMERCIALI, ALIMENTARISTI NEI LUNA PARK (segue)</p>	<p>Concessioni temporanee di posteggio per manifestazioni commerciali a carattere straordinario art. 36 L.R.T. 62/2018 – Concessioni temporanee di posteggio per appendici commerciali art. 40 Reg. Com. AA.PP. - Concessioni temporanee di posteggio per operatori settore alimentare nei Luna Park del Comune</p>	<p>RILASCIO CON DISPOSIZIONE DIRIGENZIALE IN SEGUITO A RICHIESTA A MEZZO PEC</p>		<p>30 giorni</p>
<p>ATTIVITÀ FIERISTICO ESPOSITIVA, E TESSERINI NON PROFESSIONISTI (Hobbisti)</p>	<p>Svolgimento manifestazione fieristica art. 80 L.R.T. 62/2018</p>	<p>SCIA SU PORTALE STAR SUAP</p>	<p>82.30</p>	<p>60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19 L. 241/90)</p>
	<p>Inserimento delle manifestazioni fieristiche nel calendario fieristico art. 85 L.R.T. 62/2018</p>	<p>Comunicazione a MEZZO PEC</p>		
	<p>Rilascio tesserini di riconoscimento ai nonprofessionisti art. 40 bis L.R.T. 62/2018</p>	<p>Rilascio in seguito a RICHIESTA A MEZZO PEC</p>		<p>30 giorni</p>

5) ATTIVITÀ GESTITE DA UFFICIO COMMERCIO IN SEDE FISSA, STAMPA QUOTIDIANA E PERIODICA, FARMACIE

Email dedicata: [ufficio.commercio@comune.grosseto.it](mailto:ufficio.commercio@comune.grosseto.it)

Contatti telefonici: 0564 488849 – 885

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio](#)

*Tabella 8: Riepilogo attività gestite da ufficio commercio in sede fissa, stampa quotidiana e periodica, farmacie*

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Commercio in sede fissa, forme speciali di vendita al dettaglio, edicole, saldi, vendita prodotti agricoli e funghi epigei	AVVIO, Trasferimento ed Ampliamento MEDIE e GRANDI strutture di vendita	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA DI AVVIO STAR SUAP	47.10.2R – 47.10.4R	60 gg (art. 7 DPR 160/2010)
	Scia per la modifica quali/quantitativa settore merceologico in media e grande struttura vendita	SCIA su portale STAR SUAP al codice istanza correlato alla tipologia di esercizio commerciale		(art. 5 dpr 160/2010)
	Scia di AVVIO Esercizio di Vicinato per Commercial Dettaglio di Vicinato (art. 15 l.r. 62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	47.10.0R	(art. 5 dpr 160/2010)
	Scia di apertura Temporary Store (art. 16 l.r. 62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	47.10.0R	(art. 5 dpr 160/2010)
	Scia per attività temporanea di vendita (art. 17 l.r. 62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	47.61R	(art. 5 dpr 160/2010)

Commercio in sede fissa, forme speciali di vendita al dettaglio, edicole, saldi, vendita prodotti agricoli e funghi epigei (Segue)	SCIA per AVVIO punti vendita esclusivi e non esclusivi di stampa quotidiana e periodica (art.30 l.r.62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	47.71R	(art. 5 dpr 160/2010)
	Scia di AVVIO spacci interni (art.73 l.r. 62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	47.10.6R	(art. 5 dpr 160/2010)
	Scia di AVVIO commercio al dettaglio a mezzodistributori automatici (art.74 l.r. 62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	47.99.02R	(art. 5 dpr 160/2010)
	Scia di AVVIO commercio al dettaglio per corrispondenza, televisione o altri mezzi di comunicazione e commercio elettronico (art.75 l.r. 62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	47.91.01R	(art. 5 dpr 160/2010)
	Scia di AVVIO commercio al dettaglio presso ildomicilio dei consumatori (art.77 l.r. 62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	47.99.01R	(art. 5 dpr 160/2010)
	Comunicazione di avvio vendita all'ingrosso (art. 26 l.r. 62/2018)	Comunicazione di avvio su portale STAR SUAP	46.20R	(art. 5 dpr 160/2010)
	Scia per la vendita di funghi epigei spontanei (D.P.R.376/95, l.r. 16/1999)	SCIA su portale STAR SUAP al codice istanza correlato alla tipologia di esercizio commerciale		(art. 5 dpr 160/2010)
	Comunicazione affidamento in gestione di repartoEsercizio di Commercio al Dettaglio (art.91 l.r. 62/2018)	SCIA su portale STAR SUAP al codice istanzacorrelato		(art. 5 dpr 160/2010)



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Commercio in sede fissa, forme speciali di vendita al dettaglio, edicole, saldi, vendita prodotti agricoli e funghi epigei (Segue)	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	SCIA o comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		(art. 5 dpr 160/2010)
	Comunicazione di vendita prodotti agricoli provenienti in misura prevalente dalla propria azienda (art. 4 dlgs 228/2001)	Comunicazione di avvio su portale STAR SUAP	47.20.01R	(art. 5 dpr 160/2010)
	Comunicazione di autoverifica registri di vendita di cose antiche e usate (art. 128 R.D. 77371931 - T.U.L.P.S., art. 16 R.D. 635/1940 – Regolamento di esecuzione T.U.L.P.S.)	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato e verifica in sede presso l'ufficio		Verifica autoverifica registro effettuata in sede previo appuntamento
	Comunicazione vendite di liquidazione (art. 105 e ssl.r. 62/2018)	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato alla tipologia di esercizio commerciale		Preavviso minimo comunicazione 10 giorni
	Comunicazione vendite sottocosto (D.P.R. 218/2001)	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato alla tipologia di esercizio commerciale		Preavviso minimo comunicazione 10 giorni

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Farmacie e commercio al dettaglio di farmacia banco	Comunicazione di AVVIO esercizio di vendita di farmaci da banco (Parafarmacia) (D.L. 223/2006)	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato alla tipologia di esercizio commerciale		(art. 5 dpr 160/2010)
	Autorizzazioni apertura – Trasferimento di sede e ditolarità Farmacie Pubbliche e Private	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	47.73R	Art. 14 l.r. 16/2000 – art. 5 dpr160/2010
	Disciplina degli orari e turni delle farmacie pubbl. e private	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI COMUNICAZIONE a MEZZO PEC		30 giorni
	Indennità di residenza farmacie rurali attestazione dati popolazione residente	Istanza cartacea in bollo		30 giorni
	Indennità di residenza farmacie rurali erogazione contributo	Comunicazione a MEZZO PEC		30 giorni

6) ATTIVITÀ GESTITE DA UFFICIO POLIZIA AMMINISTRATIVA

Email dedicata: [polizia.amministrativa@comune.grosseto.it](mailto:polizia.amministrativa@comune.grosseto.it)

Contatti telefonici: 0564 488857 – 858

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio](#)

*Tabella 9: Riepilogo attività gestite da ufficio polizia amministrativa*

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Pubblico spettacolo ed intrattenimento, spettacolo viaggiante, manifestazioni di sortelocali	Autorizzazione attività temporanea di pubblico spettacolo e intrattenimento (art. 68 Tulps) per attività che superano le ore 24 del giorno di inizio e/o che prevedono una capienza superiore a 200 persone	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	90.04.04R	30 giorni
	Scia pubblico spettacolo e intrattenimento (art. 68 Tulps) per attività che terminano entro le ore 24 del giorno di inizio e con una capienza massima dell'area/luogo dell'evento non superiore a 200 persone (compresi artisti, operatori e addetti alla vigilanza)	SCIA SU PORTALE STAR SUAP	90.04.04R	efficacia immediata (L. 241/90)
	Autorizzazione permanente per l'esercizio di attività di pubblico spettacolo e intrattenimento (art. 68 TULPS)	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	90.04.04R	30 giorni
	Attribuzione codice identificativo attrazioni dello spettacolo viaggiante; trasferimento titolarità codice (voltura)	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	90.04.03R	60 giorni per il rilascio - 30 giorni per la voltura

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Pubblico spettacolo ed intrattenimento, spettacolo viaggiante, manifestazioni di sortelocali (segue)	Licenza per l'esercizio dell'attività dello Spettacolo Viaggiante su tutto il territorio nazionale (riservato a soggetti residenti e/o con sede legale nel Comune di Grosseto) – art. 69 Tulps	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	90.04.03R	30 giorni
	Autorizzazione temporanea per installazione ed esercizio attività dello spettacolo viaggiante (art. 68/69 TULPS)	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	90.04.03R	40 giorni (Regolamento Comunale D.C.C. n. 44 del 26/04/2021)
	Comunicazione svolgimento MANIFESTAZIONE DI SORTE LOCALE (tombole, fiere e lotterie) . Solo per	Comunicazione cartacea e/o tramite PEC		non si rilascia provvedimento; la comunicazione va inviata almeno
	associazioni e comitati senza scopo di lucro, enti morali, partiti e movimenti politici)			30 giorni prima dell'inizio attività
Agenzie di affari, fochino, istruttore di tiro e direttore di tiro a volo	Comunicazione avvio attività di AGENZIA DIAFFARI	SCIA SU PORTALE STAR SUAP	96.05.00R	efficacia immediata (L. 241/90)
	COMUNICAZIONE per variazioni trasferimento / aggiornamento o cessazione attività di AGENZIA DIAFFARI	Comunicazione su portale STAR SUAP	96.05R	efficacia immediata (L. 241/90)
	Richiesta convalida autovidimazione Registro degli affari e/o richiesta vidimazione Tariffario agenzied'affari.	In sede presso l'ufficio		efficacia immediata (L. 241/90)
	Rilascio/rinnovo autorizzazione all'esercizio del mestiere di FOCHINO (che effettua il brillamento di mine con innesco elettrico e a fuoco).	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	96.06.01R	30 giorni
	Rilascio/rinnovo autorizzazione svolgimento attività di ISTRUTTORE DI TIRO e di DIRETTORE DI TIRO.	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	96.06.02R	30 giorni
Noleggio con conducente e TAXI	Autorizzazione esercizio attività di Noleggio con conducente. NB: il rilascio di licenze per il servizio NCC AUTOVETTURE è soggetto a bando pubblico. Il rilascio di nuove licenze N.C.C. è temporaneamente sospeso.	Autorizzazione solo a seguito di bando comunale		come da (eventuale) bandopubblico

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Noleggio con conducente e TAXI (segue)	Richiesta NULLA OSTA per la sostituzione di veicolo utilizzato per svolgere l'attività di NOLEGGIO CON CONDUCENTE (NCC)	Comunicazione su portale STAR SUAP	77.11	nulla osta entro 30 giorni
	SUBINGRESSO in attività di Noleggio conConducente	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	49.32.20	30 giorni
	Richiesta aggiornamento/variazione/trasferimento attività di NOLEGGIO CON CONDUCENTE	Comunicazione su portale STAR SUAP	49.32.20	
	Autorizzazione esercizio attività di servizio TAXI. NB: il rilascio di licenze per il servizio taxi è soggetto a bando pubblico.	solo tramite bandocomunale		come indicato nel bando
	Richiesta NULLA OSTA per la sostituzione di veicoloutilizzato per svolgere l'attività di servizio pubblico di trasporto persone su piazza (taxi).	Comunicazione su portale STAR SUAP	49.32.10	nulla osta entro 30 giorni
	Richiesta aggiornamento/variazione/trasferimento attività di servizio pubblico di trasporto persone su piazza (taxi).	Comunicazione su portale STAR SUAP	49.32.10	nulla osta entro 30 giorni
	SUBINGRESSO in attività di TAXI	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI ISTANZA PORTALE STAR SUAP	49.32.10	autorizzazione
Noleggi e Rimessaggi	Comunicazione di avvio attività di RIMESSAGGIO (veicoli a motore, velocipedi e natanti); Comunicazione avvio attività di NOLEGGIO SENZACONDUCENTE (veicoli a motore e velocipedi); SciaNOLEGGIO con conducente di motocarozzetta, velocipedi e veicoli a trazione animale	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	77.11 – 77.21.01 – 52.21	efficacia immediata (L. 241/90)

7) ATTIVITÀ GESTITE DA UFFICIO SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE, GIOCHI LECITI

Email dedicata: [ufficio.commercio@comune.grosseto.it](mailto:ufficio.commercio@comune.grosseto.it)

Contatti telefonici: 0564 488853 – 852

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio Somministrazione alimenti e bevande;](#)

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio Giochi.](#)

*Tabella 10: Riepilogo attività gestite da ufficio somministrazione di alimenti e bevande, giochi leciti*

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Somministrazione di alimenti e bevande permanente annuale stagionale, temporanea, catering ed in circoli privati	DOMANDE DI AMMISSIBILITÀ allo svolgimento di Manifestazioni (Feste e Sagre) con somministrazione temporanea di alimenti e bevande	AUTORIZZAZIONE A SEGUITO DI COMUNICAZIONE a MEZZO PEC		(Regolamento Comunale Sagre e Feste temporanee D.C.C. n. 165 del 30.11.2018)
	Scia per AVVIO esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (permanenti annuali o stagionali)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	56.10.01R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19 L. 241/90)
	Scia per AVVIO di esercizio di somministrazione di alimenti e bevande congiunta ad attività prevalente dipubb. Spettacolo, sale da gioco, impianti sportivi, stazioni, mezzi di trasporto (Art. 53 L.R. Toscana n. 62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	56.20.01R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90)
	Scia per AVVIO esercizio di somministrazione di alimenti e bevande al domicilio del consumatore (Catering)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	56.21.01R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art. 19 L. 241/90)

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Somministrazione di alimenti e bevande permanente annuale stagionale, temporanea, catering ed in circoli privati (segue)	Scia per somministrazione temporanea di alimenti e bevande (Art. 52 L.R. Toscana n. 62/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	56.40.01R	(Regolamento Comunale Sagre e Feste temporanee D.C.C. n. 165 del 30.11.2018)
	Scia per AVVIO esercizio di somministrazione di alimenti e bevande riservato ai soci di circoli privati	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	56.21.05R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e dirimozione effetti dannosi
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione per l'esercizio di somministrazione di alimenti e bevande	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90)



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Giochi leciti, Sale giochi, distribuzione e gestione di apparecchi e congegni automatici	SCIA per AVVIO di attività di sala giochi, sale biliardie sale bowling . (Art. 7 c.1 Reg. Comunale Gioco lecito Delibera C.C. n.53/2018)	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	93.29.4R – 93.29.30	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90 e Regolamento Comunale Gioco lecito D.C.C.53/2018
	Scia per attività di distribuzione e di gestione anche indiretta di apparecchi e congegni automatici di cui all'art.110 commi 6 e 7 del T.U.L.P.S. ( Art. 86 C.2. TULPS )	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	93.29.4R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90 e Regolamento Comunale Gioco lecito D.C.C.53/2018
	Scia per installazione in esercizi commerciali o pubblici diversi da quelli già in possesso di altre licenze di cui all'art. 88. (Art. 86 c.2. TULPS )	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	93.29.4R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90 e Regolamento Comunale Gioco lecito D.C.C.53/2018
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato		60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi ( art.19 L. 241/90 e Regolamento Comunale Gioco lecito D.C.C.53/2018

8) ATTIVITÀ GESTITE DA UFFICIO S.U.A.P. (SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE)

Email dedicata: [suap@comune.grosseto.it](mailto:suap@comune.grosseto.it)

Contatti telefonici: 0564 488813 – 816 – 822 – 944

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio SUAP;](#)

[Link diretto al portale SUAP provinciale.](#)

*Tabella 11: Riepilogo attività gestite da ufficio s.u.a.p. (sportello unico attività produttive)*

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Pulizie, disinfestazione, sanificazione, tintolavanderie e lavanderie a gettone	SCIA di AVVIO per Pulizie, Disinfestazione, Sanificazione	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	81.21R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi
	SCIA di AVVIO per Tintolavanderie/lavanderie a gettoni	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	96.01.1R – 96.01.2R	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato	Codice istanza correlato all'attività	60 giorni per adozione provvedimenti di divieto e di rimozione effetti dannosi
A.U.A. (Autoriz. Unica Ambientale), A.I.A. (Autoriz. Integrata Ambientale)	RILASCIO A.U.A.	Autorizzazione a seguito istanza su portale STAR SUAP	Codice istanza correlato all'attività	90 giorni
	RINNOVO A.U.A.	Autorizzazione a seguito istanza su portale STAR SUAP	Codice istanza correlato all'attività	90 giorni

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

A.U.A. (Autoriz. Unica Ambientale), A.I.A. (Autoriz. Integrata Ambientale)(segue)	MODIFICA NON SOSTANZIALE A.U.A	Autorizzazione a seguito istanza su portale STAR SUAP	Codice istanza correlato all'attività	90 giorni
	Dichiarazione di avvalersi dell'autorizzazione alle emissioni in via generale ai sensi art. 272 commi 2 e 3 del D. L.vo n. 152/2006 – installazione, modifica, trasferimento impianti SCIA	Autorizzazione a seguito istanza su portale STARSUAP	Codice istanza correlato all'attività	

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Gestione di reti di telecomunicazione e fissa o mobile (installazione)	Installazione stazioni radio base: adempimenti tecnici amministrativi	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	61.10.01R - 61.20.01R	60 giorni
	Comunicazioni: adempimenti tecnici e amministrativi	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato	Codice istanza correlato all'attività	
Gestione di reti di telecomunicazione fissa o mobile potenza uguale o inferiore a 20 Watt (installazione)	Installazione stazioni radio base: adempimenti tecnici e amministrativi	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	61.10.02R - 61.20.02R	60 giorni
	Comunicazioni: adempimenti tecnici e amministrativi	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato	Codice istanza correlato all'attività	

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Servizi di assistenza domiciliare e degli altri servizi alla persona	Accreditamento a seguito di ISTANZA SU PORTALESTAR SUAP	Comunicazione di accreditamento su portale STAR SUAP al codice istanza correlato	88.10R - 88.11R	
Servizi educativi perla prima infanzia	SCIA di AVVIO attività	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	85.10.00R	60 giorni
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione sul portale STAR SUAP	Codice istanza correlato all'attività	
Servizi di cura degli animali da compagnia(esclusi i servizi veterinari)	SCIA di AVVIO attività	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	96.09.04	60 giorni
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP	Codice istanza correlato all'attività	

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tipologia comunicazione	tipologie istanza	CODICE ISTANZA SU PORTALE STAR SUAP	Termine adozione provvedimento
Riparazione, manutenzione articolivari materiali (esclusocomputer)	SCIA di AVVIO attività	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	33.12	60 giorni
	Comunicazioni adempimenti tecnici e amministrativi	Comunicazione su portale STAR SUAP al codice istanza correlato	Codice istanza correlato all'attività	
Manutenzione e riparazione autoveicoli e motocicli - Autoriparatore	SCIA di AVVIO attività	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP	45.20.01R	60 giorni
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP	Codice istanza correlato all'attività	
Trattamento e smaltimento di rifiutinon pericolosi	SCIA di AVVIO attività	Autorizzazione a seguito istanza su portale STARSUAP	38.21.09	90 giorni
	Comunicazioni di variazione, subingresso, adempimenti tecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione su portale STAR SUAP	Codice istanza correlato all'attività	
Allevamento animali	SCIA di AVVIO attività	SCIA DI AVVIO SU PORTALE STAR SUAP al codice di istanzacorrelato	01.41	60 giorni
	Comunicazioni variazione, subingresso, adempimentitecnici e amministrativi, o cessazione	Comunicazione portale STAR SUAP al codice di istanza correlato	Codice istanza correlato all'attività	

C. Qualità del servizio

Al fine di fornire soddisfare adeguatamente i bisogni e le aspettative degli utenti, sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità / standard che il Servizio Attività Produttive e Commercio si impegna a rispettare:

Servizio Tipologia e caratteristiche del servizio Indicatori di qualità / Standard

Dimensione della qualità	Sottodimensione e Fattore della qualità	Descrizione ed Indicatore della qualità	Standard ed obiettivi della qualità
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore nominali di apertura al pubblico settimanali	13 ore settimanali
		Disponibilità per appuntamenti fuori dall'orario nominale di apertura al pubblico	Mercoledì
		Accessibilità della sede	Piena accessibilità con rampa esterna ed ascensore interno
	Accessibilità multicanale	Rapporto tra numero di giorni con accesso ai servizi telematici del portale STAR SUAP e numero totale dei giorni annuali	90 %
		Disponibilità di contatti telematici con gli uffici	Attivo 24 ore su 24
		Rapporto tra numero di servizi erogati in modalità telematica e numero totale dei servizi erogati	80 %
	Accoglienza	Rapporto tra personale operante presso la sede ed il numero totale degli operatori impiegati	90 %
		Tempistiche per fissazione appuntamenti	3 giorni
Tempestività	Disponibilità e completezza delle informazioni	Tempistiche di aggiornamento delle informazioni generali	Entro 10 giorni
	Continuità di erogazione del servizio	Rapporto tra numero di giorni di erogazione del servizio e giorni lavorativi nell'anno	90 %



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tempo massimo della prestazione	Rapporto tra il numero di prestazioni erogate entro i termini previsti ed il numero totale di prestazioni erogate	90 %
Trasparenza	Disponibilità e completezza delle informazioni	Tempi di pubblicazione ed aggiornamento delle informazioni in merito ai servizi erogati	Entro 10 giorni
	Tempistiche di risposta	Numero di giorni necessari per la risposta a richieste e chiarimenti	Entro 7 giorni
		Numero di giorni necessari per la ricerca di documenti nativi cartacei allegati alle istanze	Entro 15 giorni
		Numero di giorni necessari per risposta a segnalazioni e reclami	Entro 15 giorni prorogabili a 30 per questioni di maggior complessità
		Tempistiche di rilascio copie di documenti su richiesta di accesso	Entro 15 giorni prorogabili a 30 per documenti cartacei
Efficacia	Affidabilità nell'espletare il servizio	Numero di giorni richiesti per istruire le istanze telematiche da portale STAR SUAP	60 giorni
		Numero di giorni richiesti per rilascio autorizzazioni / concessioni	Nei termini per ciascun procedimento indicati nelle tabelle all'art. 9
	Formazione ed aggiornamento	Numero di corsi annuali di formazione ed aggiornamento per ciascun operatore	4 corsi
Efficienza	Produttività	Tempo medio di attesa per risposta telefonica	5 minuti
		Percentuale di utenti richiamati a seguito di chiamata persa risultante da lista chiamate	80 %
		Tempo medio di attesa per accesso agli uffici	10 minuti
	Economicità	Utilizzo canali telematici per contatto e trasmissione documenti quando disponibili	90 %

#### Rendicontazione ed aggiornamento

Periodicamente, in base all'analisi periodica del rispetto degli obiettivi di funzionamento del Servizio, dei riscontri dell'utenza e delle risultanze dei questionari di rilevazione del gradimento del servizio da parte degli utenti (Customer Satisfaction), potranno essere proposte azioni correttive, aggiornamenti e modifiche agli obiettivi ed alle procedure organizzative di erogazione delle prestazioni offerte, da valutarsi analizzando le cause degli eventuali scostamenti agli standard sanciti, al fine di garantire il miglior livello qualitativo dei servizi erogati a favore dei soggetti interessati.

I risultati conseguiti da tale monitoraggio periodico diventano pertanto la base fondante i nuovi impegni su cui poter organizzare il Servizio verso gli utenti; il tutto viene pertanto rendicontato mediante schede periodiche di aggiornamento, che in specifico dovranno richiamare:

- livello di raggiungimento degli standard qualitativi e degli obiettivi indicati nella Carta, valutato periodicamente in base agli indicatori proposti;
- risultati delle indagini di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction), allorquando periodicamente effettuate;
- eventuali aggiornamenti alle informazioni richiamate nella Carta;
- eventuali aggiornamenti ai servizi, attività e procedimenti, ed alle modalità di erogazione dei medesimi, come richiamati nella Carta;

#### D. Altre informazioni

##### Costo del servizio

Fermo restando il pagamento delle tariffe di compartecipazione alle prestazioni di prevenzione collettiva e sanità pubblica delle Aziende USL della Toscana e dell'eventuale imposta di bollo, correlati di volta in volta a specifiche tipologie di istanza e comunque preventivamente dichiarati per ciascun tipo di procedimento, le prestazioni erogate dal Servizio Attività Produttive e Commercio sono a titolo gratuito, senza alcun pagamento di diritti di istruttoria e/o segreteria.

Le predette tariffe di compartecipazione alle prestazioni delle Aziende USL della Toscana sono liberamente consultabili nel "Tariffario di Prevenzione" vigente, come altresì pubblicato sul portale STAR SUAP territorialmente competente, nella sottosezione Compendio Azienda USL 9, ovvero accessibile al link di seguito:

<http://suap.provincia.grosseto.it/index.php?id=232>

Le tariffe relative ai servizi ed alle attività, nonché i tassi di copertura in percentuale del costo di gestione dei servizi stessi, sono annualmente approvati per il Comune di Grosseto con deliberazione di Giunta Comunale e richiamati nel sito istituzionale dell'Ente in riferimento ai soli servizi per cui ne sia richiesto il pagamento.

##### Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

Il diritto di accesso, nelle forme sancite dalla Legge 07 agosto 1990, n. 241 ss.mm.ii., e dal D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 ss.mm.ii., come modificato con D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97, si esercita trasmettendo richiesta scritta e motivata, ai fini della visione ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, attraverso la compilazione dell'apposito modello reso disponibile accedendo alla pagina dedicata dei Servizi del sito istituzionale dell'Ente ovvero ai link di seguito per ciascuna tipologia di accesso:

- Accesso Documentale:  
<https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/accesso-documentale>
- Accesso Civico Semplice:  
<https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/accesso-civico-semplice>
- Accesso Civico generalizzato (F.O.I.A.):  
<https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/accesso-civico-generalizzato>

Ciascuno dei suddetti modelli, debitamente compilati, può essere inviato nelle modalità specificate in ciascuna pagina web dedicata ed altresì riepilogate di seguito:

- mezzo PEC, all'indirizzo: [comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it);
- mezzo email, all'indirizzo: [servizio.attivitaproduttive@comune.grosseto.it](mailto:servizio.attivitaproduttive@comune.grosseto.it);
- mezzo consegna a mano presso l'URP ovvero l'Ufficio Protocollo, ubicati in Piazza Duomo, n. 1, Grosseto, sede del Municipio.

La ricevuta di consegna e protocollazione della richiesta di accesso è trasmessa in risposta all'invio PEC, recando la segnatura di protocollo associata, ovvero direttamente dall'Ufficio Protocollo che riceve l'istanza consegnata a mano dall'interessato ovvero da persona da questi incaricata.

L'accesso può essere esercitato anche in via informale, inviando la richiesta direttamente all'email del Servizio sopra richiamata, qualora, in base alla natura del documento richiesto non sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, non risulti l'esistenza di controinteressati e sia possibile l'accoglimento immediato.

#### Strumenti di tutela per il cittadino

La presente Carta dei Servizi è finalizzata ad agevolare i cittadini nell'esercizio dei propri diritti, come sanciti dalla normativa vigente, altresì fornendo idonei strumenti di tutela. A tal fine, il Servizio Attività Produttive e Commercio del Comune di Grosseto garantisce agli utenti la possibilità di trasmettere proposte e segnalare eventuali disservizi in qualsiasi caso di violazione della normativa vigente, dei principi fondamentali come sanciti dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", richiamato in precedenza, e degli impegni indicati nella presente Carta dei Servizi. L'utente può segnalare per iscritto eventuali casi di inosservanza dei predetti impegni e principi, indicando le proprie generalità, l'oggetto ed il motivo della segnalazione, ai recapiti indicati in precedenza e richiamati di seguito:

- mezzo PEC, all'indirizzo: [comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it);
- mezzo email, all'indirizzo: [servizio.attivitaproduttive@comune.grosseto.it](mailto:servizio.attivitaproduttive@comune.grosseto.it);
- centralino del Comune di Grosseto: 0564 488111
- numero verde URP del Comune di Grosseto: 800 019431
- Richieste di intervento sostitutivo

La disciplina del procedimento amministrativo prevede l'esercizio del potere sostitutivo in caso di inerzia del funzionario responsabile, ai fini della tutela degli utenti contro l'eventuale ritardo dell'Amministrazione. Il potere sostitutivo può essere esercitato nei confronti dei responsabili dei procedimenti, competenti all'adozione del provvedimento finale per ciascuna tipologia di istanza. L'utente può inoltre ricorrere al titolare del potere sostitutivo anche nei casi di ritardo o mancata risposta alla richiesta di accesso civico sanciti dall'art. 5, comma 4, del D.Lgs. n. 33/2013 ss.mm.ii. sulla trasparenza amministrativa.

Le richieste di intervento sostitutivo, ai sensi dell'art. 2 della Legge n. 241/1990 ss.mm.ii., devono essere indirizzate, come disposto con deliberazione di Giunta Comunale n. 355 del giorno 31.07.2012, al Segretario Generale in forma cartacea presso l'Ufficio Protocollo ubicato in piazza

Duomo, n. 1, in Grosseto, ovvero trasmesse all'indirizzo PEC già indicato in precedenza e di seguito richiamato: [comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it)

La modulistica specifica è altresì disponibile accedendo alla pagina dedicata del sito istituzionale dell'Ente ovvero al link di seguito:

<https://new.comune.grosseto.it/web/moduli/richiesta-di-intervento-sostitutivo>

Silenzio inadempimento

Ciascun utente può agire in giudizio contro l'Amministrazione, nei casi di inadempienza ed in cui si configuri il c.d. "silenzio inadempimento" con eventuale risarcimento del danno ai sensi della normativa vigente. Decorsa infruttuosamente la scadenza del termine previsto per la conclusione del procedimento, al fine di tutelare i propri interessi, l'utente può richiedere la notifica di atto di diffida e messa in mora mediante l'ufficiale giudiziario preposto, concedendo all'Amministrazione un termine non inferiore a trenta giorni per provvedere, conseguentemente impugnando l'eventuale silenzio presso il giudice amministrativo (T.A.R.) territorialmente competente, nel termine di sessanta giorni, che decorrono a partire dallo scadere del termine assegnato con la diffida. L'eventuale ricorso al T.A.R., come istituiti con Legge 06 dicembre 1971, n. 1034, può comunque essere proposto anche in assenza di preventiva diffida all'Amministrazione inadempiente, nel persistere dell'inadempimento e comunque non oltre un anno dalla scadenza dei termini previsti per la conclusione del procedimento.

- Ricorsi contro provvedimenti

Avverso i provvedimenti emanati, può essere presentato ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale della Toscana entro 60 (sessanta) giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, ovvero, in via straordinaria, entro 120 (centoventi) giorni al Capo dello Stato.

- Difensore civico regionale

Il Difensore civico è stato definito dai documenti internazionali delle Nazioni Unite e del Consiglio D'Europa come Istituzione per la tutela non giurisdizionale dei diritti fondamentali, tra i quali si annovera anche il diritto alla buona amministrazione. La competenza del Difensore civico si estende nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, compresi gli Uffici periferici dello Stato e dei gestori dei Pubblici Servizi; l'azione del Difensore civico non essendo giurisdizionale, si caratterizza sull'informalità, la speditezza, il tentativo di portare l'eventuale conflitto tra utente ed Amministrazione verso la risoluzione conciliativa. Il Difensore civico agisce su segnalazione di singoli o associati, Enti, Comuni, Associazioni, potendo inoltre attivarsi d'ufficio; ha il potere di chiedere chiarimenti all'Amministrazione e di pretendere delle risposte, ha pieno accesso a tutti gli atti e documenti dell'Amministrazione senza limiti di segretezza, detiene inoltre il potere di segnalare le disfunzioni che ha rilevato e suggerire i rimedi che eventualmente propone, ma non può annullare atti ovvero imporre all'amministrazione di adottare provvedimenti.

Il Difensore civico istituito dalla Regione Toscana è disciplinato dalla L.R. Toscana 27 aprile 2009, n. 19; il servizio è gratuito ed aperto a tutti, ai contatti di seguito richiamati:

- Sito Web: <http://www.difensorecivicotoscana.it>
- PEC: [difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it](mailto:difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it)
- Email: [difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it)
- Fax: 055 2387655
- Indirizzo: Difensore civico della Toscana, C/o Via Cavour, n. 18, 5019 Firenze (FI)

### Tutela della privacy

I dati personali e sensibili dei soggetti interessati, raccolti nell'espletamento delle istanze e procedimenti, saranno trattati, anche in modo automatizzato, esclusivamente nell'ambito dei medesimi, nel rispetto della normativa vigente in materia e di quanto disposto ai sensi del del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei dati – GDPR General Data Protection Regulation". L'informativa Privacy è altresì disponibile accedendo alla pagina dedicata del sito istituzionale dell'Ente ovvero al link di seguito: <https://new.comune.grosseto.it/web/privacy>

### E. Contatti

La sede del Servizio è ubicata ai piani 3 e 4 di Via C.Colombo, n. 5, nel Centro Storico di Grosseto. Al piano 3 è in specifico ubicato il SUAP (Sportello Unico Attività Produttive).

L'edificio è munito internamente di ascensore ai piani e rampa esterna di accesso per diversamente abili. L'ubicazione del Servizio è altresì georeferenziata ed individuabile tramite ricerca online, cliccando su [Google Maps](#) ovvero al seguente link: <https://bit.ly/39J8GZn>. Di seguito un'immagine aerea esemplificativa dell'ubicazione:

#### Orario di apertura al pubblico

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
LUNEDÌ	09:30 – 12:30	
MARTEDÌ	09:30 – 12:30	15:30 – 17:30
MERCOLEDÌ	CHIUSO	
GIOVEDÌ	09:30 – 12:30	15:30 – 17:30
VENERDÌ	CHIUSO	

#### Recapiti telefonici, email e Whatsapp degli Uffici

- Centralino del Comune di Grosseto: 0564 488111
  - Numero verde URP del Comune di Grosseto: 800 019431
  - Indirizzo PEC del Comune di Grosseto: [comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it)
  - Email generale del Servizio: [servizio.attivitaproduttive@comune.grosseto.it](mailto:servizio.attivitaproduttive@comune.grosseto.it)
  - Canale Whatsapp dedicato: 0564 488852
- e QR Link per avviare direttamente una chat:



FUNZIONARIO RESPONSABILE	0564 488846
<a href="#"><u>Link diretto alla pagina web dedicata del Servizio</u></a>	
ASSESSORATO	0564 488821 (Segreteria)
Attività Produttive, Sviluppo Economico, Agricoltura, Caccia e pesca, Tradizioni popolari	0564 488848
Autorizzazioni Sanitarie, Piscine, Palestre, Acconciatori, Estetica, Tatuaggio, Piercing	0564 488895 – 885
Email dedicata: <a href="mailto:autorizzazioni.sanitarie@comune.grosseto.it"><u>autorizzazioni.sanitarie@comune.grosseto.it</u></a>	
<a href="#"><u>Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio</u></a>	
Attività Turistiche	0564 488014
<a href="#"><u>Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio</u></a>	
Caccia e Agricoltura	0564 488843 – 852
Email dedicata: <a href="mailto:ufficio.agricoltura@comune.grosseto.it"><u>ufficio.agricoltura@comune.grosseto.it</u></a>	
<a href="#"><u>Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio</u></a>	
Commercio su Aree Pubbliche, Distributori di Carburante	0564 488850 – 851
Email dedicata: <a href="mailto:ufficio.commercio@comune.grosseto.it"><u>ufficio.commercio@comune.grosseto.it</u></a>	
<a href="#"><u>Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio</u></a>	
<a href="#"><u>Commercio su aree pubbliche;</u></a>	
<a href="#"><u>Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio</u></a>	
<a href="#"><u>Distributori di carburante.</u></a>	
Commercio in Sede Fissa, Stampa quotidiana e periodica, Farmacie	0564 488849 – 885
Email dedicata: <a href="mailto:ufficio.commercio@comune.grosseto.it"><u>ufficio.commercio@comune.grosseto.it</u></a>	
<a href="#"><u>Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio</u></a>	
Polizia Amministrativa	0564 488857 – 858
Email dedicata: <a href="mailto:polizia.amministrativa@comune.grosseto.it"><u>polizia.amministrativa@comune.grosseto.it</u></a>	
<a href="#"><u>Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio</u></a>	
Somministrazione di Alimenti e Bevande, Giochi Leciti	0564 488853 – 852

Email dedicata: [ufficio.commercio@comune.grosseto.it](mailto:ufficio.commercio@comune.grosseto.it)

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio Somministrazione alimenti e bevande;](#)

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio Giochi.](#)

S.U.A.P. (Sportello Unico Attività Produttive)

0564 488813 – 816 – 822  
– 944

Email dedicata: [suap@comune.grosseto.it](mailto:suap@comune.grosseto.it)

[Link diretto alla pagina web dedicata dell'Ufficio SUAP;](#)[Link diretto al portale SUAP provinciale.](#)



## SERVIZIO CICLO DEI RIFIUTI

### A. Presentazione del Servizio

Il Settore Sviluppo Ambientale, uno dei Settori cardine per il benessere dei cittadini, è strutturato in due sottoservizi: Servizio Ciclo dei Rifiuti e Servizio Tutela Ambientale.

Il Servizio Ciclo dei Rifiuti si occupa, soprattutto, di tutti gli aspetti che concernono la gestione integrata dei rifiuti presenti nel territorio del Comune di Grosseto (centro urbano, frazioni, territorio aperto). La gestione dei rifiuti urbani e speciali non pericolosi assimilati agli urbani e le attività connesse ai servizi pubblici di igiene urbana e di carattere ambientale che vengono erogati sul territorio comunale sono disciplinati dal "Regolamento per la gestione integrata dei rifiuti e per altri servizi di igiene ambientale" (Delibera di Consiglio Comunale n. 39 del 25.05.2020, modificata a seguito della Delibera di Consiglio Comunale n. 93 del 20.10.2020, modificata a seguito di Delibera di Consiglio Comunale n. 122 del 21.12.2020), di seguito Regolamento.

Il Servizio Ciclo dei Rifiuti è altresì impegnato nel promuovere l'educazione ambientale attraverso iniziative per sensibilizzare i cittadini ad ogni livello su tutte le operazioni riguardanti le fasi di produzione, di raccolta, smaltimento e trattamento del rifiuto da parte dell'utente. In tal senso, il Servizio svolge anche attività di vero e proprio controllo sul territorio del corretto svolgimento della raccolta differenziata da parte dei cittadini. Per le attività di divulgazione delle buone pratiche ambientali e per le attività legati alla prevenzione, la vigilanza ed il controllo, il Comune di Grosseto ha istituito le figure dell'Educatore e dell'Ispettore Ambientale Comunale, regolamentati dai rispettivi Disciplinari allegati al Regolamento.

Al Servizio Ciclo dei Rifiuti è inoltre attualmente assegnata la competenza (con D.G.C. n. 283 del 03/09/2020) dei procedimenti di valutazione ambientale strategica (VAS) dell'impatto sull'ambiente di piani e programmi. L'organismo tecnico che riveste il ruolo di autorità competente per la VAS è la Commissione Tecnica VAS con sede presso il Servizio. Infine, il Servizio riveste il ruolo di autorità competente per i procedimenti di valutazione dell'incidenza ambientale (VInCA) che un piano, programma, progetto, intervento o attività possa avere sui siti della rete Natura 2000.

All'interno del Servizio Ciclo dei Rifiuti e Tutela Ambientale, dal 1.1.2022 (con dal D.G.C. N° 422 del 16/11/2021) è stato integrato anche l'Ufficio Demanio marittimo, ritenendo che vi sia una forte connessione con la valorizzazione dell'ambiente, all'interno del quale, le aree demaniali marittime (litorale libero da concessioni demaniali) di Grosseto svolgono un ruolo primario.

### Il territorio servito

Il territorio del Comune di Grosseto si estende su una superficie di circa 474,5 Km<sup>2</sup>, con una popolazione residente pari a circa 84.000 abitanti, di cui 71.426 utenze domestiche (UD) e 7.714 utenze non domestiche (UND) (rif. anno 2021), ed è articolato nella Città di Grosseto, con il proprio centro storico all'interno delle mura Medicee, nelle 11 frazioni (Braccagni, Montepescali, Roselle, Batignano, Casalecci, Istia d'Ombrone, Rispecchia, Alberese, Principina a terra, Principina a mare, Marina di Grosseto) e nel territorio aperto.

A partire dall'anno 2018, sul territorio comunale viene progressivamente introdotto il sistema informatizzato di raccolta differenziata dei rifiuti, attraverso l'accesso alle postazioni informatizzate con tessere magnetiche per il riconoscimento dell'utenza. Attualmente, nella Città di Grosseto risultano installati 469 postazioni informatizzate con sistema di misurazione volumetrica dei rifiuti e, nel solo centro storico, 5 isole ecologiche informatizzate con sistema di misurazione del peso dei rifiuti. Nelle frazioni ad oggi sono stati installati 158 postazioni informatizzate con sistema di misurazione volumetrica dei rifiuti. Resta attualmente non coperto dal sistema informatizzato il territorio aperto, in cui in parte risulta comunque garantita la raccolta differenziata. Alle utenze della Città di Grosseto sono state assegnate una postazione principale e due secondarie; le utenze delle frazioni, invece, possono conferire in qualsiasi delle postazioni installate nella frazione.

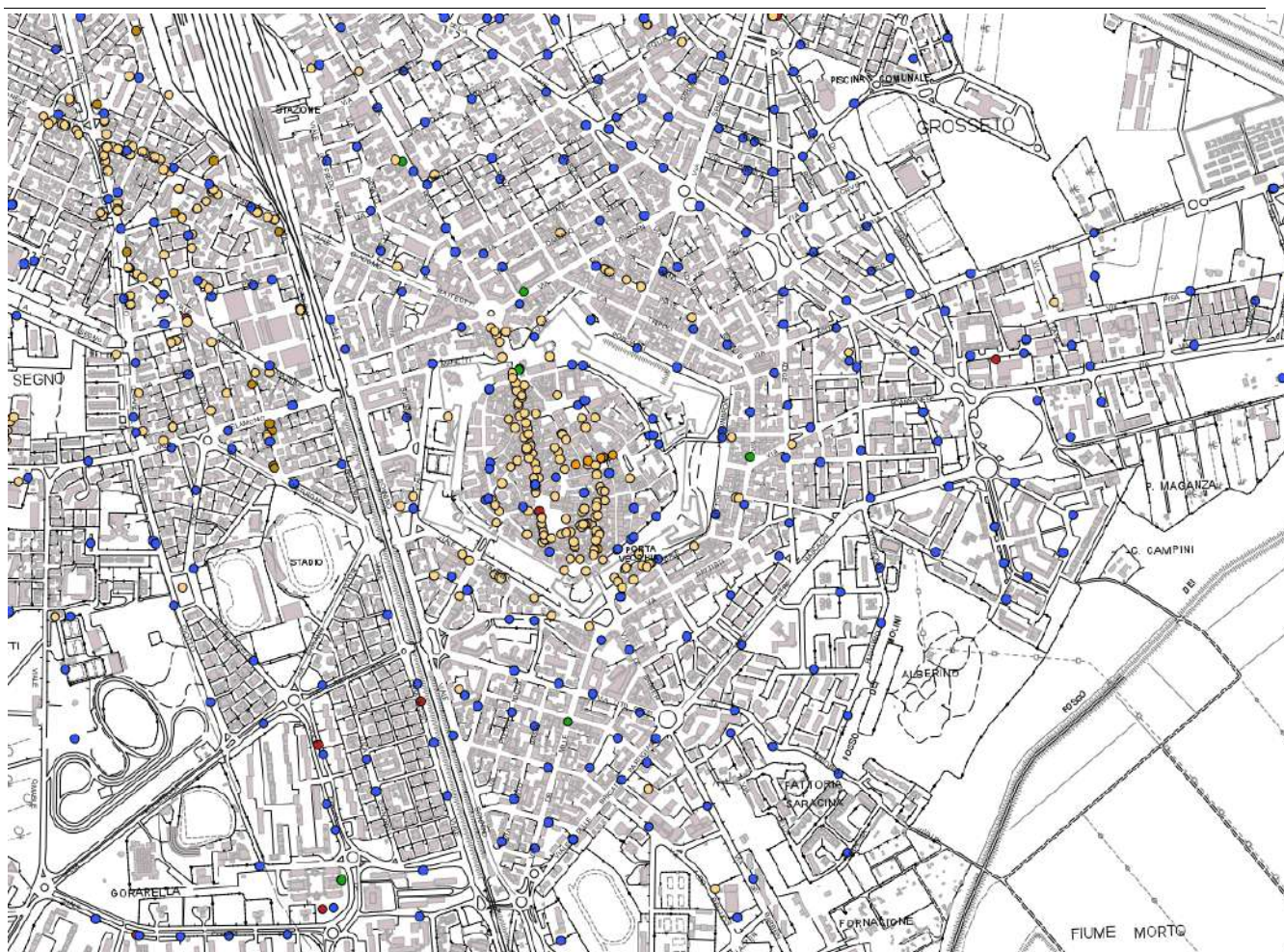
La raccolta delle cinque principali tipologie di rifiuto (Multimateriale, Carta, Vetro, Organico, Indifferenziato) viene svolta a seconda dei calendari predisposti e consultabili sul sito del Comune o nell'App Grosseto Clean. La modalità di svolgimento della raccolta dei rifiuti in zone urbanisticamente complesse e nei centri storici prevede un servizio diverso in termini di mezzi, attrezzature e frequenza di svuotamento rispetto al resto delle aree urbanizzate. Attualmente, sul territorio sono attivi il servizio stradale dei rifiuti domestici e assimilati, il servizio a chiamata e il servizio di raccolta delle utenze non domestiche (RUND). Il servizio porta a porta, è stato dismesso nell'arco dell'anno 2021. Il servizio, invece, di spazzamento e di lavaggio stradale viene programmato in gite a carattere lineare e areale. Così come per la raccolta, anche per lo spazzamento e lavaggio stradale è possibile consultare i calendari di svolgimento del servizio sull'App Grosseto Clean.



Mappa della programmazione dello spazzamento e lavaggio stradale areale e lineare.



## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO



Mappa delle postazioni dei contenitori della raccolta differenziata.

### B. Servizi Resi

La gestione dei rifiuti prodotti nell'ambito comunale è stata affidata, attraverso un procedimento di evidenza pubblica, al gestore unico SEI Toscana Srl. L'organizzazione dei servizi di SEI Toscana è definita dal Contratto di Servizio stipulato con Ato Toscana Sud e la qualità dei servizi è garantita dalla Carta della Qualità dei Servizi di SEI Toscana. Fa eccezione la gestione della pulizia del verde pubblico su tutto il territorio comunale che, invece, è affidata a Sistema Srl, società partecipata del Comune di Grosseto. Per quanto riguarda la pulizia delle spiagge libere (arenile e retro-duna) del litorale comunale e l'igienizzazione e lavaggio stradale, nell'anno 2022 sono stati affidati, attraverso un procedimento di evidenza pubblica, a ditte esterne operanti nel settore.

#### Servizi diretti ai cittadini

Le attività affidate al gestore unico SEI Toscana Srl sono la gestione dei rifiuti urbani, la gestione dei rifiuti assimilati ai rifiuti urbani e la pulizia e spazzamento delle aree pubbliche o ad uso pubblico. In accordo con il gestore unico, il Servizio definisce le modalità di conferimento dei rifiuti differenziati da parte degli utenti; organizza la modalità di raccolta e la frequenza delle varie frazioni differenziate al fine del riutilizzo, riciclaggio e recupero; promuove l'istituzione di sperimentazioni allo scopo di favorire la riduzione della quantità dei rifiuti e l'aumento della raccolta differenziata.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Il Servizio, pertanto, svolge una serie di servizi connessi alla gestione integrata dei rifiuti urbani che vengono erogati sul territorio comunale direttamente ai cittadini. Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati dal Servizio, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'ufficio si impegna di concludere il procedimento.

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino chiede il corrispondente servizio. Il Servizio provvede a concludere i procedimenti entro i termini stabiliti dalla legge (ex L.241/1990). Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine prefissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo Reclami della Carta.

**SERVIZI CONNESSI ALLA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**

Servizio	Descrizione del servizio	Richiesta del servizio	Termini di svolgimento	Riferimenti
Spostamento delle postazioni assegnate per il conferimento dei rifiuti	Le utenze possono richiedere variazioni al progetto delle postazioni del nuovo sistema di raccolta informatizzato della Città, delle frazioni e del territorio aperto.	L'istanza motivata, tramite apposita modulistica, deve essere trasmessa via pec, e-mail o presentata a mano presso la sede del Servizio.	Il Servizio valuta la richiesta e si esprime entro trenta (30) giorni, cui termini vengono interrotti ai fini del recepimento dei pareri degli uffici comunali competenti.	La modulistica è disponibile sul sito del Servizio, Sezione "Ciclo dei rifiuti - Modulistica e Regolamenti", allegata al Regolamento, e in cartaceo presso gli uffici.
Diversa assegnazione delle postazioni per il conferimento dei rifiuti	Le utenze possono richiedere una diversa assegnazione delle postazioni per il conferimento dei rifiuti. Le utenze del territorio aperto, nello specifico, possono chiedere di aderire al sistema informatizzato presente nella frazione più vicina. Nel caso di accoglimento della richiesta, il rilascio delle nuove tessere è condizionato al pagamento di 7,00 € per ciascuna tessera.	L'istanza motivata, tramite apposita modulistica, deve essere trasmessa via pec, e-mail o presentata a mano presso la sede del Servizio.	Il Servizio fornisce una risposta immediata in riferimento ai casi autorizzabili e uno standard pari a trenta (30) giorni in riferimento ai casi che richiedono una specifica valutazione.	La modulistica è disponibile sul sito del Servizio, Sezione "Ciclo dei rifiuti - Modulistica e Regolamenti", allegata al Regolamento, e in cartaceo presso gli uffici.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Riprogrammazione delle gite della pulizia stradale	Le utenze possono richiedere la variazione della programmazione dell'orario e/o del tragitto delle gite della pulizia stradale.	L'istanza motivata deve essere trasmessa via pec, e-mail o presentata a mano presso la sede del Servizio.	Il Servizio valuta la richiesta e si esprime entro trenta (30) giorni	
Attivazione del servizio di raccolta di utenze non domestiche (RUND)	Alle utenze non domestiche, produttrici di rifiuti assimilati ai rifiuti urbani, è ammessa l'attivazione di un servizio di raccolta dedicato attraverso la collocazione dei contenitori in area privata.	L'istanza motivata, tramite apposita modulistica, deve essere trasmessa via pec, e-mail o presentata a mano presso la sede del Servizio.	Il Servizio valuta la richiesta e si esprime entro trenta (30) giorni.	La modulistica è disponibile sul sito del gestore SEI Toscana e sul sito del Servizio, Sezione "Servizi al cittadino", e in cartaceo presso gli uffici.
Riconoscimento di un "bonus" per il conferimento presso il centro di raccolta/stazione ecologica	Il "bonus" viene concesso solo alle utenze domestiche e la sua entità varia a seconda della qualità e della quantità dei rifiuti conferiti nell'anno solare. Il sistema premiante per la definizione del corrispettivo viene stabilito dal Regolamento – Allegato D.	La richiesta, tramite apposita modulistica, deve essere presentata entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello del conferimento, allegando le ricevute rilasciate dal centro di raccolta/stazione ecologica; deve essere trasmessa via pec, e-mail o presentata a mano presso la sede del Servizio.	Il Servizio valuta la richiesta e si esprime entro trenta (30) giorni, a partire dalla data di chiusura dei termini di trasmissione delle richieste. Il corrispettivo viene erogato dal Servizio trenta (30) giorni.	La modulistica è disponibile sul sito del Servizio, Sezione "Ciclo dei rifiuti - Modulistica e Regolamenti", allegata al Regolamento, e in cartaceo presso gli uffici.



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

<p>Autorizzazione di conferimento presso il centro di raccolta/stazione ecologica di particolari tipologie di rifiuti nel centro di raccolta</p>	<p>L'autorizzazione di conferimento presso il centro di raccolta/stazione ecologica può essere richiesta sia da parte delle utenze domestiche che dalle utenze non domestiche.</p>	<p>La richiesta, tramite apposita modulistica, deve rispettare i limiti del quantitativo massimo stabilito dal Regolamento – Allegato C; deve essere trasmessa via pec, e-mail o presentata a mano presso la sede del Servizio.</p>	<p>Il Servizio valuta la richiesta e si esprime entro trenta (30) giorni.</p>	<p>La modulistica è disponibile sul sito del Servizio, Sezione "Ciclo dei rifiuti - Modulistica e Regolamenti", allegata al Regolamento, e in cartaceo presso gli uffici.</p>
<p>Rilascio delle tessere 6Card</p>	<p>Ad ogni nuova utenza domestica e non domestica vengono rilasciate gratuitamente due tessere nominative per l'accesso alle postazioni informatizzate. Il rilascio di duplicati in caso di smarrimento, malfunzionamento o per necessità di un'ulteriore copia, è condizionato al pagamento di 7,00 € per ciascun duplicato.</p>	<p>La richiesta, tramite apposita modulistica, può essere effettuata via pec, e-mail o presso lo Sportello dedicato. Il pagamento dei duplicati viene effettuato preventivamente (bonifico o pos). Il ritiro delle tessere può essere effettuato solo presso lo Sportello.</p>	<p>La richiesta delle tessere viene gestita immediatamente. Il rilascio delle tessere viene effettuato entro dieci (10) giorni lavorativi dalla richiesta. Il cittadino viene avvisato tramite sms della giacenza delle tessere presso lo Sportello.</p>	<p>La modulistica è disponibile sul sito del Servizio, Sezione "Servizi al cittadino".</p>
<p>Segnalazioni di abbandoni di rifiuti, di malfunzionamenti dei cassonetti informatizzati e di disservizi da parte del Gestore</p>	<p>La gestione delle segnalazioni viene svolta in collaborazione con gli Ispettori ambientali, la Polizia Municipale e il Gestore, anche attraverso sopralluoghi dedicati.</p>	<p>Le segnalazioni possono essere inviate attraverso i seguenti canali: le App Grosseto Clean e Municipium, l'URP, via e-mail e telefono.</p>	<p>Le segnalazioni sono gestite dal Servizio entro due (2) giorni lavorativi senza sopralluogo e dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo, fatto salvo casi particolari.</p>	

Di seguito si fornisce una sintesi di ulteriori servizi connessi alla gestione ambientale del territorio erogati dal Servizio, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'ufficio si impegna di concludere il procedimento.

SERVIZI CONNESSI ALLA GESTIONE AMBIENTALE DEL TERRITORIO

Servizio	Descrizione	Modalità di richiesta	Termini	Riferimenti
Pareri di Valutazione ambientale strategica (VAS)	Il Servizio cura l'intero iter dei procedimenti di VAS e/o di verifica preventiva di assoggettabilità, dall'istruttoria alla trasmissione del parere della Commissione Tecnica VAS all'autorità procedente/soggetto proponente.	L'istanza deve essere trasmessa via pec corredata dalla documentazione di cui alla l.r. 10/2010. Il provvedimento finale è trasmesso ai soggetti interessati e reso pubblico.	I termini delle procedure di VAS sono stabiliti dalla l.r. 10/2010.	I procedimenti di VAS sono consultabili nell'apposita pagina sul sito web ufficiale del Comune.
Pareri di Valutazione di incidenza ambientale (VInCA)	Il Servizio rilascia i pareri di competenza per i procedimenti VInCA, relativamente ai siti Natura 2000, per i quali si configura come autorità competente.	L'istanza deve essere trasmessa, tramite apposita modulistica, via pec o telematicamente al SUAPE, corredata dalla documentazione di cui alla DGR 13/2022. Il provvedimento finale è trasmesso ai soggetti interessati.	I termini delle procedure di VInCA sono stabiliti dalla DGR 13/2022.	La modulistica è disponibile nella pagina dedicata ai procedimenti VInCA della Regione Toscana.
Rilascio, rinnovo e modifica di permessi di concessione	Il Demanio Marittimo si adopera al rilascio, rinnovo e modifica di permessi di concessione, secondo le normative vigenti. È altresì compreso il rilascio di autorizzazioni di affidamento ad altri soggetti della gestione dei beni demaniali marittimi.	L'istanza deve essere trasmessa via pec, tramite apposita modulistica disponibile sul Portale SID del MIT. Il provvedimento finale è trasmesso ai soggetti interessati e reso pubblico.	I termini del procedimento sono stabiliti di legge.	Portale SID del MIT.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Rilascio di autorizzazione stagionale per posizionamento corridoi di lancio per l'atterraggio e la partenza delle imbarcazioni	Il Demanio marittimo rilascia l'autorizzazione solamente ai soggetti abilitati a tale richiesta.	L'istanza deve essere presentata via pec, e-mail o presentata a mano presso la sede del Servizio/al protocollo centrale. Non sussiste l'obbligo di pubblicazione dell'istanza.	I termini del procedimento sono stabiliti di legge.	
Rilascio di autorizzazione per attività ludico sportiva e manifestazioni culturali	Il Demanio marittimo rilascia l'autorizzazione a tutti soggetti interessati.	L'istanza deve essere presentata via pec, e-mail o presentata a mano presso la sede del Servizio/al protocollo centrale. Sussiste l'obbligo di pubblicazione dell'istanza, ex D.Lgs. 33/2013.	I termini del procedimento sono stabiliti di legge.	
Rilascio di autorizzazione per prelievo di sabbia ed acqua di mare.	Il Demanio marittimo rilascia l'autorizzazione a tutti soggetti interessati.	L'istanza motivata deve essere presentata via pec, e-mail o presentata a mano presso la sede del Servizio/al protocollo centrale. Sussiste l'obbligo di pubblicazione dell'istanza, ex D.Lgs. 33/2013.	I termini del procedimento sono stabiliti di legge.	



C. Qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità, che il Servizio s'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. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste in questa Carta. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, a un eventuale rimborso.

Dimensione di qualità	Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
ACCESSIBILITÀ	Ubicazione e Accessibilità fisica	assenza di barriere architettoniche	Rampa per i disabili all'ingresso della struttura; uffici ubicati al 2° piano con ascensore
	Contatto con l'utente	n. ore di apertura al pubblico	13 1/2 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	disponibilità di servizi online	Modulistica disponibile online
	Informazioni di accessibilità	presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli all'ingresso della struttura e al piano dell'ufficio
TRASPARENZA	Disponibilità e competenza dei materiali informativi	informazioni aggiornate online	Aggiornamento tempestivo
	Risposta alle segnalazioni e ai reclami	tempo massimo di risposta	Segnalazioni: 2/10 giorni Reclami: 30 giorni
EFFICACIA	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richiesta di competenza
	Conformità	% di segnalazioni relativi al servizio erogato	100%, escl. quelle ritenute non sostanziali

### Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, il Servizio effettua annualmente un'indagine di *customer satisfaction* sul proprio operato. Le indagini riguardano sia il servizio di pulizia delle spiagge libere del litorale comunale, sia il nuovo servizio informatizzato di raccolta differenziata. Gli esiti dell'indagine costituiscono oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

### Reclami

Per segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi e per reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Servizio, gli utenti possono inoltrare reclami verbali o scritti utilizzando una delle seguenti modalità:

- rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune. I contatti per inoltrare i reclami sono disponibili al seguente link: <https://new.comune.grosseto.it/web/uffici/urp/>. L'URP inoltra i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri Enti di competenza, i quali provvederanno a effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.
- rivolgersi direttamente al Dirigente del Settore o al Funzionario Responsabile del Servizio. I contatti per inoltrare i reclami sono disponibili al seguente link: <https://ufficioambiente.grosseto.it/chi-siamo>.

Il reclamo può essere presentato a mano, via e-mail o pec. Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni. Nel caso in cui la risposta non sia soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi al Servizio Ciclo dei Rifiuti e Tutela Ambientale, che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale le eventuali controversie.

### E. Contatti

Il Servizio mette a disposizione uno sportello fisico – Sportello tessere 6Card, che consente all'utente di richiedere l'emissione delle tessere 6Card in caso di nuova utenza o l'emissione di un duplicato in caso di smarrimento, malfunzionamento o necessità di un'ulteriore copia. Presso lo Sportello è possibile richiedere anche informazioni sulle postazioni assegnate (principale e secondarie) per il conferimento dei rifiuti.

Le attività vengono erogate presso la sede di via C. Colombo 5 – Grosseto che da novembre 2022 osserva il seguente orario di apertura al pubblico (con accesso libero o su appuntamento):

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00  
giovedì dalle 15.00 alle 16.30.

Il cittadino può contattare gli uffici del servizio via telefono ai numeri 0564 488841/663/672/951/472/804 e lo Sportello tessere 6Card ai numeri 0564 488877/0564 488776, oppure via e-mail scrivendo a [ambiente.rifiuti@comune.grosseto.it](mailto:ambiente.rifiuti@comune.grosseto.it) o via pec a [comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it).

Numeri telefonici, e-mail e orari di apertura al pubblico aggiornati sono consultabili sul sito dell'ufficio, al seguente link: <https://ufficioambientegrosseto.it/contatti>.

Il Servizio mette a disposizione anche un'applicazione dedicata Grosseto Clean e l'applicazione Municipium, per le segnalazioni di abbandoni di rifiuti, di malfunzionamenti dei cassonetti informatizzati e di disservizi da parte del Gestore.

## POLIZIA MUNICIPALE E SICUREZZA

### A. Presentazione del servizio

La Carta dei Servizi della Polizia Municipale di Grosseto vuole rappresentare uno degli strumenti basilari nel processo di trasformazione del Corpo in una moderna organizzazione di servizi, efficiente ed orientata alla soddisfazione del cittadino/cliente. I requisiti normativi ispiratori della Carta garantiscono agli stessi cittadini/clienti la piena fruibilità dei servizi, la trasparenza della gestione e la più ampia informazione sulle attività di pubblico interesse offerte. La Polizia Municipale è tra i principali regolatori della vita di tutti i giorni nello spazio pubblico della città e

del territorio. Dirige il traffico, tutela i consumatori garantendo il rispetto delle regole del commercio, tutela l'ambiente, controlla lo sviluppo edilizio e contrasta l'abusivismo, presidia, con tutti i mezzi in dotazione, lo spazio pubblico per garantire sicurezza nella città e nel territorio. Funzione prioritaria della Carta dei Servizi,

quindi, è quella di portare a conoscenza dei cittadini/clienti non solo i servizi offerti, ma anche la struttura organizzativa interna e i processi amministrativi/burocratici, che ne permettono la realizzazione secondo gli standard di qualità definiti e illustrati.

Il documento qui presentato vuole corrispondere ad un impegno formalizzato e condiviso nei confronti della cittadinanza da parte della Polizia Municipale di Grosseto, un "vincolo contrattuale" che si propone come strumento di garanzia, immagine e divulgazione, soprattutto nel rispetto dei livelli di qualità raggiunti e

garantiti, con l'impegno "scritto" a perseguire con costanza e determinazione gli obiettivi di miglioramento formulati.

### Le modalità organizzative della Polizia Municipale

Il Corpo di Polizia Municipale di Grosseto garantisce un servizio continuativo di 18 ore giornaliere articolato in tre turni di lavoro. Il turno notturno, dall'una alle sette, è svolto in ogni caso di necessità in relazione a particolari eventi o emergenze che lo richiedano. L'attività notturna esterna viene potenziata nel periodo estivo per rispondere al meglio alle esigenze collegate all'incremento delle presenze turistiche sul territorio, e dai più frequenti fenomeni di aggregazione spontanea legati a luoghi di ristoro e di svago o ai luoghi temporaneamente sede di iniziative pubbliche di

particolare richiamo. L'utilizzo delle nuove tecnologie video sorveglianza, radiolocalizzazione, a supporto del servizio svolto dal personale esterno permette di ottimizzare la dislocazione territoriale delle pattuglie e di orientare gli interventi richiesti in modo efficiente ed efficace. Il parco veicoli in dotazione al personale in servizio esterno è costituito da velocipedi, motociclette, autoveicoli e veicoli con allestimento speciale per il rilevamento dei sinistri stradali.

### B. Servizi resi

Di seguito vengono riportati i principali servizi erogati:

### Le aree di intervento della Polizia Municipale

La Polizia Municipale rappresenta, in primo luogo, l'istituzione che garantisce il rispetto delle norme di legge, dei regolamenti nazionali e locali posti a tutela della

corretta convivenza e del vivere civile. Svolge, in via prioritaria, il compito di polizia amministrativa "della città", con ciò intendendo una fondamentale funzione di presidio del territorio e di tutela del corretto svolgimento della vita della comunità.

Al fine di ottemperare al meglio alle competenze attribuite e razionalizzare le modalità di intervento, il Corpo di Polizia Municipale di Grosseto ha adottato un modello organizzativo basato sull'individuazione di macroaree omogenee, articolate in Servizi, Reparti e Sezioni, entro le quali possono essere presenti Nuclei Operativi specializzati.

Le macroaree sono:

1. Servizio Sicurezza e Controllo
2. Servizi Interni e Coordinamento
3. Servizio Polizia Stradale

Servizio Sicurezza e Controllo ripartito in:

Reparto Nucleo Operativo di Sicurezza, che comprende le attività operative specifiche per la promozione di un sistema integrato di sicurezza. In tal senso la Polizia Municipale agisce sia di propria iniziativa sia in collaborazione con le altre Forze di

Polizia, con gli altri Settori della Amministrazione Comunale e con le Istituzioni locali che si occupano di problematiche sociali e che hanno impatto sul territorio

in termini di sicurezza e vivibilità. La Polizia Municipale, nell'ambito della sicurezza urbana si impegna a valorizzare il cittadino e la comunità come risorse in grado di contribuire al miglioramento e al controllo sociale del territorio. In questo senso esercita una attività non solo rivolta a prevenire i reati, ma tutti quei comportamenti che sono considerati sintomi di degrado, portatori di disagio sociale, in grado di turbare la civile convivenza, in grado di minare quella qualità della vita che la comunità ritiene essere una legittima aspettativa. Per raggiungere questo obiettivo la Polizia Municipale di Grosseto si impegna ad adottare una modalità relazionale ed un approccio al presidio del territorio in grado di valorizzare la vicinanza e la prossimità. Essa pertanto ha strutturato la propria presenza sul territorio con una rete organizzativa che garantisce la continuità nel presidio nelle diverse zone.

La Polizia Municipale, interviene nel contrasto di fenomeni di degrado urbano e sociale, dello spaccio e consumo di sostanze stupefacenti affiancando agli operatori uno speciale Nucleo Cinofili dotato di due unità di cani della razza Pastore Belga Malinois oltre ad operare a tutela di minori, soggetti più deboli, agli anziani in difficoltà e alle persone senza fissa dimora. Reparto P.G. Attività Specialistiche: le attività che la Polizia Municipale sviluppa con i propri nuclei specializzati di Polizia Commerciale e Polizia Edilizia sono volte ad effettuare azioni di vigilanza per il rispetto delle vigenti normative di settore, intervenendo sia d'iniziativa sia in collaborazione con i Settori del Comune interessati, per garantire la tutela del cittadino, come consumatore e fruitore di servizi, ma anche della collettività, per il rispetto degli spazi comuni e dell'ambiente. Vengono in tale area assolve le funzioni di tutela del consumatore per cui la Polizia Municipale procede a controlli mirati affinché vengano rispettate le norme di disciplina sulle attività commerciali, svolte su aree private e pubbliche, sulle attività di somministrazione di alimenti e bevande, sui locali di pubblico spettacolo ed intrattenimento, sulle attività artigianali. La funzione di tutela urbanistica, prevede che la Polizia Municipale controlli il rispetto delle norme edilizie e costruttive degli edifici a tutela della sicurezza e dell'ordinato sviluppo urbanistico del territorio comunale, procedendo, nel contempo, ad una attività di monitoraggio e verifica delle attività di cantiere in termini di sicurezza sui luoghi di lavoro e di regolarità della posizione lavorativa delle persone impiegate.

Parallelamente a tutto questo la Polizia Municipale si impegna, con tutte le risorse presenti sul territorio, a prevenire e contrastare fenomeni di illegalità vigilando sulla città per garantire la sicurezza urbana e la civile convivenza tra i cittadini, prevenendo e reprimendo situazioni e comportamenti che violano leggi e regolamenti. , svolgendo indagini d'iniziativa e su delega dell'Autorità Giudiziaria, raccogliendo notizie di reato riguardanti, in particolare gli ambiti della polizia

stradale, della polizia amministrativa e della polizia edilizia e ambientale. La funzione di tutela ambientale prevede da parte della Polizia Municipale un costante controllo e monitoraggio del territorio al fine di contrastare e reprimere fenomeni di degrado ambientale quali inquinamento atmosferico, acustico e delle acque, depositi irregolari di rifiuti, presenza di veicoli in stato di abbandono sulla pubblica via.

Reparto Prossimità e Quartieri: svolge una costante ed importante attività informativa sul territorio, sia di iniziativa che per fornire risposte alle richieste che pervengono da altri Settori comunali ovvero da amministrazioni esterne e privati; svolge accertamenti relativi ad occupazioni di suolo e spazi pubblici, informative anagrafiche, attività di notifica di documenti amministrativi e giudiziari.

Servizi Interni di coordinamento ripartito in:

Reparto Affari Generali, che si occupa della gestione delle risorse umane del Settore/Corpo; autoparco; direzione e gestione del parco veicoli in dotazione al

Comando; affari generali, segreteria, gestione amministrativa del personale, ivi compreso la gestione delle forniture relative alle uniformi ed accessori di servizio; registrazione e gestione dei procedimenti disciplinari a carico dei dipendenti per le fasi di competenza del Settore; organizzazione e gestione dell'armeria del Corpo e delle assegnazioni dell'arma in dotazione al personale; attività amministrativa

connessa al servizio istituzionale (redazione di rapporti, proposte, deliberazioni, determinazioni, ecc.) gestione della corrispondenza in entrata/uscita e dell'archivio; gestione dell'iter relativo agli illeciti di natura penale (registrazione, trasmissione alle competenti A.A.GG., tenuta degli atti, documentazione, ecc.); attività gestionale rivolta ad assicurare un efficiente svolgimento del servizio istituzionale mediante attivazione e/o mantenimento di tutte le risorse tecniche (attrezzature di servizio, pubblicazioni specializzate, rinnovo delle concessioni ministeriali per varie utenze pertinenti al servizio (M.C.T.C., impianto radio, - U.T.E., P.R.A., ecc.); gestione delle procedure tecnico-contabili di competenza del Settore, acquisti diretti di beni e servizi ed atti alla liquidazione delle relative fatture; attività di segreteria a supporto del Dirigente ed Assessore; raccolta dei rapporti di servizio e rilascio.

Cura l'emissione di provvedimenti per l'apertura di cantieri stradali e manifestazioni sportive di competenza comunale.

Reparto Verbali e Contenzioso, che si occupa della gestione delle violazioni al Codice della Strada ed a leggi e regolamenti di competenza del Comune, procedure relative alle violazioni (compresi i ricorsi e l'emissione/gestione dei ruoli esattoriali) rilascio informazioni relative ai verbali di accertamento e gestione di tutto il contenzioso, sia in sede amministrativa che giurisdizionale.

Sportello al Pubblico, che costituisce l'interfaccia del Comando verso gli utenti per fornire informazioni, ricevere istanze, informazioni su pagamenti e ricorsi delle sanzioni, richieste accesso agli atti, consegna di oggetti smarriti.

Servizio Vigilanza territoriale ripartito in:

Reparto Pronto Intervento - Sezione Viabilità/Infortunistica, si compone di attività di controllo esercitate verso gli utenti della strada, volte a prevenire e reprimere i comportamenti che creano pericolo per la sicurezza e l'incolumità dei cittadini sulle strade, o che più immediatamente ledono il diritto alla mobilità e, inoltre, di azioni di regolamentazione e sostegno ad un più fluido scorrimento del traffico cittadino.

Tali attività assolvono alla funzione di sicurezza stradale e in tale senso la Polizia Municipale si pone a presidio della tutela della sicurezza stradale e della mobilità urbana con funzioni di regolazione del traffico in situazioni di necessità nonché di controllo e di dissuasione dei comportamenti di guida scorretti e pericolosi. Garantisce inoltre il servizio di rilevamento degli incidenti stradali che si verificano nel territorio comunale. Sezione Centrale Operativa:

La funzione fondamentale della Centrale Operativa del Comando è quella di Centralino telefonico con smistamento delle segnalazioni/richieste di intervento verso le Pattuglie esterne e gli Uffici preposti; iter relativo a beni rinvenuti o consegnati al Comando per la restituzione ai legittimi proprietari; rende disponibili e fornisce ai cittadini informazioni relative all'attività della Polizia Municipale, ai servizi svolti, al loro funzionamento e alla struttura promuovendone la loro conoscenza; gestisce gli accessi all'interno dei locali del Comando; Controlla l'impianto di videosorveglianza comunale in visione diretta; gestisce gli apparati radio per la comunicazione con il personale in servizio esterno.

La Polizia Municipale inoltre svolge anche funzioni relative alle Missioni di Soccorso e Servizi di Rappresentanza. In occasione di calamità naturali svolge servizi di soccorso/assistenza in collaborazione con la Protezione Civile che possono svilupparsi anche fuori dal territorio comunale come supporto alle Polizie Municipali dei Comuni colpiti. Partecipa, in rappresentanza del Comune di Grosseto, a cerimonie ufficiali scortandone il Gonfalone.



I servizi offerti

AREA DI INTERVENTO	SERVIZI
Viabilità Infortunistica	Incidente stradale – intervento e sviluppo procedimento
	Strada e segnaletica - segnalazioni ed interventi
	Servizi viabilità per manifestazioni pubbliche
	Servizi di Polizia stradale a richiesta del privato
	Informazioni viabilità anche in occasione di manifestazioni
	Interventi di educazione stradale
	Informazioni sulla città - Indicazioni sulla logistica e sui servizi comunali
Antidegrado e Polizia Giudiziaria	Richiesta accesso atti infortunistica
	Segnalazione illeciti e richieste intervento
Attività Specialistiche	Segnalazione di situazioni di degrado urbano
	Segnalazioni di truffe, illeciti nell'ambito del commercio, dell'edilizia e dell'ambiente
Sportello al Pubblico	Segnalazioni di situazioni di conflitto, disturbo o molestia, degrado o disagio anche dicittadini appartenenti a fasce deboli (minori, donne e anziani)
	Sanzioni - informazioni su pagamenti e ricorsi
	Richiesta di accesso agli atti
	Accettazione ed eventuale riconsegna di oggetti ritrovati

REPARTO PRONTO INTERVENTO - SEZIONE Viabilità - Infortunistica

Servizio	Incidente stradale - richiesta di intervento esviluppo procedimento
Descrizione	Per il rilievo della dinamica-dell'incidente, segnalare telefonicamente alla sala operativa della Polizia Municipale, e attendere l'arrivo degli operatori sul posto senza spostare, se possibile, i veicoli. La Polizia Municipale è l'Autorità che provvede ad effettuare gli accertamenti sulla dinamica degli incidenti, sulle persone coinvolte ed i testimoni, sui veicoli e lo stato della strada, redigendo un rapporto cui gli aventi diritto possono avere accesso nei tempi stabiliti dalla legge.
Recapito	Sala Operativa 056426000, Ufficio Infortunistica 0564488339 (fax 0564417271) e-mail: <a href="mailto:ufficio.infortunistica@comune.grosseto.it">ufficio.infortunistica@comune.grosseto.it</a> ORARIO AL PUBBLICO: Lunedì Mercoledì orario 15:00-18:00 e Giovedì orario 9:00-12:00

Nota: qualora l'incidente presenti danni alle persone chiamare l'emergenza sanitaria 118, ricordando di non spostare i feriti se non sussiste immediato pericolo per loro.  
Se non sono stati arrecati danni alle persone e si concorda nella definizione dell'incidente si può compilare il modulo di constatazione amichevole (ex CID) da trasmettere completo di tutti i dati alla propria compagnia assicurativa.



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Per quanto concerne la segnalazione del sinistro e di eventuali danni a persone, i cittadini coinvolti nell'incidente dovranno comunque provvedere a contattare direttamente le proprie Compagnie Assicuratrici per il risarcimento o presentare denuncia, secondo le normative di settore.

Servizio	Strada e segnaletica - segnalazioni ed interventi
Descrizione	<p>I cittadini possono effettuare una segnalazione relativamente a condizioni non idonee della strada o degli arredi urbani, riscontrate sul territorio (buche, perdite di acqua, cartelli segnaletici abbattuti o danneggiati, rami pericolanti, dispersione di liquidi, assenza di pubblica illuminazione, animali presenti sulla sede stradale, ecc.).</p> <p>Qualora le condizioni della strada o degli arredi urbani possano causare un danno a veicoli o persone, in sosta o transito, i cittadini possono fare una segnalazione immediata per richiederne il rilievo.</p>
Recapito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala Operativa tel. 056426000 per segnalazioni di condizioni della strada o degli arredi urbani che possano causare un danno a veicoli o persone.</li> <li>- Sala Operativa 0564488500 per altre segnalazioni.</li> <li>- Agenti o altri operatori di Polizia Municipale presenti sul territorio, precisandola richiesta di intervento e rilasciando i propri dati.</li> <li>- l'App "MUNICIPIUM" dalla home page del sito istituzionale <a href="https://segnalazioni.comune.grosseto.it/it">https://segnalazioni.comune.grosseto.it/it</a></li> <li>- Ufficio relazioni con il pubblico, in corso Carducci 1 a Grosseto (numero verde 800 019431, tel. 0564/488208, e-mail: <a href="mailto:urp@comune.grosseto.it">urp@comune.grosseto.it</a>)</li> </ul>

Servizio	Servizi viabilità per manifestazioni pubbliche
Descrizione	<p>In occasione di manifestazioni che hanno un impatto sulla viabilità sono predisposti appositi servizi diretti a garantire la sicurezza degli utenti della strada.</p> <p>Gli organizzatori di manifestazioni sportive podistiche, ciclistiche e motoristiche devono mettersi in contatto con il Servizio Vigilanza Territoriale, almeno 30 giorni prima dell'evento, al fine di concordare le possibilità e modalità di svolgimento.</p>

Servizio	Servizi di Polizia stradale a richiesta del privato
Descrizione	<p>La Polizia Municipale può attivare, a richiesta del privato, servizi di viabilità per coadiuvare l'effettuazione di attività che si svolgono sulla pubblica via (ad es. garantire la scorta in occasione del transito di veicoli eccezionali, il recupero di mezzi pesanti fuoriusciti dalla sede stradale e necessitanti del trasferimento della merce trasportata su altro mezzo, con chiusura totale o parziale della viabilità).</p>

Servizio	Informazioni viabilità anche in occasione di manifestazioni
Descrizione	La Polizia Municipale, in occasione di interventi sulla rete stradale e di manifestazioni che comportano modifiche alla viabilità locale, diffonde le informazioni utili ai cittadini per circolare in città. Ogni cittadino che voglia avere informazioni sulla viabilità e sulle eventuali modifiche di percorso o restrizioni al traffico veicolare, può ricercare le informazioni secondo diverse modalità
Modalità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>internet</i> - sulla rete civica del Comune di Grosseto all'indirizzo: <a href="http://www.comune.grosseto.it">www.comune.grosseto.it</a></li> <li>• <i>telefono</i> - contattando la Sala Operativa al numero 0564488500</li> <li>• <i>tramite la pagina Facebook della Polizia Municipale</i></li> <li>• <i>direttamente</i> - all'operatore della Polizia Municipale che si incontra su strada, purchè nel rispetto delle attività svolte e delle priorità di intervento</li> <li>• <i>tramite pannelli indicativi luminosi</i> posizionati agli ingressi della città</li> </ul>

Servizio	Richiesta accesso atti infortunistica (incidenti)
Descrizione	Gli interessati (cittadini coinvolti, studi legali, agenzie assicurative e loro periti) possono accedere alle informazioni relative ai sinistri stradali di pertinenza ai sensi della L. 241/90 e dell'art. 11 c. 4 del Codice della Strada
Modalità	<p>L'interessato (o suo delegato) può proporre istanza di accesso al rapporto di incidentestrada secondo le seguenti modalità:</p> <p>- invio per posta elettronica all'indirizzo e-mail: <a href="mailto:ufficio.infortunistica@comune.grosseto.it">ufficio.infortunistica@comune.grosseto.it</a></p> <p>Il richiedente dovrà specificare gli estremi identificativi del sinistro di interesse ed allegare la ricevuta del pagamento dell'importo dovuto.</p>
Costi	Il rilascio di copie di rapporti per interventi a seguito di sinistri stradali, è subordinato al preventivo pagamento del rimborso delle spese determinato, con Delibera della Giunta Municipale n.555 del 30/12/2021, in euro 15,00, da corrispondere mediante versamento sul c/c postale n.00118588 intestato a Comune di Grosseto – Servizio Tesoreria, indicando nella causale "Rilascio copia rapporto P.M." o tramite bonifico Bancario all'IBAN: IT5600760114300000000118588

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Servizio	Interventi di educazione stradale
Descrizione	<p>La Polizia Municipale mette a disposizione la propria competenza professionale mediante operatori specificamente formati, per attività di educazione stradale ed educazione alla legalità nelle scuole di ogni ordine e grado, perché educare gli studenti alla sicurezza stradale significa avviare un cambiamento culturale e sociale che pone le sue basi nell'adeguato sviluppo di specifiche capacità psicologiche, cognitive ed affettive: la percezione del rischio, l'interiorizzazione delle regole, la messa in atto di comportamenti sicuri.</p> <p>Tale attività, prevista dalle norme del Codice della Strada, rappresenta da sempre per la Polizia Municipale di Grosseto un impegno di rilevante valore sociale.</p>

Servizio	Informazioni sulla Città, indicazioni sulla logistica e sui servizi comunali
Descrizione	<p>I cittadini, nel rispetto delle attività svolte e delle priorità di intervento, possono richiedere indicazioni a qualsiasi operatore della Polizia Municipale che incontrano su strada. La Polizia Municipale infatti, al fine di favorire l'orientamento delle persone sul territorio e la fruizione dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale, si rende disponibile a fornire indicazioni al cittadino anche orientandolo ai soggetti/uffici competenti per materia.</p>

Reparto Nucleo Operativo Sicurezza e Polizia Giudiziaria

Servizio	Segnalazione illeciti e richieste intervento
Descrizione	<p>I cittadini possono effettuare segnalazioni di illecito/degrado riscontrato sul territorio o richiedere interventi deterrenti o a scopo preventivo, per contrastare fenomeni di disagio, inciviltà o microcriminalità</p>
Recapito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala Operativa contattando il numero 0564488500</li> <li>• Operatori di Polizia Municipale in servizio esterno sul territorio, rilasciando i propri dati</li> <li>- l'App "MUNICIPIUM" dalla home page del sito istituzionale <a href="https://segnalazioni.comune.grosseto.it/it">https://segnalazioni.comune.grosseto.it/it</a></li> <li>- Ufficio relazioni con il pubblico, in corso Carducci 1 a Grosseto (numero verde 800 019431, tel. 0564/488208, e-mail: <a href="mailto:urp@comune.grosseto.it">urp@comune.grosseto.it</a>)</li> </ul>

Servizio	Segnalazione di situazioni di degrado urbano
Descrizione	I cittadini possono effettuare segnalazioni di degrado riscontrate sul territorio (es. abbandono di rifiuti)
Recapito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala Operativa contattando il numero 0564488500</li> <li>• Operatori di Polizia Municipale in servizio esterno sul territorio, rilasciando i propri dati</li> <li>- l' App "MUNICIPIUM" dalla home page del sito istituzionale <a href="https://segnalazioni.comune.grosseto.it/it">https://segnalazioni.comune.grosseto.it/it</a></li> <li>- Ufficio relazioni con il pubblico, in corso Carducci 1 a Grosseto (numero verde 800 019431, tel. 0564/488208, e-mail: <a href="mailto:urp@comune.grosseto.it">urp@comune.grosseto.it</a>)</li> </ul>

Sezione Attività Specialistiche

Servizio	Segnalazioni di situazioni di conflitto, disturbo o molestia, degrado o disagio anche di cittadini appartenenti a fasce deboli (minori, donne e anziani)
Descrizione	<p>I cittadini possono effettuare la segnalazione con relativa richiesta di intervento urgente.</p> <p>Le segnalazioni di disagio riguardanti, in particolare, fasce deboli, sono prese in carico dal personale per una trattazione immediata ed, eventualmente, con il coinvolgimento di altri settori dell'Amministrazione o altre istituzioni.</p>
Recapito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala Operativa della Polizia Municipale, al numero 0564488500, che provvederà nel merito, se necessario, inviando in loco personale</li> <li>• Operatore della Polizia Municipale in servizio esterno sul territorio, che avrà cura di orientare il cittadino e condurlo a condizione di sicurezza o di trasmettere la segnalazione alla Sala Operativa</li> </ul>

Servizio	Segnalazioni di truffe, illeciti nell'ambito del commercio, dell'edilizia e dell'ambiente
Descrizione	I cittadini possono presentare una segnalazione di illecito nelle materie che costituiscono le aree di intervento a tutela del consumatore
Modalità di presentazione della segnalazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lettera firmata indirizzata al Settore Polizia Municipale o ad altro Ufficio competente</li> <li>• segnalazione all'indirizzo <a href="mailto:piemme@comune.grosseto.it">piemme@comune.grosseto.it</a></li> <li>• segnalazione diretta a d operatori di Polizia Municipale in servizio esterno sul territorio, rilasciando i propri dati</li> </ul>
Recapito	Centralino della Polizia Municipale: 0564488500

Reparto Procedure Sanzionatorie e contenzioso - Sportello al Pubblico

Servizio	Sanzioni - informazioni su pagamenti e ricorsi
Descrizione di violazioni Codice della Strada	<p>- I preavvisi di violazione al Codice della Strada, apposti sul veicolo in sosta, possono essere pagati entro 5 giorni (con esclusione delle sanzioni che prevedono la decurtazione dei punti patente perché, in tal caso, l'interessato dovrà comunicare i dati dell'effettivo trasgressore. Qualora il pagamento non avvenga nei termini indicati verrà effettuata la notifica a mezzo posta o messo comunale del verbale di accertamento della violazione al proprietario del veicolo, aggiungendo, alla sanzione pecuniaria le spese di procedimento e di notifica. Per essere valida la notifica deve essere effettuata entro 90 giorni dalla data dell'accertamento.</p> <p>- I verbali contestati direttamente sulla strada dagli operatori di Polizia Municipale possono essere pagati entro 60 giorni.</p> <p>E possibile beneficiare di una riduzione del 30% sull'importo delle sanzioni pecuniarie derivanti da violazioni al Codice della Strada nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro 5 giorni dalla data della contestazione o notifica. Decorso 60 giorni dalla contestazione diretta o dalla notificazione del verbale, senza che sia avvenuto il pagamento esatto dell'importo dovuto, l'importo della sanzione pecuniaria raddoppia e l'Amministrazione procederà alla successiva riscossione coattiva del credito (iscrizione a ruolo esattoriale) con le previste maggiorazioni di Legge.</p> <p>Se viene ricevuto un verbale contestazione che contiene riferimenti errati, l'interessato dovrà al più presto rivolgersi al Comando (direttamente, via telefono, posta ordinaria, mail, P.E.C.) segnalando e documentando l'anomalia riscontrata.</p>

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

<p>Descrizione di violazioni altre norme (regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative)</p>	<p>I verbali di violazione a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative, contestati direttamente o notificati dalla Polizia Municipale (a mezzo posta o messo comunale entro 90 giorni dalla accertata violazione), possono essere pagati entro 60 giorni ovvero, possono essere oggetto di ricorso entro 30 giorni.</p> <p>Se il trasgressore non ha presentato ricorso e non ha effettuato il pagamento della sanzione pecuniaria, verrà emessa e notificata apposita ordinanza- ingiunzione di pagamento, ulteriormente ricorribile entro 30 giorni presso il Giudice di Pace.</p> <p>In caso di omesso pagamento o ricorso dell'ordinanza ingiunzione, l'Amministrazione procederà alla riscossione coattiva del credito (iscrizione a ruolo esattoriale od altra modalità) con le maggiorazioni previste per Legge.</p>
<p>Dove e come pagare le sanzioni al Codice della Strada</p>	<p>- Uffici Postali con il bollettino allegato o con versamento su c/c postale n. 207589 intestato a Comune Grosseto - Corpo Polizia Municipale - riportando nella causale la data e il numero del verbale.</p> <p>- On line all'indirizzo <a href="https://grosseto.multeonline.it">https://grosseto.multeonline.it</a></p>
<p>Ricorsi a violazioni Codice della Strada</p>	<p>Entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione al Codice della Strada, gli interessati possono presentare ricorso al Prefetto di Grosseto, direttamente o per tramite del Comando P.M. di Grosseto, compilando uno scritto difensivo.</p> <p>Il ricorso può essere presentato direttamente presso il front-office, negli orari di apertura al pubblico, al Comando della Polizia Municipale di Grosseto, oppure trasmesso per posta con raccomandata AR indirizzata alla Polizia Municipale o al Prefetto di Grosseto, ovvero tramite posta elettronica certificata P.E.C.</p> <p>In alternativa, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione al Codice della Strada, gli interessati possono presentare ricorso al Giudice di Pace di Grosseto, compilando uno scritto difensivo da depositare presso la cancelleria di competenza o da inviare per posta con raccomandata A/R</p>
<p>Ricorsi a violazioni altre norme (regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative)</p>	<p>Per violazioni a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative, è possibile proporre ricorso entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione del verbale, alla autorità amministrativa indicata sul verbale di contestazione</p>
<p>Recapito</p>	<p>Ufficio Verbali 0564488511 – 0564488517 INFOVERBALI 800337783</p>

Servizio	Richiesta di accesso agli atti
Descrizione	<p>I cittadini possono accedere agli atti che li riguardano direttamente (preavvisi di violazione, verbali, relazioni di sopralluoghi, interventi comunque effettuati da operatori della Polizia Municipale).</p> <p>E' necessario presentare al Comando Polizia Municipale di Grosseto una richiesta scritta in carta libera, vi apec da produrre ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, accompagnata da copia di un documento di riconoscimento del richiedente.</p>
Modalità	<p>La modulistica da compilare per la richiesta di accesso agli atti è disponibile presso gli Uffici del Comando della Polizia Municipale o scaricandolo dal sito internet:  <a href="https://new.comune.grosseto.it/web/moduli/richiesta-accesso-atti-procedimento-sanzionatorio/">https://new.comune.grosseto.it/web/moduli/richiesta-accesso-atti-procedimento- sanzionatorio/</a>                      da presentare tramite:                      pec: <a href="mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it">comune.grosseto@postacert.toscana.it</a>                      email: <a href="mailto:piemme@comune.grosseto.it">piemme@comune.grosseto.it</a>                      presso lo Sportello al pubblico                      E possibile richiedere la spedizione della documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• all'indirizzo e-mail comunicato, specificandolo nella richiesta di accesso agli atti</li> </ul>
Costi	<p>Il rilascio di copie cartacee di rapporti per interventi a seguito di danneggiamenti, infortuni e/o constatazioni da sopralluogo effettuati su richiesta degli interessati, è subordinato al preventivo pagamento del rimborso delle spese determinato, con Delibera della Giunta Municipale n. 555 del 30/12/2021.</p> <p>Non subordinato al preventivo pagamento del rimborso delle spese determinato, con Delibera della Giunta Municipale n. 555 del 30/12/2021, per il rilascio di copie a mezzo posta elettronica certificata e non.</p>

Servizio	Rilascio autorizzazioni cantieri stradale – Ordinanze Dirigenziali di modifica alla circolazione stradale
Descrizione	I cittadini possono richiedere autorizzazioni per modifiche temporanee alla circolazione stradale relativamente ad occupazioni/manomissioni della sede stradale per aree di cantiere e manifestazioni/eventi (sportive e non)
Modalità	L'interessato (o suo delegato) può scaricare idonea modulistica all'indirizzo <a href="https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/autorizzazione-per-apertura-di-cantiere-stradale/">https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/autorizzazione-per-apertura-di-cantiere-stradale/</a>  presentando la documentazione in marca da bollo da Euro 16,00 tramite pec all'indirizzo: <a href="mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it">comune.grosseto@postacert.toscana.it</a>  La richiesta va presentata almeno 15 gg prima della data dell'evento/apertura cantiere

Servizio	Accettazione/riconsegna di oggetti/documenti rinvenuti - Denunce/dichiarazioni di smarrimento.
Descrizione	Presso il front-office del Comando Polizia Municipale è possibile riconsegnare oggetti e/o documenti vari ritrovati da cittadini. Il personale in servizio presso il front-office provvederà a compilare un verbale di presa in consegna alla presenza del cittadino. Successivamente il personale P.M., contatterà i proprietari di quanto ricevuto e provvederà alla riconsegna agli aventi diritto. Nel caso di oggetti per i quali non è possibile individuare un proprietario certo, questi saranno trasmessi al Servizio Provveditorato dell'Amministrazione e tenuti a disposizione nel caso in cui il proprietario si dovesse presentare per richiederne la riconsegna. E' inoltre possibile presentare dichiarazione di smarrimento di oggetti e/o documenti di propria pertinenza compilando l'apposita modulistica che dovrà essere firmata alla presenza dell'Operatore P.M.-. In taluni casi (patente di guida, carta di circolazione) è possibile ottenere il rilascio di permessi temporanei sostitutivi contestualmente alla presentazione della dichiarazione di avvenuto smarrimento, deterioramento.
Modalità	Il cittadino può presentarsi presso il front-office negli orari di apertura al pubblico oppure consegnare gli oggetti/documenti ritrovati al personale (Operatori di Polizia Municipale) in servizio esterno sul territorio, rilasciando i propri dati.



C. Qualità del servizio

Al fine di fornire soddisfare adeguatamente i bisogni e le aspettative degli utenti, sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità / standard che la Polizia Municipale si impegna a rispettare:

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio	Indicatori di qualità / Standard
Incidente stradale - richiesta di intervento e sviluppo procedimento	Incidente stradale con feriti	TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL POSTO 5-15 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere)
	Incidente stradale mortale	TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL POSTO 5-15 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere)
	Rilascio copie conformi di incidente stradale (anche via web)	TEMPO MEDIO DI RILASCIO RISPETTO ALLA RICHIESTA 10-15 giorni
Strada e segnaletica - segnalazioni ed interventi	Danni a veicoli, a persone	TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL POSTO 5-15 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere)
Servizi viabilità per manifestazioni pubbliche	Evasione della richiesta pervenuta	sarà valutata in base alla disponibilità di operatori di Polizia Municipale e in caso di accoglimento verrà predisposto un adeguato servizio di viabilità
Servizi di Polizia stradale a richiesta del privato	Evasione immediata della richiesta per risolvere situazioni di emergenza	Evasione differita del servizio, qualora non ricorrano situazioni di emergenza, con richiesta presentata almeno 72 ore prima
Informazioni viabilità anche in occasione di manifestazioni	Tempestività	Evasione immediata della richiesta
Richiesta accesso atti infortunistica (incidenti)	Tempestività	Tempo massimo di rilascio atti: 30 giorni (salvo diverso vincolo giuridico)

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

Interventi di educazione stradale	Informazione a tutte le scuole di ogni ordine e grado, che ne fanno richiesta, sul programma di educazione stradale proposto, differenziato e calibrato in base all'età degli alunni.	Interventi concordati con il personale docente nel rispetto delle reciproche esigenze di calendarizzazione
Informazioni sulla Città, indicazioni sulla logistica e sui servizi comunali	Tempestività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evasione immediata della richiesta se riferita alla organizzazione interna della Polizia Municipale.</li> <li>• Evasione eventualmente differita in caso di informazioni di competenza di altro settore/ente non immediatamente disponibili</li> </ul>
Segnalazione illeciti e richieste intervento	Tempestività	Registrazione della pratica e trasferimento alla Sezione operativa di riferimento entro 3 giorni dal ricevimento
	Trasparenza	Diverse modalità di contatto diretto con il cittadino per dare o ricevere informazioni precise e dettagliate sullo stato della pratica (appuntamento presso gli uffici o contatto tramite mail
Segnalazione di situazioni di degrado urbano	Tempestività	Registrazione della pratica e trasferimento alla Sezione operativa di riferimento entro 3 giorni dal ricevimento
Segnalazioni di situazioni di conflitto, disturbo o molestia, degrado o disagio anche di cittadini appartenenti a fasce deboli (minori, donne e anziani)	Tempestività	Presenza in carico immediata della richiesta
	Trasparenza	Fornitura di ogni utile informazione al momento della richiesta di intervento
Segnalazioni di truffe, illeciti nell'ambito del commercio, dell'edilizia e dell'ambiente	Tempestività : Controlli a seguito di segnalazioni	Tempo massimo di attesa 30 giorni
	Efficacia: Controlli commercio su area privata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prezzi</li> <li>• peso netto</li> <li>• vendite straordinarie</li> <li>• occupazione suolo pubblico</li> <li>• normativa igienico/sanitari</li> </ul>

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Efficacia: Controlli su pubblici esercizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prezzi</li> <li>• normativa sul fumo</li> <li>• somministrazione di alcolici ai minori</li> <li>• normativa in materia acustica</li> <li>• normativa igienico/sanitaria</li> </ul>
	Efficacia: Controlli nei mercati e fiere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza durante le manifestazioni (100% presenza)</li> <li>• Occupazione suolo pubblico</li> <li>• Prezzi</li> <li>• Esposizione merce</li> </ul>
Sanzioni - informazioni su pagamenti e ricorsi	Trasparenza	<p>Visualizzazione della pratica presso l'ufficio dal secondo giorno successivo all'accertamento.</p> <p>Accesso via Web alla documentazione relativa al proprio verbale di contestazione alle norme del codice della strada.</p> <p>Accesso via Web alla documentazione (dichiarazioni conformità, revisioni, collaudi) relative alle strumentazioni utilizzate per l'accertamento di violazioni al codice della strada (varco ZTL, Autovelox, Tele Laser, ecc.).</p> <p>Accesso via Web alla modulistica da utilizzare per presentare ricorsi o richieste e comunicazioni afferenti i verbali di accertamento</p>
	Multicanalità	<p>Diverse modalità di contatto con l'ufficio:</p> <p>telefonica: 0564 488470</p> <p>posta elettronica: piemme@comune.grosseto.it</p> <p>di persona: negli orari di apertura al pubblico</p>

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI GROSSETO

	Tempestività	Tempo massimo di notifica al cittadino del verbale dal momento di accertamento della violazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 giorni al proprietario del veicolo per violazioni al codice della strada;</li> <li>• 90 giorni per violazione a regolamenti, ordinanze o altre disposizioni legislative;</li> </ul> Per i residenti all'estero il termine in entrambi i casi è di 360 giorni
Richiesta di accesso agli atti	Tempestività	Tempo medio di rilascio atti: 15 giorni - Tempo massimo di rilascio atti: 30 giorni
Rilascio autorizzazioni cantieri stradale – Ordinanze Dirigenziali di modifica alla circolazione stradale	Tempestività	Tempo medio di rilascio atti: 15 giorni – tempo massimo 30 gg.
Accettazione/riconsegna di oggetti/documenti rinvenuti - Denunce/dichiarazioni di smarrimento.	Tempestività	Nel caso di documenti: avviso immediato al cittadino se rintracciabile telefonicamente o presso la propria abitazione, oppure entro 5/10 giorni tramite posta AR, e riconsegna in accordo con l'avente diritto.
Passo Carrabile	Tempestività	10-15 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere)
Interventi in generale	Tempestività	15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere)
Trattamento Sanitario Obbligatorio	Tempestività	15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari in essere)
Risposta a segnalazione esposti	Tempestività	30 giorni
Risposta a suggerimenti e reclami	Tempestività	30 giorni
Audizione personale	Tempestività	15 giorni

## D. Contatti

### *Recapiti, orari e modalità di accesso*

Il servizio di Polizia Municipale è attivo dalle ore 07,00 alle ore 01,00 con i seguenti numeri telefonici:

Pronto Intervento 056426000

Centrale Operativa 0564488500/508

Numero Verde 800448811

Fax 0564417271

INFOVERBALI 800337783

NUMERO UNICO VERBALI 0564 488470

da lunedì a venerdì 9.00-12.00

martedì e giovedì 15.00-.17.00

SEDE: Comando Polizia Municipale

Via G. Zanardelli n.2 - 58100 Grosseto

Sezione Marina di Grosseto - Via Piave n.2

Tel. 0564/34417–Fax 0564/330400

aperta nel periodo estivo

Il ricevimento del pubblico avviene presso:

il Front Office della Sede del Comando nei giorni:

lunedì 9,00-12,00

giovedì 15,30-17,30

il Front Office della Sezione di Marina di Grosseto nei giorni:

dal 01 giugno al 30 settembre tutti i giorni con orario 09,00-11,30 e 16,00-18,00

Si può contattare il Comando via e-mail agli indirizzi:

[piemme@comune.grosseto.it](mailto:piemme@comune.grosseto.it)

[comune.grosseto@postacert.toscana.it](mailto:comune.grosseto@postacert.toscana.it) (PEC)

Sito internet della Polizia municipale:

<https://new.comune.grosseto.it/web/sezioni/polizia-municipale/>

### COMANDANTE

Segreteria Comando Tel. 0564488537-341

fax 0564417271

[piemme@comune.grosseto.it](mailto:piemme@comune.grosseto.it)

### SERVIZI INTERNI DI COORDINAMENTO:

REPARTO AFFARI GENERALI

Ordinanze e Autorizzazioni

Tel. 0564488507 fax 0564417271

[piemme@comune.grosseto.it](mailto:piemme@comune.grosseto.it)

REPARTO PROCEDURE SANZIONATORIE E CONTENZIOSO

Tel. 0564488470

[piemme@comune.grosseto.it](mailto:piemme@comune.grosseto.it)

apertura al pubblico lunedì 9,00-12,00

giovedì 15,30-17,30

SERVIZIO SICUREZZA E CONTROLLO: REPARTO NUCLEOPERATIVO DI SICUREZZA

Tel. 0564488500 fax 0564417271

[piemme@comune.grosseto.it](mailto:piemme@comune.grosseto.it)

REPARTO P.G. - SPECIALISTICHE

Tel. 0564488500 fax 0564417271

[piemme@comune.grosseto.it](mailto:piemme@comune.grosseto.it)

REPARTO PROSSIMITA' E QUARTIERI

Tel. 0564488500-488330 fax 0564417271

[piemme@comune.grosseto.it](mailto:piemme@comune.grosseto.it)

SERVIZIO POLIZIA STRADALE REPARTO CENTRALE OPERATIVA 0564488500/508 –

Numero Verde 800448811 Fax 0564417271

[piemme@comune.grosseto.it](mailto:piemme@comune.grosseto.it)

REPARTO PRONTO INTERVENTO

Tel. 056426000/0564488500

SEZIONE VIABILITA'-INFORTUNISTICA

Tel. 05640564488339 - fax 0564417271

[ufficio.infortunistica@comune.grosseto.it](mailto:ufficio.infortunistica@comune.grosseto.it)

Apertura al pubblico:

Lunedì Mercoledì 15:00-18:00 - Giovedì 9:00-12:00





**Comune di Grosseto**

**Settore per le Imprese e per il Territorio**

**Servizio Edilizia Privata**

**PROGETTO DI COMUNICAZIONE**

***“ Guida ai servizi di Edilizia Privata ”***

***23 Dicembre 2022***

**Dirigente Settore per le Imprese e per il Territorio**

Arch.Marco De Bianchi

**Progettazione**

**Funzionario Responsabile Edilizia Privata**

Arch. Anna Baglioni

**Gruppo Progettazione**

Stefania Radi, Lino Bevilacqua, Francesca Testi, Valeria Giannini, Chiara Marrata, Alessia Siracusa, Maria Elena Angeleri, Roberta Garosi e Thalita Sodi, Biagio Caterini, Matteo Panichi.

**Assessore Edilizia Privata**

Avv.Fabrizio Rossi



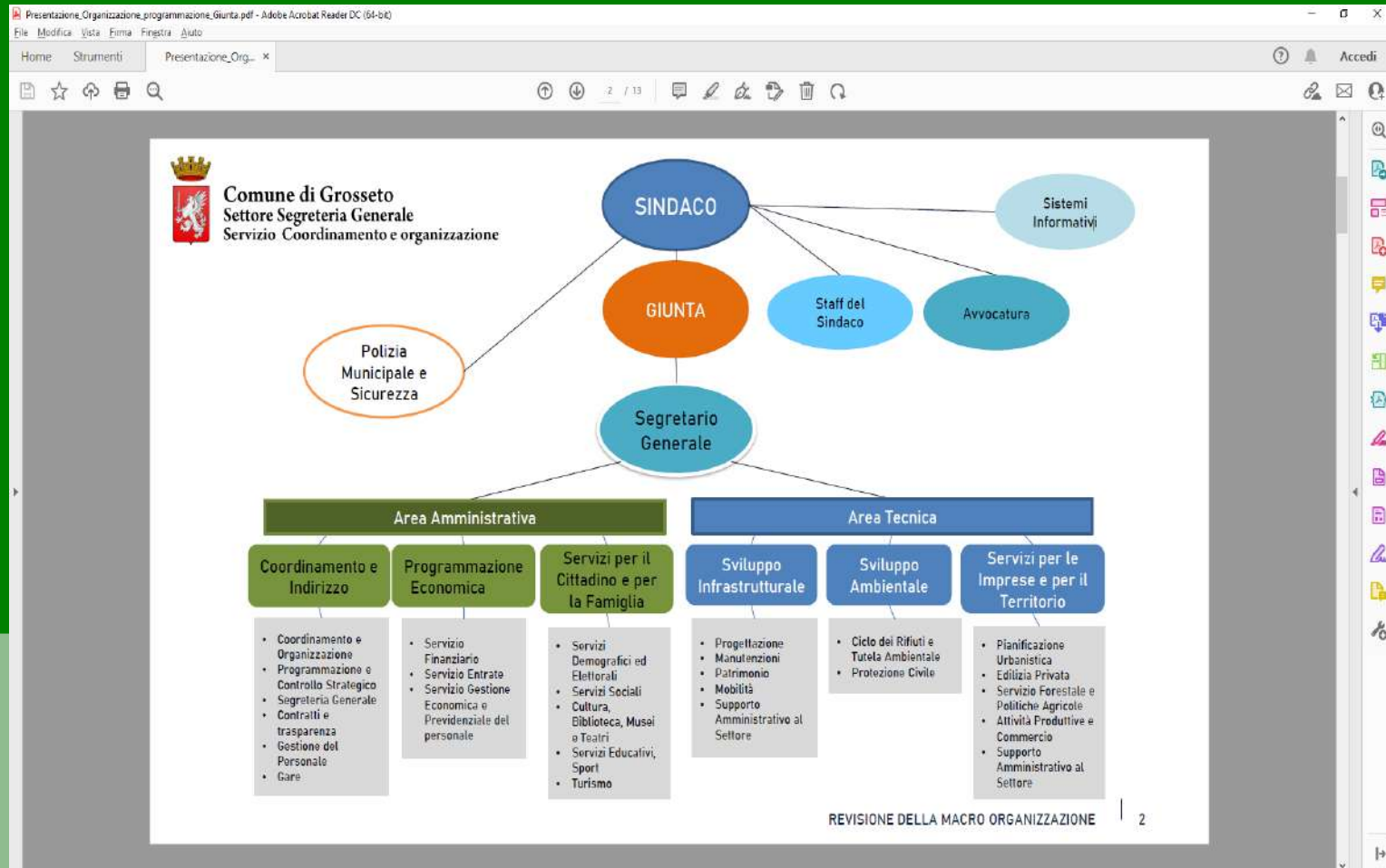


# Comune di Grosseto

## Settore per le Imprese e per il Territorio

### Servizio Edilizia Privata

## REVISIONE DELLA MACRO ORGANIZZAZIONE DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N° 422 del 16/11/2021





**Comune di Grosseto**  
**Settore per le Imprese e per il Territorio**  
**Servizio Edilizia Privata**

**SERVIZI PER**

**IMPRESE    TERRITORIO    CITTADINI**

**CHI SIAMO ?**





**Comune di Grosseto**

**Settore per le Imprese e per il Territorio**

**Servizio Edilizia Privata**

**PROGETTO DI COMUNICAZIONE**  
**“ Guida ai servizi di Edilizia Privata ”**  
**23 Dicembre 2022**

**Dirigente Settore per le Imprese e per il Territorio**

Arch. Marco De Bianchi

**Progettazione**

**Funzionario Responsabile Edilizia Privata**

Arch. Anna Baglioni

**Gruppo Progettazione**

Stefania Radi, Lino Bevilacqua, Francesca Testi, Valeria Giannini, Chiara Marrata, Alessia Siracusa, Maria Elena Angeleri, Roberta Garosi e Thalita Sodi, Biagio Caterini, Matteo Panichi.





## 2° PIANO VIALE SONNINO ,50

*Posso realizzare un locale tecnico?*

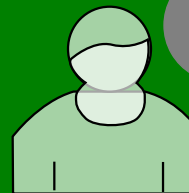
*Dove e come posso realizzare una serra solare?*

*Come posso fare a recuperare un sottotetto ?*

*Posso ampliare l'appartamento?*

*Sono consentite le recinzioni?*

**Edilizia  
Privata**



*Come realizzare le piscine ?*

*Come presentare una definitiva consistenza?*

*CILA, CILAS, SCIA, SCIA IN ALTERNATIVI, O PDC?*

*Quando è obbligatorio il progetto L192/2005 ex L10/1990?*

*Quanto i diritti di segreteria ?*



# Comune di Grosseto

## Settore per le Imprese e per il Territorio

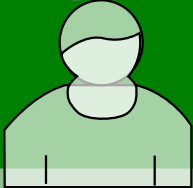
### Servizio Edilizia Privata

COME SAPERE A CHE PUNTO E' LA MIA PRATICA ?

<https://netbuk.netspring.it/fo/>

Edilizia  
Privata

The screenshot shows a web browser window displaying the Net.Bu.K portal for the Comune di Grosseto. The page features a dark blue header with the logo and name of the municipality. Below the header, there are navigation links for Home, Modulistica, Interventi, Trasparenza, News, and Faq. The main content area includes three primary service buttons: 'Invia la pratica' (Directly to the competent office), 'Seguire la pratica' (Check the status of advancement), and 'Manuale d'uso e di assistenza' (Download manual). A section titled 'Sportello per le pratiche on-line delle Imprese e dei Professionisti' explains that the portal provides rapid access to various services. At the bottom, there is a 'Faq' section with a 'Vedi Tutto' link.





# Comune di Grosseto

## Settore per le Imprese e per il Territorio

### Servizio Edilizia Privata

COME SAPERE A CHE PUNTO E' LA MIA PRATICA ?

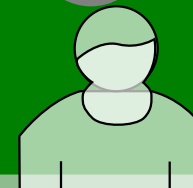
<https://netbuk.netspring.it/fo/>

Edilizia  
Privata

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Comune di Grosseto - SUED' website. The page features a search form for private construction practices. The form includes the following fields and options:

- Anno**: A text input field.
- Numero**: A text input field.
- Nominativo**: A text input field.
- Tutti i sogg. collegati**: A dropdown menu with the option 'No' selected.
- Anno pr.**: A text input field.
- Numero protocollo**: A text input field.
- Oggetto**: A text input field.
- Procedura**: A dropdown menu with 'Seleziona ...' selected.
- Tipologia (storico)**: A dropdown menu with 'Seleziona ...' selected.
- Indirizzo**: A dropdown menu with 'Seleziona ...' selected.
- Civico**: A text input field.

At the bottom of the form are two buttons: 'INVIA' (green) and 'RIPULISCI' (blue).





# Comune di Grosseto

## Settore per le Imprese e per il Territorio

### Servizio Edilizia Privata

COME SAPERE A CHE PUNTO E' LA MIA PRATICA ?

<https://netbuk.netspring.it/fo/>

Edilizia  
Privata

Dettaglio istanza: 3000/2022 del 19/07/2022

Stampa

**Istanza:** 3000/2022 del 19/07/2022 **Intervento:** SUE - Modulistica locale - SCIA stazioni radio base -

**Protocollo N.:** 99866 del 15/07/2022

**Procedura:** SCIA stazioni radio base

**Oggetto lavori:** Dismissione impianto Vodafone Italia 3RM01425 "Sanatorio San Giovanni SSIW, via G. di Vittorio, 12 - Grosseto"

**Resp. procedimento:** Michele Angeli

**Resp. istruttoria:** Lino Bevilacqua

**Operatore:** Lino Bevilacqua

**Richiedente:** VODAFONE ITALIA

**Tecnico professionista:** SOVEL ITALIA SRL

**INDIRIZZI**

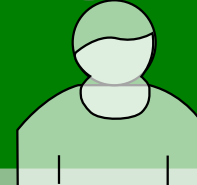
VIA G.DI VITTORIO, 12 PRIMARIO

**MAPPALI**

**Catasto:** Fabbricati, **Foglio:** 87, **Partic.:** 1428 PRIMARIO

**MOVIMENTI**

Presentazione istanza **del:** 19/07/2022 - **Protocollo N.:** 99866, **Pr. Data:** 15/07/2022





# Comune di Grosseto

## Settore per le Imprese e per il Territorio

### Servizio Edilizia Privata

COME SAPERE A CHE PUNTO E' LA MIA PRATICA ?

<https://netbuk.netspring.it/fo/>

Edilizia  
Privata

**Oggetto lavori:** Dismissione impianto Vodafone Italia 3RMD1425 \*Sanatorio San Giovanni SSIW, via G. di Vittorio, 12 - Grosseto

**Resp. procedimento:** Michele Angeli

**Resp. istruttoria:** Lino Bevilacqua

**Operatore:** Lino Bevilacqua

**Richiedente:** VODAFONE ITALIA

**Tecnico professionista:** SOVEL ITALIA SRL

**INDIRIZZI**

VIA G. DI VITTORIO, 12 PRIMARIO

**MAPPALI**

**Catasto:** Fabbricati, **Foglio:** 87, **Partic.:** 1428 PRIMARIO

**MOVIMENTI**

Presentazione istanza **del:** 19/07/2022 - **Protocollo N.:** 99866, **Pr. Data:** 15/07/2022

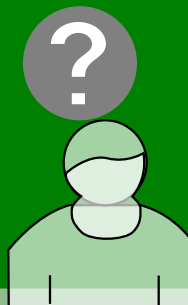
Assegnazione iniziale, resp. istrutt.: Lino Bevilacqua, operat.: Lino Bevilacqua **del:** 19/07/2022 -

Comunicazione avvio procedimento **del:** 19/07/2022 - **Protocollo N.:** 101335, **Pr. Data:** 19/07/2022

Assegnazione a Lino Bevilacqua **del:** 19/07/2022 -

Istruttoria **del:** 26/07/2022 -

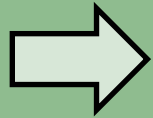
CHIUDI







**Comune di Grosseto**  
**Settore per le Imprese e per il Territorio**  
Servizio Edilizia Privata



**Guida CILAS**

**Guida SERRA SOLARE**

**Guida POZZI IN AREA URBANA**

**Guida BARRIERE ARCHITETTONICHE**

**Guida IMPIANTI TECNOLOGICI**

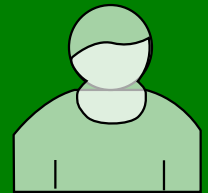
**Guida PAESAGGIO**

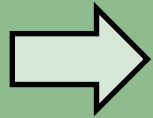
**Guida RECUPERO SOTTOTETTI**

**Guida VOLUMI TECNICI**

**Guida AMPLIAMENTI VOLUMETRICI**

Edilizia  
Privata





## Guida CILAS

**COSA E'?** Una comunicazione inizio di lavori di efficientamento energetico. ( Sostituzione infissi, pompe calore, cappotto , fotovoltaici ecc)

**DOVE?** Sul Patrimonio Edilizio Esistente a destinazione residenziale

**COME?** Infissi e cappotti termici devono essere inseriti in coerenza e omogeneità del tessuto di appartenenza come disciplinato dal Regolamento Urbanistico: nel caso di Tessuti Unitari Consolidati le finiture del cappotto devono mantenere i caratteri originari del Tessuto.

**DISTANZE ?** Il cappotto termico deve rispettare le distanze tra pareti finestrate ( art.9 DM 1444) e distanza da strada, fermo restando l'art.873 Codice Civile; possibili deroghe se con il cappotto si riduce del 10 per cento dei limiti di trasmittanza Dlgs 19 8.8.2005,n.192, (art.14 c.7 D.Lgs.73/2020).

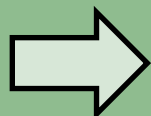
**RICORDA :** nella CILAS indicare dei riferimenti di autorizzazione alla costruzione immobile del Numero pratica e Anno o intestatario titolo intervento.

**CAPPOTTO SU SUOLO PUBBLICO?** condizioni, i requisiti e verifiche richieste dalla DGM 215 del 16/6/2021 sulle procedure di semplificazione inerenti la realizzazione del cosiddetto "cappotto termico".

**CAPPOTTO IN ZONA A VINCOLO?** Sono da seguire le indicazioni della sovrintendenza: per chiarimenti contattare l'ufficio Vincolo Paesaggistico.

Edilizia  
Privata





## Guida SERRA SOLARE

**COSA E'?** Elemento di architettura bioclimatica finalizzato ad introitare la radiazione solare coadiuvando nella stagione invernale il riscaldamento dell'edificio o dell'unità immobiliare.(art.57 Reg.39/R/2018); la serra non è un volume tecnico ( art.63) ma un impianto.

**COME?** Le serre devono essere inserite in coerenza e omogeneità del tessuto di appartenenza, secondo le modalità costruttive di cui all'art.97 del RIEC.

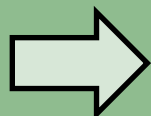
**DISTANZE E SAGOMA ?** La serra solare concorre alla determinazione dell'involucro edilizio e della sagoma dell'edificio, pertanto devono essere rispettate le distanze(art.57 Reg.39/R/2018)

**RICORDA :** Consiglio di Stato Sentenza 2840/2022: Le “serre solari” o “serre solari bioclimatiche” sono sistemi solari passivi per il miglioramento dell'efficienza energetica, realizzate in aderenza a edifici e utilizzate per captare la radiazione solare e mitigare il clima interno dei locali. Esse, pertanto, non vengono realizzate con lo scopo di ricavare un'area utilizzabile esterna agli edifici, ma specificamente per realizzare un risparmio energetico, e per tale ragione vengono autorizzate, dal punto di vista edilizio, come impianti che non creano superficie né volumetria utile.”

**COSTO COSTRUZIONE ?** La serra solare essendo un impianto e non un volume tecnico concorre al costo di costruzione nel computo metrico.

Edilizia  
Privata





## Guida ai POZZI IN AREA URBANA

**DOVE ?** Il Regolamento Urbanistico, più in dettaglio l'elaborato GEO\_05P, disciplina dove e come possono essere realizzate le perforazioni e la successiva messa in opera del pozzo.

**COME?** Come e in quali limiti, oltre alla normativa di settore ed alla presenza di eventuali vincoli, viene stabilito nell'Appendice 2 dell'elaborato GEO\_05P.

**SONO UN VOLUME ?** Rientra nella definizione di "volume tecnico" che, ai sensi del Regolamento 39/R, non è considerato volume.

**RICORDA :** Per la perforazione di un nuovo pozzo irriguo è necessario allegare alla pratica il Decreto di Autorizzazione alla Ricerca. Per la perforazione di un nuovo pozzo nelle aree ortive (o comunque ove il R.U. preveda la realizzazione di pozzi consortili) risulta necessario allegare una dichiarazione a firma del proprietario e del tecnico asseverante ove si dichiari l'impossibilità, sentiti i confinanti, di provvedere al fabbisogno irriguo tramite pozzo consortile.

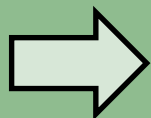
**COSA SERVE? :** L'intervento ricade nel punto 4, lettera e, comma 1, art. 137 della LRT 65/2014 ma visto la lettera c, comma 3 dell'art. 137 della suddetta legge il Comune di Grosseto ha inserito al comma 2 dell'art.56 del Reg. Edilizio Comunale l'obbligo di comunicazione. Preso atto di quanto sopra l'intervento può essere inserito nella casistica riportata nella lett. F quarter, comma 2 dell'art.136 della LRT 65/2014 risulta quindi un intervento soggetto a CILA.

**ONERI E COSTO COSTRUZIONE?** La realizzazione di pozzi e dei relativi volumi tecnici in base alla L.R.T.65/2014 non è soggetta al pagamento degli oneri e del costo di costruzione.

Edilizia  
Privata



Referenti Thalita Sodi e Anna Baglioni



## Guida BARRIERE ARCHITETTONICHE

Edilizia  
Privata

**DOVE ?** Su edifici esistenti sono consentiti i seguenti interventi:

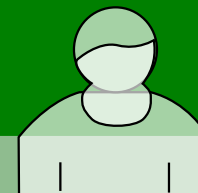
- Con **attività edilizia libera** art.136 c.1 lett.b) L.R.T.65 gli interventi volti all'eliminazione di barriere architettoniche che non comportino la realizzazione di ascensori esterni, oppure di manufatti che alterino la sagoma dell'edificio;
- Con **SCIA** art.135 c.2 lett.a) L.R.T.65 gli interventi necessari al superamento delle barriere architettoniche e all'adeguamento degli immobili per le esigenze dei disabili, anche se comportano aumento delle volumetrie esistenti oppure deroga agli indici di edificabilità , fermo restando quanto stabilito all'articolo 136, comma 1, lettera b);

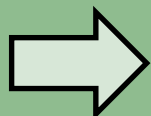
**COME?** Nel generale rispetto delle tipologie, materiali e modalità costruttive del edificio principale in coerenza con la norma di Regolamento Urbanistico per il tessuto di appartenenza; nel rispetto degli art.46 e 76 del RIEC.

**DISTANZE?** L'art.79 del D.P.R.6 giugno 2001, n° 380 stabilisce indicazioni su eventuali deroghe .

**RICORDA :** necessario nullaosta condomini sul progetto.

**ACUSTICA?** E' necessaria documentazione acustica ai sensi del Regolamento comunale per la disciplina delle attività rumorose nel caso di ascensori





## Guida IMPIANTI TECNOLOGICI

**COME INSERIRE IMPIANTI ?** Su edifici esistenti è possibile inserire in facciata impianti tecnologici :tutte le installazioni di impianti tecnologici, di qualsiasi entità e natura, devono rispettare l'ordito architettonico della facciata ed introdurre nella medesima la minima alterazione possibile.

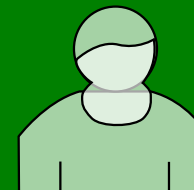
**COME?** Nel generale rispetto delle tipologie, materiali e modalità costruttive del edificio principale e secondo le indicazioni di cui all'art.59 del RIEC vigente.

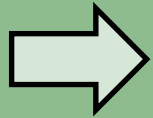
**INDICAZIONI?** In generale, l'installazione degli impianti è consentita sulle facciate posteriori, non visibili dallo spazio pubblico, o in alternativa le stesse dovranno essere oggetto di un progetto relativo a tutta la facciata nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di quelle vigenti in materia di inquinamento acustico e quando il macchinario non arrechi alcuna turbativa all'equilibrio architettonico e decorativo della facciata.

**PRESCRIZIONI?** Nei Tessuti Antico, Storico e Storico Unitario non è consentita l'installazione di impianti tecnologici a vista su facciate prospicienti o visibili dalla pubblica via; è sempre indicato schermare tali impianti con sistemi e materiali congrui al tessuto e al fabbricato, per non ledere il cosiddetto "decoro architettonico dell'edificio" rifiniti in maniera tale da minimizzarne la visibilità e a garantirne il miglior inserimento nel contesto.

**RICORDA :** necessario nullaosta condomini sul progetto.

Edilizia  
Privata





## Guida PAESAGGIO

**PAESAGGIO ?** Il vincolo paesaggistico tutela le aree e gli immobili di maggior pregio paesaggistico ed è disciplinato dal D.lgs. 22/1/2004 n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio. (<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2004-01-22;42>)

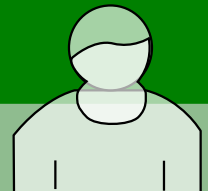
**DOVE?** Per verificare la presenza di un vincolo paesaggistico occorre consultare la cartografia del Piano di indirizzo territoriale con valenza di piano paesaggistico della Regione Toscana. (<http://www502.regionetoscana.it/geoscopio/pianopaesaggistico.html>)

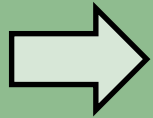
**COSA FARE?** Per lavori ed opere che modificano lo stato dei luoghi e l'aspetto esteriore di un terreno o di un edificio, è necessario richiedere al Comune una specifica autorizzazione avvalendosi di un tecnico abilitato. (art.146, D.lgs. 22/1/2004 n. 42 – D.P.R. 31/2017).

**QUANDO NON SERVE?** Per opere interne e per interventi esclusi dal D.P.R.13/02/2017, n. 31- All.to A e dall'art. 149, D.lgs. 22/1/2004 n. 42.

**CONSIGLIO?** Per qualsiasi dubbio prima di intervenire, per non rischiare di incorrere in sanzioni, si consiglia di rivolgersi a un tecnico abilitato o a contattare l'Ufficio Vincolo Paesaggistico del Comune.

Edilizia  
Privata





## Guida Recupero Sottotetti

***DOVE ?** Nel Patrimonio Edilizio Esistente ricorrendo alle possibilità date dalla LRT.5/2010 o in alternativa alle previsioni del Regolamento Urbanistico.*

***RU e RIEC:** per recupero sottotetto ai fini residenziali sono necessari i requisiti per civile abitazione di cui all'art.38 e 39 RIEC ( l'altezza media interna minima ai fini residenziali, deve essere 2,70 h, altezza media minima interna dei vani accessori diretti h 2.40);*

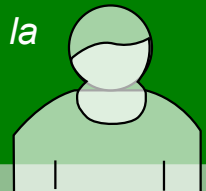
***LRT.5/2010:** l'intervento per il recupero in tal caso deve rispettare i requisiti e condizioni:*

- Art.3 L.R.T.5/2010 su altezze minime,
- Verifica RAI, volumi d'aria, superfici virtuali ecc.. in base disposizioni UsI di cui alla Variante Urbanistica DCC 69/2011;
- rispetto delle prescrizioni in materia di contenimento energetico richiesto all'art.3 c.5 L.R.T.5/2010;

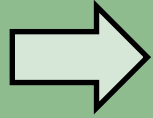
***RICORDA :** Il locale sottotetto non può essere parte autonomamente fruibile e commerciabile con l'unità residenziale a cui è collegato e asservito: è obbligatorio presentare la documentazione fotografica dell'intervento ante operam.*

***ACUSTICA?** Visto il cambio di utilizzo ai fini residenziali è necessaria la documentazione acustica ai sensi del Regolamento comunale per la disciplina delle attività rumorose.*

Edilizia  
Privata







## Guida ai VOLUMI TECNICI

**DOVE ?** Dove possono essere realizzati i volumi tecnici è disciplinato nel Regolamento Urbanistico; ogni tessuto disciplina se sono consentiti, in generale in adiacenza al fabbricato;

**COME?** Come e in quali limiti sono stabiliti nell'art.40 RIEC e art.57 per il territorio aperto

**SONO UN VOLUME ?** Il volume tecnico non è considerato volume ai sensi del 39/R

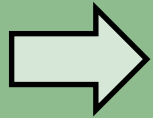
**RICORDA :** Il volume tecnico deve avere un edificio principale al quale essere asservito.

**ONERI E COSTO COSTRUZIONE?** Il volume tecnico in base alla L.R.T.65/2014 non sono soggetti pagamento degli oneri e del costo di costruzione.

Edilizia  
Privata



Referente Maria Elena, Biagio Caterini, Matteo Panichi e Anna Baglioni



## Guida agli ampliamenti volumetrici

**DOVE ?** Nel Regolamento Urbanistico; ogni tessuto disciplina se sono consentiti, con quali limiti e condizioni;

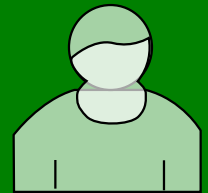
**COME?** Nel generale rispetto delle tipologie, materiali e modalità costruttive del edificio principale.

**DISTANZE?** Devono essere rispettate le distanze di cui agli articoli 14 e 15 di RU e art.140 L.R.T.65/2014

**RICORDA :** necessario nullaosta condomini, art.11 Ru sui parcheggi e art.13 permeabilità.

**ONERI E COSTO COSTRUZIONE?** Costo costruzione 5% su computo metrico o calcolo asseverato secondo bollettino o prezario aggiornato 2022 ; oneri UUOO con riduzione al 45%.

Edilizia  
Privata



Referente Roberta Garosi, Maria Elena, Biagio Caterini, Matteo Panichi e  
Anna Baglioni



**Comune di Grosseto**  
**Settore per le Imprese e per il Territorio**  
**Servizio Edilizia Privata**

## CHI SIAMO ?



**STEFANIA RADI e LINO BEVILACQUA** esperti di:  
*Pianificazione residua, recupero sottotetti, tessuti produttivi, PEEP*



**VALERIA GIANNINI** esperti di:  
*Paesaggio, Interventi in zona vincolata*



**ROBERTA GAROSI** esperti di:  
*Paesaggio, Interventi in zona vincolata, territorio aperto*

**Edilizia  
Privata**

Anna Baglioni

**Territorio  
Aperto**  
Michele  
Angeli



**FRANCESCA TESTI E MARIA ELENA ANGELERI** esperti di:  
*Sanatorie, recupero sottotetti, CILAS, ampliamenti*



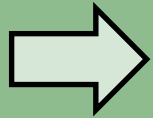
**CHIARA MARRATA** esperti di:  
*recupero sottotetti, CILAS, ampliamenti, barriere architettoniche*



**ALESSIA SIRACUSA e THALITA SODI** esperti di: *territorio aperto, vincolo idrogeologico, CILAS*



**MATTEO PANICHI** esperti di:  
*CILA, SCIA, CILAS*

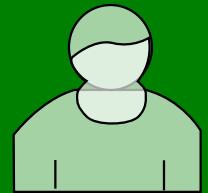


**PROGETTO DI COMUNICAZIONE**  
***“ Guida ai servizi di Edilizia Privata ”***  
***23 Dicembre 2022***

Edilizia  
Privata

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE !**

**Progettazione**  
**Funzionario Responsabile Edilizia Privata**  
Arch. Anna Baglioni



**MUSEO ARCHEOLOGICO E D'ARTE DELLA MAREMMA**

Piazza Baccarini,3

58100 Grosseto

tel. 0564/488752 mail:[maam@comune.grosseto.it](mailto:maam@comune.grosseto.it)

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**