



***Città di Acireale***

***SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE  
SERVIZI CULTURALI - TURISMO -  
PROMOZIONE ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP***



***QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO***

---

## INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

### **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle indagini di customer satisfaction, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

Il Comune di Acireale realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### **CARATTERISTICHE DELLA CARTA**

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
  - una parte "variabile" relativa ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.
- Tutte le Carte dei servizi del Comune di Acireale possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune <https://www.comune.acireale.ct.it/>

---

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

### **• UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **• IMPARZIALITÀ**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

### **• CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

### **• PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### **• CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **• EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:


- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");

- 
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell' 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
  - Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
  - Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
  - Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
  - Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

## OGGETTO E OBIETTIVI DEL SETTORE E DEI SERVIZI

Il Settore Pubblica Istruzione, Servizi Culturali, Turismo, Promozione Attività Produttive, SUAP oltre al Servizio Amministrativo e Peg la cui attività è indirizzata principalmente al funzionamento amministrativo del Settore, comprende diversi Servizi che erogano un'ampia gamma di prestazioni alla cittadinanza, siano essi previsti da Leggi nazionali e regionali che nell'ambito di una politica di promozione culturale e di crescita della collettività.

Dirigente: dott. Alfio Licciardello

 095 895267











 [alfio.licciardello@comune.acireale.ct.it](mailto:alfio.licciardello@comune.acireale.ct.it)

Il Settore è così strutturato:

### 1. SERVIZIO AMMINISTRATIVO E PEG


#### 1.1 UFFICIO AMMINISTRATIVO E PEG – GESTIONE SERVIZI AUSILIARI Via Lazzaretto n. 14/C, Acireale

ATTIVITÀ:



-  Approvvigionamento di beni strumentali e beni di consumo per il funzionamento del Settore;
-  gestione adempimenti riguardanti il personale del Settore, compresa la redazione di disposizioni di servizio, circolari, ecc.;
-  cura della comunicazione interna anche attraverso l'inoltro, nella casella di posta elettronica di singoli dipendenti e/o dei singoli uffici, di provvedimenti, direttive, circolari, ecc.;
-  protocollazione e smistamento della corrispondenza del Settore;
-  adempimenti relativi alla trasparenza, pubblicità legale e pubblicità notizia;
-  supporto e collaborazione al dirigente nelle attività di programmazione, verifica e report;
-  supporto e collaborazione al dirigente in materia di anticorruzione;
-  attività di supporto ai servizi;
-  gestione magazzino beni di consumo per il Settore;
-  servizio di portierato e servizi ausiliari plesso di Via Lazzaretto, 14/C;

Responsabile:

Dott.ssa Serafina Grasso – Istruttore Amministrativo

 095 895272

 [s.grasso@comune.acireale.ct.it](mailto:s.grasso@comune.acireale.ct.it)

Personale	Qualifica		
Sig.ra Rosaria Maccarrone	Istruttore Amministrativo	095 895263	

Sig.ra Maria Zappalà	Esecutore Amministrativo	095 895354	
Sig.ra Rosalba Corona	Operatore Amministrativo	095 895305	
Sig. Leotta Salvatore	Addetto ai compiti ausiliari	095 895270	
Sig. Fabrizio Piacentino	Usciere	095 895270	

## 2. SERVIZI CULTURALI, ATTIVITA' PROMOZIONALI ED ARTISTICHE

### 2.1 UFFICIO PER I SERVIZI CULTURALI, ATTIVITA' PROMOZIONALI ED ARTISTICHE Via Alessi n. 5, Acireale

#### ATTIVITA':


Le attività di base dell'Ufficio riguardano la gamma dei servizi che il Codice dei Beni Culturali attribuisce agli enti locali nel campo della tutela, valorizzazione e promozione dei beni culturali sia materiali che immateriali.

Questa attività si estrinseca nelle seguenti azioni:



- ✚ gestione e valorizzazione del patrimonio culturale di proprietà comunale (Teatro dell'Opera dei pupi, Mostre permanenti delle Uniformi storiche e dei Pupi siciliani, altri spazi culturali);
- ✚ rapporti con la Soprintendenza di Catania, il Parco Archeologico e paesaggistico di Catania e della Valle dell'Acì, la Curia Vescovile, la Fondazione Bellini, al fine della tutela e valorizzazione del patrimonio culturale;
- ✚ organizzazione e gestione di manifestazioni ed eventi anche in collaborazione con enti e associazioni;
- ✚ approntamento di progetti anche in sinergia con i privati per la partecipazione a bandi regionali e nazionali;
- ✚ consulenza organizzativa e di marketing culturale ed approntamento di bandi, avvisi, schemi di convenzione e protocolli d'intesa;
- ✚ tenuta e gestione dell'Albo delle Libere Forme Associative della Cultura;
- ✚ gestione amministrativa e di segreteria delle attività della Consulta della Cultura;
- ✚ gestione dei rapporti con l'Università di Catania, "Kore" di Enna ed "E-Campus" per lo svolgimento di tirocini di formazione ed orientamento;
- ✚ gestione pratiche per l'attribuzione di borse di studio al merito a studenti della scuola secondaria di secondo grado e di premi per tesi di laurea;
- ✚ supporto amministrativo per la realizzazione di feste religiose;
- ✚ acquisizione di beni e servizi riguardanti l'attività culturale;
- ✚ adempimenti amministrativi riguardanti l'Associazione Distretto Culturale Sud-Est;
- ✚ adempimenti amministrativi riguardanti il Distretto turistico Sud-Est;
- ✚ gestione del laboratorio di Cultura e Tecnologia (Acireale Living Lab) per la promozione culturale del territorio;
- ✚ adempimenti amministrativi per la concessione di contributi ed ausili finanziari in ambito culturale;

---

Responsabile: dott. Rosario Strano – Istruttore Amministrativo

 095 7685611 – 095 7685619

 [cultura@comune.acireale.ct.it](mailto:cultura@comune.acireale.ct.it)

Personale	Qualifica		
Sig.ra Nunzia Venera Torrisi	Istruttore Amministrativo	095 7685620	
Sig.ra Rosetta Trovato	Collaboratore Amministrativo	095 7685618	

#### Modalità di accesso ai servizi:

- **Iscrizione all'Albo delle Libere Forme associative della Cultura:** riservata alle associazioni culturali aventi sede o operanti in Acireale. Di seguito il link dove reperire il regolamento e il fac-simile della domanda di iscrizione: <https://www.comune.acireale.ct.it/culturaalbo.aspx>
- **Consulta della Cultura:** previa iscrizione all'Albo delle Libere Forme associative della Cultura. Di seguito il link per visionare il Regolamento della Consulta ed i verbali di riunione: <https://www.comune.acireale.ct.it/culturaconsulta.aspx>
- **Tirocini di formazione ed orientamento:** per il tramite del COF di Ateneo;
- **borse di studio al merito a studenti della scuola secondaria di secondo grado:** riservato a studenti acesi centisti agli esami di maturità. Per le modalità di dettaglio si rimanda ai bandi annuali che vengono pubblicati sul sito istituzionale.
- **premi per tesi di laurea:** riservato a neo-laureati con una tesi su Acireale e il suo territorio. Per le modalità di dettaglio si rimanda ai bandi annuali che vengono pubblicati sul sito istituzionale.
- **concessione di contributi ed ausili finanziari in ambito culturale:** dietro presentazione di istanza secondo le modalità stabilite dal Regolamento di competenza dei Servizi Culturali reperibile al seguente link: <https://www.comune.acireale.ct.it/Regolamenti.aspx>  
L'effettiva concessione del contributo è subordinata alla disponibilità di fondi sul bilancio comunale e previa valutazione dell'Amministrazione.

#### Giornate ed orari di ricevimento:

Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30  
Martedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00

---

## MOSTRA PERMANENTE DELLE UNIFORMI STORICHE

Piazza Duomo n. 1 – Acireale



095 895256



[cultura@comune.acireale.ct.it](mailto:cultura@comune.acireale.ct.it)

Personale	Qualifica		
Sig. Alessandro Badalà	Istruttore Amministrativo	095 895256	
Sig. Salvatore Coco	Istruttore Amministrativo	095 895256	
Sig. Salvatore Belfiore	Esecutore Amministrativo	095 895256	

**Modalità di accesso al servizio:** Gratuito

**Giornate ed orari di apertura:**

- dal Lunedì al Sabato: antimeridiano ore 9:00 – 13:00  
pomeridiano ore 15:30 – 19:30
- Domenica e festivi: Chiuso
- eventuali aperture straordinarie in occasione di eventi o in particolari periodi dell'anno vengono comunicate sul sito [www.comune.acireale.ct.it](http://www.comune.acireale.ct.it)

**Ulteriori informazioni al seguente link:**

<https://www.comune.acireale.ct.it/GalleryMPermanenti.aspx>

## MOSTRA PERMANENTE DEI PUPI SICILIANI

Via Alessi n. 5 – Acireale



095 7685611



[cultura@comune.acireale.ct.it](mailto:cultura@comune.acireale.ct.it)

Personale	Qualifica		
Sig. Giuseppe Bella	Istruttore Amministrativo	095 7685611	
Sig. Luciano Vadalà	Istruttore Amministrativo	095 7685611	

**Modalità di accesso al servizio:** Gratuito

**Giornate ed orari di apertura:**

- dal Lunedì al Sabato: antimeridiano ore 9:00 – 13:00  
pomeridiano ore 15:30 – 19:30
- Domenica e festivi: Chiuso
- eventuali aperture straordinarie in occasione di eventi o in particolari periodi dell'anno vengono comunicate sul sito [www.comune.acireale.ct.it](http://www.comune.acireale.ct.it)

**Ulteriori informazioni al seguente link:**

<https://www.comune.acireale.ct.it/GalleryMPermanenti.aspx>

---




## ACIREALE LIVING LAB DI CULTURA E TECNOLOGIA

Via Ruggero Settimo n. 5 – Acireale

 095 895259  [info@acirealelivinglab.it](mailto:info@acirealelivinglab.it)

 [www.acirealelivinglab.it](http://www.acirealelivinglab.it)

 acirealelivinglab

Personale	Qualifica		
Dott. Salvatore Manciangli	Istruttore Amministrativo	095 895259	
Sig.ra Paola Scavo	Istruttore Amministrativo	095 895259	
Sig. Antonello Grasso	Esecutore Amministrativo	095 895259	
Sig.ra Petronilla Russo	Esecutore Amministrativo	095 895259	

**Modalità di accesso al servizio:** Gratuito

### Giornate ed orari di apertura:

- dal Lunedì al Sabato: antimeridiano ore 9:00 – 13:00  
pomeridiano ore 15:30 – 19:30
- Domenica e festivi: Chiuso
- eventuali aperture straordinarie in occasione di eventi o in particolari periodi dell'anno vengono comunicate sul sito [www.comune.acireale.ct.it](http://www.comune.acireale.ct.it)

## 2.2 UFFICIO BIBLIOTECHE COMUNALI

Via Marchese di Sangiuliano n. 17, Acireale

### ATTIVITA':

- ✚ Acquisizione, conservazione e valorizzazione;
- ✚ Catalogazione informatizzata in SBN (servizio bibliotecario nazionale) del patrimonio librario della Biblioteca;
- ✚ Servizi di informazione bibliografica in sede e online, servizio foto digitali;
- ✚ Servizio di prestito e assistenza alla consultazione. Visite guidate per visitatori e scolaresche.

### BIBLIOTECA ZELANTEA

 095 7634516  [zelantea@virgilio.it](mailto:zelantea@virgilio.it)

 [www.iccusbn.it](http://www.iccusbn.it)

Banca dati Biblioteca consultabile online: [opac.polobibliotecheatania.it](http://opac.polobibliotecheatania.it)





Responsabile: dott.ssa Maria Concetta Gravagno, Bibliotecaria


Personale	Qualifica		
dott.ssa Giuseppa Leone	Istruttore Direttivo	095 7634516	
Sig.ra Antonella Puleo	Istruttore Amministrativo	095 7634516	
Sig.ra Maria Pia Di Paola	Istruttore Amministrativo	095 7634516	
Sig.ra Marilena Galeano	Istruttore Amministrativo	095 7634516	
Sig. Eugenio Giovanni Ferraù	Istruttore Amministrativo	095 7634516	
Sig. Marcello Rosario Fresta	Esecutore Amministrativo	095 7634516	
Sig.ra Rita Gambino	Operatore Amministrativo	095 7634516	

### 2.3 UFFICIO ARCHIVIO STORICO

Via Castagneto n. 59, Acireale (Fraz. Santa Maria Ammalati)

#### ATTIVITA':

-  Conservazione e valorizzazione dei documenti storici prodotti nel corso dell'attività amministrativa a partire dal XVI secolo sino al 1980;
-  selezione per la conservazione permanente, attraverso la procedura di scarto, e redazione degli inventari degli atti prodotti dagli uffici comunali relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni;
-  servizio di informazione anche online e assistenza alla ricerca e consultazione;
-  visite didattiche per le scolaresche (**su prenotazione**)

 095 885288

 [archiviostorico@comune.acireale.ct.it](mailto:archiviostorico@comune.acireale.ct.it)

Responsabile: dott.ssa Maria Concetta Gravagno, Archivistica- Bibliotecaria

Personale	Qualifica		
dott.ssa Maria Loredana Grasso	Istruttore Amministrativo	095 885288	
Sig. Mario Cannavò	Esecutore Amministrativo	095 885288	
Sig.ra Giuseppa Costarella	Addetta ai compiti ausiliari	095 885288	
Sig. Salvatore Giovane	Puliziere	095 885288	

**Modalità di accesso al servizio:** gratuito

---

**Giornate e orari di ricevimento:**

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00

Il Martedì anche in orario pomeridiano dalle ore 16:00 alle ore 18:15


**3. SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE, ASSISTENZA SCOLASTICA E DIRITTO ALLO STUDIO**

ATTIVITA':


La normativa alla base dei Servizi nell'Ente Locale non si basa più sul concetto di assistenza, che vede i Cittadini in atteggiamento passivo, si preferisce oggi intervenire a sostegno e a supporto, sottintendendo un'ottica educativa, di crescita e responsabilizzazione dei Cittadini. Nello specifico, il Servizio Diritto allo Studio opera a sostegno degli studenti e delle loro famiglie, a partire dai bambini della scuola dell'infanzia (3 anni di età, oppure 2 anni e mezzo per le Sezioni Primavera) e fino al completamento della Terza media per alcuni servizi, fino al completamento dell'ultimo anno di Istruzione Superiore per altri.

Sede: Via Degli Ulivi n. 19, Acireale

Responsabile: Dott.ssa Carmela Borzi, sociologa

 095 895723


 [carmela.borzi@comune.acireale.ct.it](mailto:carmela.borzi@comune.acireale.ct.it)

-  **Borse di studio** per gli alunni frequentanti la Scuola Primaria e Secondaria di primo grado:

La legge n. 62/2000 e il DPCM n. 106/2001 prevedono l'assegnazione di Borse di studio alle famiglie degli alunni delle scuole statali e paritarie a sostegno delle spese sostenute per l'istruzione, in adempimento del principio di parità scolastica e diritto allo studio.

**Modalità di accesso al servizio:** i genitori interessati devono inoltrare istanza entro i termini e secondo i criteri stabiliti dai Bandi annuali, per il tramite dell'Istituzione scolastica frequentata dai figli.

L'erogazione delle Borse di studio è subordinata all'accreditamento dei fondi provenienti dalla Regione.

Personale	Qualifica		
Sig.ra Angela Musumeci	Istruttore Amministrativo	095 895706	
Sig.ra Maria Elena Arcidiacono	Istruttore Amministrativo	095 895706	

**Giornate ed orari di ricevimento:**

lunedì e giovedì dalle 9:00 alle 12:00

martedì dalle 15.30 alle 17:00

---

- 
- ✚ Il **Sistema integrato di educazione e istruzione da zero a sei anni**, istituito dal Decreto Legislativo n. 65/2017, in attuazione della Legge 107/2015, si propone l'obiettivo di generalizzare, diffondere e potenziare i servizi educativi e le scuole dell'infanzia.

Nel nostro Ente il Servizio Diritto allo Studio si occupa dei provvedimenti a beneficio dei bambini rientranti nella fascia di età 3/6 anni, delle loro famiglie, delle Scuole per l'Infanzia paritarie e le relative sezioni Primavera.

Le direttive regionali individuano ogni anno i benefici ed i destinatari, secondo i dati relativi alle esigenze principali raccolti dalla Regione.

Finora hanno riguardato le spese sostenute dalle famiglie per la frequenza della Scuola Infanzia Paritaria, le spese per la frequenza della mensa scolastica, sostegno alle scuole infanzia paritaria che accolgono gratuitamente alcuni alunni secondo criteri specifici, sostegno alle scuole infanzia paritarie per prevenzione del covid 19, fondi per la realizzazione di progetti innovativi nella didattica delle scuole infanzia paritarie.

Inoltre il Servizio Diritto allo studio:

- è sede di **Tirocinio Universitario** per gli studenti laureandi di diverse Facoltà Universitarie, grazie ad una Convenzione stipulata tra l'Ente Locale e l'Università. Il maggior numero di studenti tirocinanti nel nostro servizio sono laureandi in Scienze della Formazione e Scienze Sociologiche, ma anche in Lettere, Scienze della Comunicazione ed altre, con piani di studio specifici.
- Ai sensi della Legge 107/2015, anche il Servizio Diritto allo Studio è sede di diversi progetti di **Alternanza Scuola Lavoro** che vedono impegnati gli studenti degli Istituti Superiori acesi in attività in collaborazione con l'Ente (progetto sostegno scolastico pomeridiano, progetto Aci e Galatea ecc).
- Il Servizio Diritto allo Studio dall'anno scolastico 2015/16 organizza la rassegna teatrale per compagnie scolastiche **"chi è di scena"**. Aperta agli Istituti Comprensivi ed agli Istituti di Istruzione Superiore della nostra Regione, ha riscosso un discreto successo, con la partecipazione sempre più numerosa di istituti provenienti da Palermo, Siracusa, Enna, Catania, Messina, Acicatena, Giarre, oltre che Acireale.
- Ai sensi della normativa vigente il Servizio Diritto allo Studio collabora con gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado del territorio, con le Forze dell'Ordine, con le Associazioni di volontariato, con gli **Insegnanti Comunali**, di cui cura anche l'aggiornamento con corsi annuali appositamente organizzati, nell'ambito di attività di **prevenzione** del disagio, prevenzione del fenomeno del bullismo, attività di educazione alla salute, progetti legalità.

Normativa di riferimento:

Direttiva Ministeriale 23 settembre 1996 n. 60, Interventi di Educazione alla Salute di Prevenzione dell'insuccesso scolastico e del disagio.

Legge 24 febbraio 2000 n. 6 Provvedimenti per l'autonomia delle Istituzioni scolastiche statali e delle Istituzioni scolastiche regionali. Art 12 funzioni e compiti dei Comuni.


---

Legge 8 novembre 2000 n. 328 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Decreto Presidenziale della Regione Siciliana 4 novembre 2002 Linee Guida per l'attuazione del piano socio sanitario della Regione Siciliana.

Legge n. 53 marzo 2003 Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materie di istruzione e formazione professionale.

Referente: Dott.ssa Carmela Borzi, sociologa

 095 895723

 [carmela.borzi@comune.acireale.ct.it](mailto:carmela.borzi@comune.acireale.ct.it)

#### **Modalità di accesso ai servizi:**

- **Tirocinio Universitario:** per il tramite del COF di Ateneo.
- **Alternanza scuola lavoro:** riservato agli studenti frequentanti istituti scolastici che abbiano sottoscritto appositi protocolli con l'Ente Locale.

#### **Giornate ed orari di ricevimento:**

lunedì e giovedì dalle 9:00 alle 12:00  
martedì dalle 15.30 alle 17:00

### 3.1 UFFICIO ASSISTENZA SCOLASTICA E TRASPORTI Via Degli Ulivi n. 19, Acireale

✚ **Trasporto scolastico:** la Regione Siciliana garantisce attraverso i Comuni, il trasporto gratuito agli alunni della Scuola dell'obbligo e delle scuole primarie di secondo grado che si recano presso altro Comune, o frazione diversa dello stesso Comune, per frequentare Scuole pubbliche o paritarie, qualora non esista nel comune di residenza, la corrispondente scuola pubblica. Tali benefici prevedono il rilascio da parte del Comune di residenza di un abbonamento ai mezzi pubblici di linea rinnovabile con cadenza mensile sulla base della certificazione attestante la frequenza scolastica.

**Modalità di accesso al servizio:** tramite presentazione di istanza prima dell'inizio dell'anno scolastico (periodo agosto/settembre).

I moduli per la richiesta del servizio sono disponibili per il ritiro presso l'Ufficio.

✚ Il Comune è dotato di due **scuolabus** per gli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado che risiedono in zone non servite da mezzi pubblici di linea.

**Modalità di accesso al servizio:** tramite presentazione di istanza prima dell'inizio dell'anno scolastico (periodo agosto/settembre).

---

I moduli per la richiesta del servizio sono disponibili per il ritiro presso l'Ufficio.

✚ **Rimborso spese trasporto per alunni residenti in zone non servite da mezzi pubblici di line.:**

**Modalità di accesso al servizio:** tramite presentazione di istanza prima dell'inizio dell'anno scolastico (periodo agosto/settembre).

✚ Acquisto di **Arredi scolastici** previsto dal Ministero dell'Istruzione nell'art. 3 della legge 11 gennaio 1996 n. 23, nonché acquisto del carburante per gli impianti **di riscaldamento** dei locali degli Istituti Comprensivi.

**Modalità di accesso al servizio:** riservato alle istituzioni scolastiche cittadine di competenza del Comune.

✚ **Disinfestazione e derattizzazione** dei locali scolastici degli Istituti Comprensivi.

**Modalità di accesso al servizio:** dietro richiesta delle istituzioni scolastiche cittadine di competenza del Comune.

Personale	Qualifica		
Sig.ra Serafina Pennisi	Istruttore Amministrativo	095 895709	
Sig. Santo Pulvirenti	Autista scuolabus	095 895709	
Sig. Giuseppe Cocuccio	Autista scuolabus	095 895709	

**Giornate ed orari di ricevimento:**

lunedì e giovedì dalle 9:00 alle 12:00

martedì dalle 15.30 alle 17:00

**3.2 UFFICIO REFEZIONE SCOLASTICA**

Via degli Ulivi n. 19, Acireale

Il Servizio di Refezione scolastica fornisce il pranzo ai bambini e ragazzi che frequentano le Scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie di primo grado. Il Servizio di Refezione integra l'attività didattica, valorizza il sano stile di vita attraverso una corretta alimentazione, la socializzazione con i compagni che condividono il momento del pasto.



Il menù è suddiviso in quattro settimane e strutturato su due periodi: invernale ed estivo. La Tabella dietetica è redatta dal SIAN di Catania, curata da specialisti medici dietologi.

**Modalità di accesso al servizio:** dietro presentazione di istanza prima dell'inizio dell'anno scolastico (periodo agosto/settembre). Per usufruire del servizio è

---

richiesto il pagamento di una quota di compartecipazione stabilita in base alla fascia di reddito.

I moduli per la richiesta del servizio sono disponibili per il ritiro presso l'Ufficio.

Personale	Qualifica		
Sig.ra Lidia Zingale	Esecutore Amministrativo	095 895727	

**Giornate ed orari di ricevimento:**

lunedì e giovedì dalle 9:00 alle 12:00



martedì dalle 15.30 alle 17:00

**3.3 UFFICIO BUONI LIBRO**  
Via Degli Ulivi n. 19, Acireale

 Erogazione **Buoni libro e fornitura gratuita o semi gratuita libri di testo**

La legge regionale n. 68/1976 e la legge regionale n. 57/1989, recano disposizioni per l'assegnazione di Buoni libro per gli alunni della scuola secondaria di primo grado, pertanto il Comune provvede ad assegnare a ciascun alunno, su richiesta delle istituzioni scolastiche interessate, un Buono libro con importi differenti per le tre classi.

La legge n. 448/1998 reca disposizioni per la fornitura gratuita o semi gratuita dei libri di testo per gli alunni delle scuole secondarie di primo e secondo grado, pertanto il Comune provvede a garantire la gratuità totale o parziale in favore degli alunni che adempiono all'obbligo scolastico in possesso dei requisiti richiesti relativi al reddito.

Personale	Qualifica		
Sig.ra Graziella Raciti	Esecutore Amministrativo	095 895711	
Sig.ra Giusy Musumeci	Esecutore Amministrativo	095 895711	

**Modalità di accesso al servizio:** per il tramite delle istituzioni scolastiche

**Giornate e orari di ricevimento:**

lunedì e giovedì dalle 9:00 alle 12:00

martedì dalle 15.30 alle 17:00

---

## 4. SERVIZIO SUPPORTO PSICOLOGICO E DISPERSIONE SCOLASTICA

### 4.1 UFFICIO PSICOLOGIA SCOLASTICA

Via degli Ulivi n. 19, Acireale

ATTIVITA':

Il servizio mira a rafforzare il processo di integrazione e raccordo delle diverse agenzie educative del territorio (scuola, famiglie, associazioni, terzo settore) in particolar modo attraverso attività di consulenza e sostegno psicologico, promozione della cultura dell'orientamento scolastico e interventi volti a favorire l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità.

#### **Servizio: Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione**

In attuazione delle norme vigenti, il servizio favorisce l'inclusione degli alunni con disabilità grave (L.104/92 art.3 comma3) residenti in Acireale, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo grado mediante l'assegnazione di personale specializzato.

Sono accolte le richieste trasmesse dalle scuole, entro il 30 giugno di ogni anno, sulla base delle certificazioni redatte dal Servizio Sanitario Pubblico competente; viene predisposto l'affiancamento di un operatore per la comunicazione e l'autonomia personale in base al numero di ore previste dal PEI (Piano Educativo Individualizzato).

Il servizio è attivato dal primo giorno di scuola e per l'intera durata dell'anno scolastico, ivi compreso l'espletamento delle prove d'esame.

L'orario di funzionamento del servizio viene organizzato dal GLO (Gruppo di Lavoro Operativo) sulla scorta del Piano educativo individualizzato dell'alunno.

Il servizio è erogato dal Comune per effetto di emissione di un titolo sociale (voucher) a favore delle famiglie, che scelgono autonomamente il soggetto erogatore dell'assistenza tra quelli accreditati nell'Albo comunale.

#### **Fornitura arredi e ausili speciali**

E' garantita la fornitura di arredi speciali e ausili protesici (quali ad esempio sedute posturali, lettini sanitari, banchi ergonomici, ausili didattici) alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, sedi di integrazione scolastica degli alunni disabili.

Sono accolte le richieste trasmesse dalle scuole, entro il 30 giugno di ogni anno, corredate dalla seguente documentazione:

- richiesta sottoscritta dai genitori dell'alunno.
- prescrizione dell'ausilio da parte del medico specialista, con relativa descrizione delle caratteristiche tecniche e codici del nomenclatore tariffario (art. 34 L. 104/92).
- preventivo di spesa dettagliato.

#### **Formazione per gli insegnanti, genitori e operatori**

Annualmente vengono proposte attività formative per genitori, insegnanti e operatori a cura delle cooperative accreditate, nell'ambito dei servizi aggiuntivi per l'inclusione scolastica, con l'obiettivo di creare spazi di condivisione e confronto supportati da specialisti del settore.

Viene data ampia diffusione tramite il sito civico del Comune, la stampa e la pagina Facebook "Città di Acireale".



---

#### **✚ Albo delle ditte accreditate per il Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione:**

Istituito con deliberazione di Giunta Municipale n.108 del 14/05/2019, l'Albo delle ditte accreditate ha durata triennale, a decorrere dal 26.09.2019, ed è soggetto a rinnovo annuale, sia per consentire l'ingresso di nuovi operatori attraverso la procedura di accreditamento, che per la verifica dei requisiti per gli operatori già iscritti; si provvede all'aggiornamento dell'albo con ricorso a un nuovo Avviso, che viene pubblicato all'Albo Pretorio online del Comune di Acireale.

#### **✚ Promozione della cultura dell'orientamento**

Il raccordo interistituzionale denominato "*Enti in rete, una rete integrata per l'orientamento*", promosso dal Comune di Acireale di concerto con le risorse del territorio, nasce ad Acireale nel 2008, con la finalità di implementare la cultura dell'orientamento e di prevenire la dispersione scolastica, proponendosi, tramite azioni informative e formative, di mettere in grado i giovani di orientarsi in una realtà complessa e in continuo mutamento.

Le attività nate nell'ambito della rete che annualmente vengono proposte, nel periodo Novembre – Gennaio, sono le seguenti:

#### **✚ "Acireale, Guida alla scelta"**

E' una guida rivolta a quei ragazzi che sono in procinto di compiere un passo importante, potenzialmente in grado di orientare la loro vita futura: la scelta del percorso di Istruzione secondaria dopo la "terza media".

Ha l'obiettivo di mettere a disposizione degli studenti delle scuole di I grado le informazioni necessarie a scegliere consapevolmente, con l'aiuto della famiglia e degli insegnanti, la scuola e il tipo d'indirizzo di studio più vicino alle loro potenzialità, ambizioni e progetti per il futuro.

Nella guida è possibile trovare una descrizione sintetica dei Licei, degli Istituti Professionali, degli Istituti Tecnici e degli Enti di Istruzione e Formazione Professionale, con profili e quadri orari aggiornati, le informazioni riguardano anche le scuole paritarie e alcuni Istituti le cui sedi non sono presenti in Acireale, ma bensì nei comuni limitrofi come, ad esempio, gli Istituti Alberghiero, Aeronautico, Agrario e Nautico.

Tramite collegamento ipertestuale, dall'indice della guida si può accedere alla pagina della singola scuola e da qui al sito web della stessa dove sarà possibile reperire ulteriori informazioni.

La guida, disponibile sia in formato cartaceo che digitale, è facilmente consultabile e scaricabile dal sito del Comune di Acireale.

#### **✚ Salone dello studente itinerante (c/o le singole scuole di I grado)**

E' una presentazione (in presenza o a distanza) dell'Offerta Formativa delle Scuole di Istruzione Superiore e degli Enti di Formazione, rivolta agli studenti delle classi terze e ai loro genitori, presso le singole scuole di I grado, in base a un raccordo di rete, pubblicizzata tramite le stesse scuole coinvolte.

#### **✚ "Scuole Aperte"**

E' un calendario concordato e condiviso di apertura straordinaria degli istituti di istruzione secondaria di II grado di Acireale, dove dirigenti, insegnanti e studenti

---

sono a disposizione per illustrare le caratteristiche dell'offerta formativa d'istituto, e far visitare le aule, i laboratori e le palestre in cui si svolgerà la futura attività didattica, realizzata in presenza o on line.

#### **Laboratori disciplinari**

Sono attività esperienziali su ambiti disciplinari specifici di ogni singola scuola, a cura degli Istituti di II grado.

Le attività suddette di “orientamento informativo”, si integrano con le attività di “orientamento formativo”, di educazione alla scelta, quali:

**“S.I.R.I.O.”** (Sistema Integrato di Rete per l’Inclusione e l’Orientamento) è un progetto che si rivolge alle scuole secondarie di I grado di Acireale e si configura come un progetto articolato in due azioni che coinvolgono gli studenti delle classi II e III, gli insegnanti e i genitori. La prima azione realizzata dalla Fondazione Gruppo Credito Valtellinese con il supporto del CROSS dell’Università Cattolica di Milano, (in modalità a distanza in periodo di pandemia) è rivolta agli studenti delle classi III delle scuole secondarie di I grado.

La seconda a cura del Servizio di Psicologia scolastica e dell’Università Kore di Enna è rivolta agli studenti delle classi II delle scuole secondarie di I grado e realizzata online nel secondo quadrimestre. Tale attività è finalizzata al supporto del processo decisionale e all’educazione alla scelta degli studenti non ancora in prossimità della scelta.

#### **“Orientalfuturo”**


il progetto di orientamento, promosso nell’ambito della rete è realizzato da “il Quadrivio” Centro di orientamento della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese e dal servizio di Counseling Orientativo del COF&P e del CInAP dell’Università degli Studi di Catania, con la partecipazione della Scuola Superiore di Catania. Si rivolge agli studenti delle classi IV e V, ai rappresentanti dei genitori, ai Referenti dell’Orientamento e degli alunni con disabilità e DSA degli Istituti di II grado di Acireale.

L’attività ha l’obiettivo di stimolare una riflessione sulle modalità di scelta, fornire informazioni aggiornate e strumenti per intraprendere un corretto processo decisionale che consideri tutti i fattori personali, socio-economici e culturali.



#### **Tirocinio formativo e di orientamento per gli studenti dell’Università degli Studi di Catania**

Grazie alla convenzione con l’Università degli Studi di Catania vengono accolte le richieste di tirocinio formativo e di orientamento da parte di studenti interessati ad approfondire ed ampliare la preparazione universitaria presso il servizio di Psicologia Scolastica, e in particolare da parte di studenti del Corso di Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche, Corso di Laurea Magistrale in Psicologia e Post Lauream.

Responsabile: Dott.ssa Donatella Busà, psicologa

 095 895716

 [psi.istruzione@comune.acireale.ct.it](mailto:psi.istruzione@comune.acireale.ct.it)

Personale	Qualifica		
Dott.ssa Alessandra Seminara	Istruttore Amministrativo	095 895730	<a href="mailto:psi2.istruzione@comune.acireale.ct.it">psi2.istruzione@comune.acireale.ct.it</a>
Sig.ra Rosaria Urso	Esecutore Amministrativo	095 895743	<a href="mailto:rosaria.urso@comune.acireale.ct.it">rosaria.urso@comune.acireale.ct.it</a>

### **Giornate e orari di ricevimento:**

lunedì e giovedì dalle 9:00 alle 12:00  
martedì dalle 15.30 alle 17:00

Negli altri giorni per appuntamento

#### **4.2 UFFICIO DISPERSIONE SCOLASTICA** Via Degli Ulivi n. 19

#### **ATTIVITA':**

Procedure di vigilanza e contrasto alla dispersione scolastica con la formulazione di piani di intervento mirati all'efficacia e all'efficienza del servizio, con la promozione di azioni di prevenzione e inclusione sociale con l'attivazione di una rete di coordinamento con i soggetti intra e inter-istituzionali che lavorano nel tessuto socio-educativo del territorio comunale. L'ufficio in particolare attua:

- ✚ piani di intervento di servizio sociale professionale; l'attività dell'assistente sociale si esplica attraverso la presa in carico di casi individuali, segnalati dai dirigenti scolastici, al fine di trattare le situazioni di disagio scolastico degli "obbligati" all'istruzione che rientrano nelle forme di dispersione o disagio scolastico (evasione scolastica, abbandono, frequenza saltuaria ecc.). In particolare, si elabora mediante l'istruttoria del caso, l'individuazione del piano di intervento e la sua attivazione attraverso gli strumenti, i mezzi e le modalità operative opportune; si attivano i collegamenti funzionali sia con il contesto della classe in cui è inserito il minore, sia con le risorse territoriali, nonché con gli interventi di Autorità Giudiziaria Minorile, ove necessari;
- ✚ l'anagrafe scolastica degli alunni residenti iscritti alle prime classi dei diversi ordini d'istruzione (primaria, secondaria di I e II grado), in particolar modo ad inizio di ogni anno scolastico l'ufficio effettua il confronto e le comparazioni necessarie tra gli elenchi degli alunni iscritti forniti dalle scuole con gli elenchi dei residenti della leva demografica nelle classi d'età di riferimento, attivandosi nei casi in cui si riscontrano irregolarità;
- ✚ l'anagrafe scolastica di tutti gli alunni stranieri con cittadinanza non italiana residenti in Acireale ed in obbligo scolastico;
- ✚ la rilevazione statistica della popolazione scolastica frequentante gli istituti acesi di ogni ordine e grado, con dati forniti dai dirigenti scolastici realizzando un quadro completo della distribuzione numerica degli alunni per: istituto scolastico, classe, genere, cittadinanza, ripetenza e, ai fini della mobilità, indicazione dei residenti acesi;

- 
- ✚ la realizzazione dell'elaborato “*Elementi conoscitivi della popolazione scolastica e del fenomeno della dispersione scolastica in Acireale*” che vuole essere un apporto annuale alla conoscenza della realtà scolastica acese, con un'ampia quantità di analisi articolata in diverse aree tematiche riguardanti le principali caratteristiche del sistema scolastico e del fenomeno della dispersione scolastica.

Responsabile: dott.ssa Agata Kita Cannavò, Assistente Sociale

☎ 095 895715

✉ [as.pubblicaistruzione@comune.acireale.ct.it](mailto:as.pubblicaistruzione@comune.acireale.ct.it)

**Giornate e orari di ricevimento:** su appuntamento

## 5. SERVIZIO SPORT

### 5.1 UFFICIO SPORT

Via degli Ulivi n. 19, Acireale

#### ATTIVITA':

L'attività dell'ufficio Sport è finalizzata al sostegno e alla promozione della pratica sportiva anche in collaborazione con le Associazioni Sportive del territorio.

L'ufficio inoltre:

- ✚ organizza direttamente e promuove manifestazioni sportive;
- ✚ collabora nella promozione di eventi organizzati da soggetti terzi con la concessione di patrocinii, contributi, materiale e attrezzature.
- ✚ svolge l'iter amministrativo per la concessione e gestione di impianti sportivi comunali.
- ✚ svolge l'iter amministrativo per la concessione delle palestre scolastiche comunali in orario extrascolastico
- ✚ gestisce l'Albo delle Associazioni Sportive. Le associazioni iscritte all'Albo fanno parte della Consulta dello Sport il cui regolamento è reperibile nella sezione Regolamenti del sito istituzionale al seguente link:  
<https://www.comune.acireale.ct.it/Regolamenti.aspx>

Responsabile: Sig. Antonio Trovato – Istruttore Amministrativo

☎ 095 895734

✉ [antoniotrovato@comune.acireale.ct.it](mailto:antoniotrovato@comune.acireale.ct.it)

---

## Gestione Palestre scolastiche

Personale: Sig.ra Patrizia Filetti - Istruttore Amministrativo

☎ 095 895707

### Modalità di accesso ai servizi:

- **concessione di patrocini, contributi, materiale e attrezzature:** su istanza di parte; fare riferimento al Regolamento per la concessione di contributi per manifestazioni sportive reperibile nella sezione Regolamenti del sito istituzionale al seguente link:  
<https://www.comune.acireale.ct.it/Regolamenti.aspx>
- **concessione di impianti sportivi comunali:** a pagamento; fare riferimento al Regolamento per l'utilizzo delle strutture sportive comunali reperibile nella sezione Regolamenti del sito istituzionale al seguente link:  
<https://www.comune.acireale.ct.it/Regolamenti.aspx>  
Si precisa che alcune strutture vengono affidate a seguito bando pubblico. Per informazioni più dettagliate rivolgersi in ufficio.
- **Concessione palestre scolastiche:** su istanza di parte, a pagamento. Per ulteriori informazioni rivolgersi in ufficio.
- **Iscrizione all'Albo delle associazioni Sportive:** riservata alle associazioni sportive regolarmente costituite aventi sede o operanti in Acireale. Per l'iscrizione fare riferimento ai bandi annuali e alla modulistica che vengono pubblicati sul sito istituzionale [www.comune.acireale.ct.it](http://www.comune.acireale.ct.it)

### Giornate e orari di ricevimento:

Lunedì e Giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

Martedì dalle ore 15.30 alle ore 17,30

## 5. SERVIZIO POLITICHE GIOVANILI

Il Servizio Politiche Giovanili ha come obiettivo primario la promozione di attività e politiche a favore della popolazione giovanile tese ad accompagnare lo sviluppo delle abilità personali e sociali; si occupa di valorizzare i giovani e di stimolare il loro coinvolgimento e la loro capacità propositiva, promuovendo l'acquisizione di competenze e attivando percorsi pensati per responsabilizzarli e renderli partecipi attraverso azioni dirette , di coordinamento e di messa in rete.

Il Servizio propone progetti e workshop, promuove occasioni di confronto e di incontro destinati ai giovani tra i 14 e 35 anni d'età. I ragazzi vengono coinvolti in maniera attiva anche nelle principali manifestazioni cittadine, al fine di sviluppare quei valori e quelle attitudini necessarie per farli diventare dei cittadini consapevoli e responsabili.

---

## 5.2 UFFICIO POLITICHE GIOVANILI

Via Capomulini n. 12, Acireale

### ATTIVITA':

Si occupa della programmazione di servizi e di attività rivolte ai giovani; Attraverso l'attività di progettazione e partecipazione a bandi, l'ufficio mira ad integrare, attivare e organizzare tutte le risorse giovanili presenti sul territorio, in un'ottica di lavoro di rete, per cercare soluzioni al fine di risolvere le problematiche rilevate. L'Ufficio segue sia la progettazione che l'effettiva realizzazione. L'Ufficio promuove altresì la creazione di organismi di partecipazione attiva dei giovani, volti a garantire la condivisione delle azioni delle politiche giovanili con i destinatari delle azioni stesse.

### **Cosa offre**

- Consulenza tecnica nella stesura ed alla realizzazione progettuale
- Supporto amministrativo
- Azioni di community work

### **Destinatari**

Giovani, associazioni, scuole, volontari, singoli cittadini.

Responsabile: Dott.ssa Giuseppina Rubino, assistente sociale

 095 - 877201 - Fax: 095 - 877201

 [politichegiovanili@comune.acireale.ct.it](mailto:politichegiovanili@comune.acireale.ct.it)

**Orari:** Previo appuntamento

**Modalità di accesso al servizio:** il servizio è liberamente accessibile e fruibile da tutti i giovani, associazioni, enti.

## Centro di Aggregazione Giovanile "Il Faro"

Via Capomulini n. 12, Acireale

La finalità del Centro di Aggregazione è quella di promuovere la cultura dei giovani, in collaborazione con associazioni, gruppi, singole persone o istituzioni. E' uno spazio multifunzionale diviso in sale in cui gruppi di ragazzi possono riunirsi e passare del tempo assieme, svolgendo diverse attività, che possono essere proposte sia dagli operatori che dai ragazzi. Si pone quale risorsa territoriale per occasioni d'incontro, intrattenimento artistico e culturale, nel rispetto delle regole e di una civile convivenza con tutta la cittadinanza. Particolare attenzione è dedicata all'Associazionismo ed al mondo del Volontariato con i quali si stipulano apposite convenzioni.

### **Cosa offre**

- un luogo chiuso dove i ragazzi hanno accesso gratuito dove poter aggregarsi, divertirsi, apprendere senza sforzo le regole del vivere civile, intrecciare rapporti, costruire relazioni, sede per le riunioni organizzate nell'ambito

---

delle attività ordinarie e straordinarie della Consulta Giovanile, dei gruppi di lavoro e di associazioni in genere;

- aula studio con postazione internet;
- una sala conferenze dotata di proiettore e schermo e un salone per riunioni concepiti quale risorse per l'intero territorio;
- ampio spazio esterno che permette la realizzazione di eventi formativi, ricreativi, musicali, ecc..

### **Destinatari**

Consulta Giovanile, giovani, associazioni, scuole, volontari, singoli cittadini

### **Referente ,sede, recapiti:**

Sig.ra Angela Cristaldi – Esecutore Amministrativo

Sig.ra Venera Greco – Esecutore Amministrativo

Sig. Salvatore La Spina – Istruttore Amministrativo

 095 877201      Fax: 095 – 877201

 [politichegiovani@comune.acireale.ct.it](mailto:politichegiovani@comune.acireale.ct.it)

### **Giornate e orari di apertura:**

- antimeridiano: dal lunedì al sabato ore 9.00 – 13.00

- pomeridiano: dal lunedì al venerdì ore 16.30 – 20.30

Nel caso di eventi gli orari di apertura saranno modulati secondo le esigenze

**Modalità di accesso:** Durante gli orari di apertura il centro di aggregazione giovanile è liberamente accessibile e fruibile da tutti i giovani.

Per l'utilizzo della sala conferenze e dello spazio esterno occorre sottoscrivere formale richiesta su un modulo predisposto dall'ufficio.

Per l'utilizzo dell'Internet point si deve presentare all'operatore un documento d'identità, che al primo accesso verrà fotocopiato ed archiviato, si attiva così la registrazione al servizio e la conseguente emissione di una password personale.

**Informagiovani** Via Capomulini n.12, Acireale

E' uno sportello pubblico, un negozio dell'informazione in cui si accede alle notizie di maggior interesse per i giovani e si trovano strumenti di primo orientamento, soprattutto nei settori della ricerca del lavoro, dell'associazionismo e volontariato, della vita socio-culturale, servizio civile, inclusione sociale. È possibile ricevere informazioni riguardo alle varie possibilità che l'Unione Europea offre ai giovani: programmi di scambio multiculturali, il Servizio Volontario Europeo, lavoro all'estero con EURES ed il Volontariato Internazionale.

### **Destinatari**

Il servizio è rivolto in particolare ai giovani di età compresa tra 14 e 35 anni, ma è aperto a tutti coloro vogliono ricevere un'informazione nei settori informativi previsti.

---


### **Cosa offre**

- Informazioni nei settori scuola, professioni, lavoro, educazione permanente, vita sociale e sanità, cultura e tempo libero, vacanze e turismo, estero e sport, tramite consultazione delle banche dati da parte dell'operatore;
- Internet point, con accesso gratuito;
- La possibilità di iscriversi alla mailing list per ottenere via e-mail con regolarità informazioni circa le opportunità lavorative, gli stage e tirocini, le borse di studio, i corsi di formazione, il volontariato, notizie sugli eventi inerenti i giovani;
- Guida alla predisposizione dei C.V. : supporto per facilitare i giovani nella stesura del curriculum e/o della domanda di lavoro

Personale:

Sig.ra Angela Cristaldi – Esecutore Amministrativo

Sig.ra Venera Greco – Esecutore Amministrativo

 095 - 877201 Fax: 095 - 877201

 [politichegiovani@comune.acireale.ct.it](mailto:politichegiovani@comune.acireale.ct.it)

### **Giornate e orari di apertura:**

- antimeridiano: dal lunedì al sabato ore 9.00 – 13.00
- pomeridiano: dal lunedì al venerdì ore 16.30 – 20.30
- è anche possibile rivolgersi all'operatore per fissare un appuntamento

**Modalità di accesso:** Durante gli orari di apertura lo sportello Informagiovani è liberamente accessibile e fruibile da tutti i giovani.

Per l'utilizzo dell'Internet point si deve presentare all'operatore un documento d'identità, che al primo accesso verrà fotocopiato ed archiviato, si attiva così la registrazione al servizio e la conseguente emissione di una password personale.

### **Consulta Giovanile**

Via Capomulini n. 12, Acireale

E' un organo consultivo e di espressione dei diritti di cittadinanza dei giovani che ha come finalità la partecipazione delle Organizzazioni, delle Associazioni e delle Rappresentanze giovanili operanti sul territorio comunale attraverso gli atti e le azioni consentite dal regolamento comunale. La Consulta Giovanile ricopre, inoltre, un ruolo dialettico nei confronti dell'Amministrazione Comunale per le istanze giovanili ponendosi come strumento di intermediazione e di confronto tra i giovani ed il governo locale; intende essere luogo e occasione di conoscenza e approfondimento delle problematiche che coinvolgono il mondo giovanile, al fine di programmare attività, azioni, iniziative con l'Amministrazione Comunale, gli Enti, le Associazioni per rispondere sempre più efficacemente ai bisogni ed alle attese che provengono dai giovani.

### **Cosa offre**

- momenti di aggregazione giovanile sia ricreativi che culturali miranti ad attivare processi partecipativi di cittadinanza attiva.
- il coinvolgimento di una pluralità di soggetti nella progettazione e/o nella realizzazione delle iniziative previste nei progetti;




- 
- attivazione di scambi giovanili europei,
  - svolgimento di campagne di sensibilizzazione,
  - realizzazione di eventi di promozione della creatività giovanile,
  - organizzazione di momenti di informazione e orientamento

### Referenti


Francesco Zappalà Presidente della consulta giovanile  
Giuseppe Pandolfo Vice presidente della consulta giovanile  
Personale:

Sig.ra Angela Cristaldi – Esecutore Amministrativo

Sig.ra Venera Greco – Esecutore Amministrativo

 095 - 877201 Fax: 095 - 877201

 [politichegiovanili@comune.acireale.ct.it](mailto:politichegiovanili@comune.acireale.ct.it)

 [facebook.com/consultagiovanilediacireale](https://facebook.com/consultagiovanilediacireale)

### Giornate e orari:

- dal lunedì al sabato ore 9.00 – 13.00
- tramite contatto facebook

**Modalità di accesso:** riservato alle associazioni regolarmente iscritte all'Albo delle Libere forme associative

Può partecipare alle iniziative della Consulta Giovanile chiunque le condivida

### Struttura musicale polivalente “Space Music”

Via Sciarelle n. 93, Acireale

E' un luogo pubblico, cogestito dai giovani della Consulta giovanile in grado di rispondere alle esigenze di giovani e non, che vogliono affacciarsi o già sono dentro al mondo della Musica; Un luogo dove gli artisti possono interagire, incontrarsi, trovare ispirazione, consulenza ed informazione. E' sede della postazione Ang Radio “Giovani che lasciano il segno” che tramite la radiovisione trasmette podcast realizzati da giovani.

### Cosa offre





- 2 sale prove
- 1 sala registrazione
- Strumentazione ad alto livello
- Assistenza tecnica professionale
- InfoPoint per attività di consulenza, informazione e supporto tecnico ai lavoratori del settore spettacolo e cultura a cura di DOC Servizi Soc. Coop
- Eventi formativi per tecnici del suono e per l'apprendimento strumentale
- Ampio spazio esterno che permette la realizzazione di eventi formativi, ricreativi, musicali,
- Ang Radio “Giovani che lasciano il segno “ ecc..

### Referenti:

Giuseppe Pandolfo per sala prove e registrazione

Angelo Strano per DOC Servizi Soc. Coop

Martina Endorato per Ang Radio “Giovani che lasciano il segno”

- 
-  3204357044
  -  [info@spacemusicacireale.it](mailto:info@spacemusicacireale.it)
  -  [www.spacemusicacireale.it](http://www.spacemusicacireale.it)
  -  facebook.com/SpaceMusicAcireale

**Giornate e orari di apertura:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 16.00 – 21.00  
 Nel caso di eventi gli orari di apertura saranno modulati secondo le esigenze

**Modalità di accesso:** Tramite prenotazione on line sul sito




**Costi**

Alcuni servizi sono gratuiti altri a pagamento come da indicazioni sul sito.

**6. SERVIZIO PROMOZIONE TURISTICA**



6.1 UFFICIO PROMOZIONE TURISTICA  
 Via Ruggero Settimo n. 5, Acireale

ATTIVITA':

-  Attività amministrativa connessa alla progettazione e realizzazione di fiere, manifestazioni, eventi e spettacoli finalizzati alla promozione turistica della Città;
-  supporto amministrativo alla Fondazione Carnevale di Acireale per la programmazione e realizzazione delle manifestazioni carnascialesche;
-  cura dei rapporti con le associazioni di categoria ed imprese turistiche nonché con i promotori pubblici e privati di eventi e manifestazioni spettacolistiche;

Responsabile: sig.ra Viviana Privitera – Istruttore Amministrativo

-  095895248
-  [ufficio.turismo@comune.acireale.ct.it](mailto:ufficio.turismo@comune.acireale.ct.it)

Personale	Qualifica		
Sig. Annibale Grasso	Istruttore Amministrativo	095895254	
Sig.ra Mariagrazia Maccarrone	Istruttore Amministrativo	095 895257	

**Giornate e orario di ricevimento:**

Martedì e Mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

---

## **7. SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE**

Via Lazzaretto n. 14/C, Acireale

Il servizio cura tutti i procedimenti amministrativi di rilascio autorizzazioni e prese d'atto riguardanti le diverse tipologie di attività produttive ed è articolato nei seguenti uffici:

7.1 UFFICIO ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP (Sportello Unico Attività Produttive approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 49 del 23 Maggio 2017)

7.2 UFFICIO COMMERCIO IN SEDE FISSA

7.3 UFFICIO COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE

7.4 UFFICIO TRASPORTI PUBBLICI LOCALI E CONTROLLO ANALOGO PARTECIPATE CEMA S.R.L.

Il **SUAP** è il punto unico di accesso telematico e di coordinamento di tutti i procedimenti relativi a nulla-osta, autorizzazioni e concessioni previsti dalla normativa vigente.


Il Suap è costituito dal Responsabile individuato dal Sindaco, dai Responsabili dei procedimenti, dai Referenti interni addetti al front office ed al back-office (Il back-office è rappresentato dal team responsabile di fatto dell'istruttoria delle pratiche che provvede a espletare l'istruttoria tecnico-amministrativa e promuovere richieste di integrazioni documenti).

**Tutte le tipologie di istanze di competenza Suap vanno inoltrate esclusivamente in modalità telematica attraverso il portale Urbix.**

Verrà dichiarata "irricevibile" la pratica presentata dall'utente in modalità cartacea o attraverso altro canale che non sia il portale "Urbix".

Tutta la documentazione presentata dall'imprenditore o da un suo incaricato provvisto di procura speciale deve essere firmata digitalmente.

Responsabile: Dott. Alfio Licciardello

 095 895267

 [alfio.licciardello@comune.acireale.ct.it](mailto:alfio.licciardello@comune.acireale.ct.it)

**Riceve su appuntamento**

---

**Giornate ed orari di ricevimento del Servizio e degli uffici:**

martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00

mercoledì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

---

---

### ATTIVITA':

- ✚ Industria, artigianato, trasporto pubblico urbano, impianti di distribuzione carburanti, taxi, licenze ex TULPS ed agenzie d'affari, noleggio veicoli senza conducente, vendita auto conto proprio, rilascio tabelle giochi proibiti, istruzione procedimenti automatizzati, istruzione determinazioni di servizio;

Personale:

Dott.ssa Lucia Leonardi –Istruttore Amministrativo

 095 895278

 [lucia.leonardi@comune.acireale.ct.it](mailto:lucia.leonardi@comune.acireale.ct.it)


**Modalità di accesso al servizio:** su istanza di parte. La modulistica è liberamente scaricabile al seguente link:  
<http://urbix.comune.acireale.ct.it:8887>

**N.B.:** in relazione al trasporto pubblico urbano, taxi e rilascio tabelle giochi proibiti la documentazione è esclusivamente in formato cartaceo ed è disponibile presso l'ufficio

- ✚ Rilascio autorizzazioni strutture ricettive, notifica sanitaria ex Reg. CE 852/2004, nulla osta sanitari, autorizzazioni tabelle speciali per ottici e farmacie, acconciatori ed estetisti, produttori agricoli e imprenditori agricoli; allevamento amatoriale, riconoscimento stabilimenti Reg. CEE853/2004; tatuaggi e piercing, autorimesse, commercio all'ingrosso, parere igienico - sanitario scuole dell'infanzia — tinto - lavanderie.

Personale:

Sig.ra Ardita Giuseppina – Esecutore Amministrativo

 095 895225


 [giuseppina.ardita@comune.acireale.ct.it](mailto:giuseppina.ardita@comune.acireale.ct.it)

**Modalità di accesso al servizio:** su istanza di parte. La modulistica è liberamente scaricabile al seguente link:  
<http://urbix.comune.acireale.ct.it:8887>

- ✚ Rilascio autorizzazioni commercio in sede fissa di vicinato, medie e grandi strutture, alimentari e non alimentari, autorizzazioni tabelle speciali per giornali, riviste e generi di monopolio, autorizzazioni forme speciali di vendita, somministrazione di alimenti e bevande, stabilimenti balneari e agriturismi); Moca, piccoli intrattenimenti musicali, autoripatori, autorizzazioni sanitarie, autolavaggio.

Personale:

Sig.ra Marzia Leonardi – Esecutore Amministrativo

 095 895240

 [marzia.leonardi@comune.acireale.ct.it](mailto:marzia.leonardi@comune.acireale.ct.it)

**Modalità di accesso al servizio:** su istanza di parte. La modulistica è liberamente scaricabile al seguente link:  
<http://urbix.comune.acireale.ct.it:8887>

- 
- ✚ SUAP. Avvio delle procedure per le attività commerciali ed edilizie attraverso Conferenze di servizio; rilascio autorizzazioni per il commercio su aree pubbliche in forma itinerante ed al mercato del sabato, sportello unico attività produttive; rilascio dei provvedimenti unici al permesso di costruire, autorizzazioni agli impianti di telefonia e agli impianti pubblicitari degli esercizi commerciali.

Personale:

Sig.ra Quattrocchi Maria — Esecutore Amministrativo

☎ 095 895261

✉ [suap@comune.acireale.ct.it](mailto:suap@comune.acireale.ct.it)

**Modalità di accesso al servizio:** su istanza di parte. La modulistica è liberamente scaricabile al seguente link:  
<http://urbix.comune.acireale.ct.it:8887>

- ✚ Rilascio tesserini funghi epigei, vidimazione annuale delle licenze taxi, pubblicazione art. 23 e art.37 delle determinazioni dirigenziali dell'Ufficio e archiviazione pratiche

Personale:

Sig.ra Marcella Parlato – Addetto ai compiti ausiliari

☎ 095 895276

✉ [marcella.parlato@comune.acireale.ct.it](mailto:marcella.parlato@comune.acireale.ct.it)

**Modalità di accesso al servizio:** su istanza di parte. La modulistica è liberamente scaricabile al seguente link:  
<http://urbix.comune.acireale.ct.it:8887>

- ✚ **Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo**  
La Segreteria della CCVLPS cura la gestione dell'attività amministrativa connessa all'espressione del parere di agibilità sui locali e le attività di pubblico spettacolo che vi sono soggette (ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 28 maggio 2001 n. 311, di modifica degli artt. 141 e 142 del Regolamento di esecuzione del TULPS) e predispone gli atti necessari al funzionamento della Commissione stessa.

Segretaria: dott.ssa Serafina Grasso — Istruttore Amministrativo

☎ 095 895272


✉ [statistiche@comune.acireale.ct.it](mailto:statistiche@comune.acireale.ct.it)

**Modalità di accesso al servizio:** su istanza di parte. La modulistica è liberamente scaricabile al seguente link:  
<http://urbix.comune.acireale.ct.it:8887>

---

 **Servizio di uscierato:**

Sig. Migliaccio Vincenzo – Operatore Amministrativo

 095 895270

---

---

**Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi**

La Carta della qualità del Settore Pubblica Istruzione, Servizi Culturali, Turismo, Promozione Attività Produttive, SUAP è disponibile presso gli uffici del Settore ed è scaricabile dal sito del Comune di Acireale nella sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei Servizi e standard di qualità.

**Questionario di Customer satisfaction servizi amministrativi**

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Per nulla adeguati, scarso, sufficiente, buono, ottimo che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

**Questionario di Customer Satisfaction**

**QUESTIONARIO**

**Come valuta i tempi di attesa per ottenere quanto richiesto agli uffici?**

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**In che misura si sente supportato nell'iter burocratico?**

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**In che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai dipendenti?**

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?**

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Come valuta il nostro servizio in rapporto a quello di altre amministrazioni pubbliche con cui ha avuto contatti?**

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Le informazioni sul sito sono adeguate?**

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**La segnaletica per raggiungere gli uffici è adeguata?**

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**La modulistica è chiara?**

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?**

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0

**Le informazioni fornite sono utili?**

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0

**Quali miglioramenti propone?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Questionari di Customer Satisfaction per le Mostre permanenti e per l'Acireale Living Lab di Cultura e Tecnologia**

A conclusione della visita presso le Mostre permanenti dell'Opera dei Pupi, delle Uniformi Storiche e/o dell'Acireale Living Lab di Cultura e Tecnologia il visitatore viene invitato a compilare un questionario allo scopo di misurare la soddisfazione dell'utente e la qualità del servizio offerto.

I questionari delle mostre permanenti sono disponibili presso le sedi espositive in lingua italiana, inglese, francese, tedesca, spagnola.

Il questionario del Living Lab è disponibile presso la struttura.

Di seguito i questionari in lingua italiana.



**CITTA' DI ACIREALE**  
**ASSESSORATO ALLE ATTIVITA' CULTURALI**  
**MOSTRA PERMANENTE DELL'OPERA DEI PUPI**  
 Via Alessi, 5

Gentile utente,  
 la preghiamo di rispondere al presente questionario. E' importante conoscere la sua opinione allo scopo di misurare la qualità del servizio offerto e migliorare la soddisfazione del visitatore.

**NAZIONALITA'**: ITALIANA \_\_\_\_\_  
 (specificare regione)

**PROFESSIONE**: Studente  Disoccupato  Casalinga  Impiegato   
 Professionista/Imprenditore  Pensionato

**LIVELLO DI ISTRUZIONE**: Scuola primaria  Scuola secondaria di 1° grado   
 Scuola secondaria di 2° grado  Università

**ETA'**: 15 - 24  25 – 39  40 – 60  over 60  **SESSO**: M  F

**E' LA PRIMA VOLTA CHE VISITA LA MOSTRA?** SI  NO

**HA AVUTO MODO DI VISITARE ALTRI SITI DI INTERESSE TURISTICO?**

Chiese  Mostra Uniformi Storiche  Biblioteca  Pinacoteca

**COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELLA MOSTRA?**  
 Uff. Informazioni turistiche  Passaparola (amici, parenti)  Web   
 Altro  \_\_\_\_\_

	Soddisfazione			Importanza		
	ALTA	MEDIA	BASSA	ALTA	MEDIA	BASSA
<b>ALLESTIMENTO MOSTRA</b>						
<b>TABELLE, DIDASCALIE</b>						
<b>PULIZIA DEI LOCALI</b>						
<b>COMPETENZA DEL PERSONALE</b>						
<b>CORTESIA DEL PERSONALE</b>						

**COME GIUDICA LA DOTAZIONE DEI BENI CULTURALI DI ACIREALE?**

Molto interessante  Interessante  poco interessante

**Suggerimenti:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DATA** \_\_\_\_\_

**CITTA' DI ACIREALE**  
**ASSESSORATO ALLE ATTIVITA' CULTURALI**  
**MOSTRA PERMANENTE DELLE UNIFORMI STORICHE**  
Piazza Duomo,1

Gentile utente,  
la preghiamo di rispondere al presente questionario. E' importante conoscere la sua opinione allo scopo di misurare la qualità del servizio offerto e migliorare la soddisfazione del visitatore.

**NAZIONALITA'**: ITALIANA \_\_\_\_\_  
(specificare regione)

**PROFESSIONE**: Studente  Disoccupato  Casalinga  Impiegato   
Professionista/Imprenditore  Pensionato

**LIVELLO DI ISTRUZIONE**: Scuola primaria  Scuola secondaria di 1° grado   
Scuola secondaria di 2° grado  Università

**ETA'**: 15 - 24  25 - 39  40 - 60  over 60  **SESSO**: M  F

**E' LA PRIMA VOLTA CHE VISITA LA MOSTRA?** SI  NO

**HA AVUTO MODO DI VISITARE ALTRI SITI DI INTERESSE TURISTICO?**

Chiese  Mostra dell'Opera dei Pupi  Biblioteca  Pinacoteca

**COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELLA MOSTRA?**

Uff. Informazioni turistiche  Passaparola (amici, parenti)  Web   
Altro  \_\_\_\_\_

	Soddisfazione			Importanza		
	ALTA	MEDIA	BASSA	ALTA	MEDIA	BASSA
ALLESTIMENTO MOSTRA						
TABELLE, DIDASCALIE						
PULIZIA DEI LOCALI						
COMPETENZA DEL PERSONALE						
CORTESIA DEL PERSONALE						

**COME GIUDICA LA DOTAZIONE DEI BENI CULTURALI DI ACIREALE?**

Molto interessante  Interessante  poco interessante

**Suggerimenti:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DATA** \_\_\_\_\_

**CITTA' DI ACIREALE**  
**ASSESSORATO ALLE ATTIVITA' CULTURALI**  
 ACIREALE LIVING LAB DI CULTURA E TECNOLOGIA  
 Via Ruggero Settimo n. 5

Gentile utente,  
 la preghiamo di rispondere al presente questionario. E' importante conoscere la sua opinione allo scopo di misurare la qualità del servizio offerto e migliorare la soddisfazione del visitatore.

**NAZIONALITA'**: ITALIANA \_\_\_\_\_  
 (specificare regione)

**PROFESSIONE**: Studente  Disoccupato  Casalinga  Impiegato   
 Professionista/Imprenditore  Pensionato

**LIVELLO DI ISTRUZIONE**: Scuola primaria  Scuola secondaria di 1° grado   
 Scuola secondaria di 2° grado  Università

**ETA'**: 15 - 24  25 - 39  40 - 60  over 60  **SESSO**: M  F

**E' LA PRIMA VOLTA CHE VISITA IL LIVING LAB?** SI  NO

**HA AVUTO MODO DI VISITARE ALTRI SITI DI INTERESSE TURISTICO?**

Chiese  Mostre Permanenti  Biblioteca  Pinacoteca  Beni ambientali

**COME E' VENUTO A CONOSCENZA DEL LIVING LAB?**  
 Uff. Informazioni turistiche  Passaparola (amici, parenti)  Web   
 Altro  \_\_\_\_\_

	Soddisfazione			Importanza		
	ALTA	MEDIA	BASSA	ALTA	MEDIA	BASSA
<b>ALLESTIMENTO</b>						
<b>CONTENUTI MULTIMEDIALI</b>						
<b>PULIZIA DEI LOCALI</b>						
<b>COMPETENZA DEL PERSONALE</b>						
<b>CORTESIA DEL PERSONALE</b>						

**COME GIUDICA L'ORGANIZZAZIONE TURISTICA DELLA CITTA'?**

Eccellente  Adeguata  poco adeguata

**Suggerimenti:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DATA** \_\_\_\_\_

## STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI SERVIZI AMMINISTRATIVI EROGATI

Per garantire una buona erogazione di servizi, il Settore ha individuato alcuni “standard” per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

Per “standard” si intendono gli indicatori che misurano le attività svolte dagli uffici, che vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza.

FATTORE	INDICATORE	STANDARD	NOTE
<b>Efficienza</b>	Mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all’orario di apertura al pubblico	Apertura degli uffici almeno due giorni a settimana con la presenza minima di n. 1 unità operativa	
	Rispetto dei tempi di erogazione del servizio	Conclusione dei procedimenti di competenza entro i termini previsti (30 giorni salvo diverso termine previsto in via regolamentare o da disposizioni normative)	
<b>Efficacia</b>	Regolarità della prestazione erogata (assenza di reclami o ricorsi)	Erogazione del servizio nei termini stabiliti in assenza di reclami in misura pari o superiore al 90%	
<b>Gradimento</b>	Cortesia e comprensione	Esito positivo da customer satisfaction (almeno 70% di risposte positive)	
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione dati sul sito web istituzionale	Informazioni (web) sulle modalità di accesso al servizio e pubblicazione modulistica (in misura pari o superiore al 90%)	

**STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI ALLE MOSTRE PERMANENTI  
E AL LIVING LAB DI CULTURA E TECNOLOGIA**

<b>FATTORE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>NOTE</b>
<b>Efficienza</b>	Garantire l'accesso nel rispetto delle esigenze di fruizione del servizio.	Apertura antimeridiana e pomeridiana per almeno sei giorni settimanali	
<b>Efficacia</b>	Fornire esaustive informazioni sulle raccolte	Presenza di brochure informative all'interno delle sedi espositive	Per le Mostre permanenti
	Fornire esaustive informazioni sulle risorse culturali e turistiche della Città	Presenza di materiale informativo all'interno della sede del Living Lab	Per il Living Lab
<b>Gradimento</b>	Competenza e cortesia del personale, pulizia dei locali	Esito positivo da customer satisfaction (almeno il 90% di risposte positive)	
<b>Trasparenza</b>	Comunicazione sui servizi erogati e personale addetto	Publicazione sul sito web istituzionale, sui social e su supporti cartacei.	Per tutte le strutture
		Publicazione report annuale esiti indagine di customer satisfaction	Per le mostre

**RECLAMO**

Il Settore Pubblica Istruzione, Servizi Culturali, Turismo, Promozione Attività Produttive, SUAP è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare le eventuali segnalazioni o il mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

---

Ogni utente può presentare al Dirigente del Settore reclami relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

È possibile inoltrare reclami, segnalazioni e suggerimenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Palazzo di Città Acireale, attraverso i seguenti canali:

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Responsabile: Sig.ra Di Mauro Giuseppina

Indirizzo: Via Lancaster, 13 Acireale (CT)

Tel: 095895844

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

pec: [protocollo.comune.acireale@pec.it](mailto:protocollo.comune.acireale@pec.it)

### **Valutazione ed aggiornamenti della Carta dei Servizi**

La valutazione della presente carta dei servizi avviene annualmente mediante indagine di Customer Satisfaction, procedendo così al miglioramento degli standard qualitativi del servizio erogato dal Settore

**Acireale li,**

**Il Dirigente**  
**Dott. Alfio Licciardello**  
(Documento firmato digitalmente)