



# Carta del Servizio

## Anagrafe e Documentazione Amministrativa



# Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

*Il Sindaco*  
Paolo Avezzù

*L'Assessore alla Qualità e URP*  
Gabriele Della Gatta

# Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	9
4. Modalità di accesso e fruizione	10
5. Destinatari	10
6. Orari d'accesso al pubblico	11
7. Ubicazione degli uffici e dei servizi	11
8. Personale operante nei servizi	12
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	12
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	13
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	15
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	17
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	18

# Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

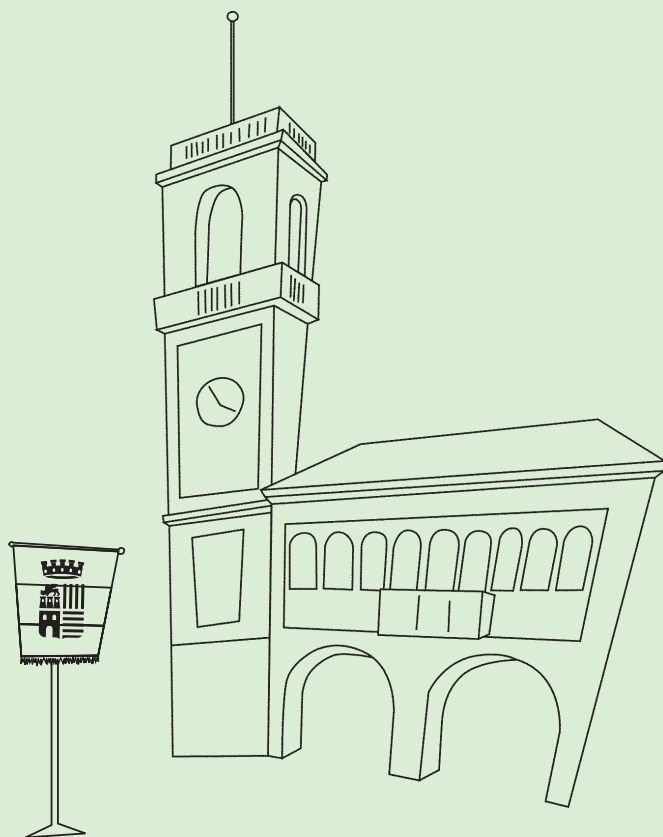
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



# Carta del Servizio Anagrafe e Documentazione Amministrativa

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

## 1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del Servizio è essenzialmente quello di conoscere le caratteristiche e la consistenza, anche qualitativa, della popolazione residente nel territorio comunale. Infatti a differenza del censimento la funzione anagrafica coglie gli elementi demografici nella loro continuità, aggiornando costantemente gli archivi sulle posizioni anagrafiche.

Le competenze riconosciute dalla normativa vigente in relazione alle funzioni di documentazione amministrativa, hanno lo scopo di assicurare al cittadino un punto di riferimento costante nell'ufficio comunale.

## 2. Attività del servizio

Il servizio Anagrafe è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo, che per la sua complessità attraverso l'istituto della delega viene decentrata agli addetti degli uffici competenti.

L'Ufficio Anagrafe si occupa della regolare tenuta dell'Archivio della popolazione residente e produzione delle relative certificazioni, nonché dell'interscambio di informazioni con gli altri Comuni o Enti che esercitano attività pubbliche o di pubblica utilità (ASL, Enti Pensionistici, Ministeri, ecc.).

Accanto all'attività istruttoria principale, che si sostanzia nella raccolta delle istanze e documentazioni necessarie per l'attivazione del procedimento anagrafico, l'ufficio verifica i fatti dichiarati avvalendosi di accertamenti eseguiti dal corpo di Polizia Municipale, rilascia le informazioni e certificazioni richieste dall'utenza e ha il compito di custodire e conservare gli atti concernenti i procedimenti.

I medesimi operatori svolgono anche tutte le attività previste dalla normativa vigente sulla documentazione amministrativa (autentica copie e firma) nonché il rilascio di documenti di identità personale.

### 3. Oggetto del servizio

Regolare tenuta dei seguenti schedari anagrafici:

- 1) delle persone;
- 2) delle famiglie e convivenze;
- 3) delle persone eliminate;
- 4) delle famiglie e convivenze eliminate;
- 5) della popolazione temporanea;
- 6) delle persone iscritte all'A.I.R.E.;
- 7) delle famiglie A.I.R.E.

L'aggiornamento degli schedari anagrafici comporta l'attivazione di più procedimenti amministrativi che sono:

- a) iscrizione , cancellazione anagrafica e cambi indirizzo;
- b) iscrizione e cancellazione A.I.R.E.;
- c) iscrizione e cancellazione dallo schedario della popolazione temporanea;
- d) cancellazione per irreperibilità.

Trattasi di procedimenti che sono attivati:

- da istanza dell'interessato;
- d'ufficio (segnalazioni sia di privati che di organismi pubblici e comunque ogni qualvolta l'ufficiale d'anagrafe abbia notizia dell'esistenza di una variazione anagrafica non formalizzata).

## 4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- informazioni generali;
- informazioni particolari relative al procedimento, fornite direttamente dagli operatori dell'ufficio interessato, in ambiente riservato;
- consegna provvedimenti o certificazioni.

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0425.206297 Sportelli certificazioni
- 0425.206316 Sportello immigrazioni, emigrazioni e cambi indirizzo
- 0425.206298 Corrispondenza e rapporti con altri enti
- 0425.206307 (Responsabile della Sezione Servizi Demografici)
- 0425.474491 Delegazione di Borsea
- 0425.939279 Delegazione di Sant'Apollinare
- 0425.930173 Delegazione di Concadirame
- 0425.494086 Delegazione di Grignano Polesine
- 0425.484292 Delegazione di Boara Polesine
- 0425.935090 Delegazione di Mardimago

## 5. Destinatari

- a) privati, aziende, enti pubblici, professionisti che sono direttamente interessati al procedimento o operanti per conto dei rappresentati.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalla normativa per l'accesso agli atti amministrativi e nonché dalle leggi speciali presenti in materia

## 6. Orari d'accesso al pubblico

### SEDE CENTRALE

#### **Sportelli certificazioni**

Tutte le mattine (compreso il sabato) dalle ore 8.15 alle ore 13.00  
martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30

#### **Sportello immigrazioni, emigrazioni e cambi indirizzo**

Tutte le mattine (compreso il sabato) dalle ore 8.30 alle ore 12.30;  
martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30;

### SEDI DECENTRATE

DELEGAZIONE	GIORNO DI APERTURA	ORARIO
BORSEA	LUNEDI'	9.00-12.30
SANT'APOLLINARE	MARTEDI'	9.00-12.30
CONCADIRAME	MERCOLEDI'	9.00-12.30
GRIGNANO POLESINE	GIOVEDI'	9.00-12.30
BOARA POLESINE	VENERDI'	9.00-12.30
MARDIMAGO	SABATO	9.00-12.30

## 7. Ubicazione degli uffici

- Settore Servizi Demografici e Partecipazione Popolare - Sezione Stato Civile  
P.zza Vittorio Emanuele II°, 1 - 45100 ROVIGO  
Tel. 0425/206 288 - Fax 0425/206 325 - e-mail: statocivile@comune.rovigo.it
- Delegazione di BOARA POLESINE presso abitazione comunale sita in via Curtatone
- Delegazione di SANT'APOLLINARE presso ex municipio via Don Aser Porta, di proprietà comunale
- Delegazione di BORSEA presso le scuole elementari via Fra' G. Savonarola
- Delegazione di GRIGNANO POLESINE presso l'ex municipio P.zza Umberto I°, di proprietà comunale
- Delegazione di CONCADIRAME presso abitazione comunale via Bassa
- Delegazione di MARDIMAGO presso ex scuole elementari via Giovanni XXIII°, di proprietà comunale

## 8. Personale operante nel servizio

N. 6 persone sede centrale

N. 1 per le sedi decentrate

## 9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

### a) ACCESSO

I destinatari del servizio possono accedere agli atti dei procedimenti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;

### b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- attraverso comunicati stampa.

### c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle regole;
  - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;

- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- chiaro, impegnandosi ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.
- funzionale, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

**d) UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ** ispirando i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ** assicurando comportamenti ispirati a presupposti di cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti e favorendo un atteggiamento collaborativo, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

**f) IDENTIFICABILITÀ**

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome e cognome.

## 10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

### **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più servizi, appartenenti anche a settori diversi, il Settore Servizi Demografici - Anagrafe promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, allo scopo di meglio coordinare le attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9.c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

### **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

L'ufficio Anagrafe e Documentazione Amministrativa adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente

te e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze; a tale proposito, garantisce altresì, per quanto possibile, che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente;

- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti, e sull'accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la conclusione del procedimento;
  - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9.b;
  - in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il settore attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

### **a) indagini sulla soddisfazione degli utenti**

A cadenza annuale vengono proposti agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

### **b) procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo può essere in qualsiasi forma e modalità (orale diretta, telefonica scritta e consegnato direttamente, via fax, per posta elettronica).

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della

redazione del Piano di miglioramento della qualità.

### **c) procedure di registrazione interne delle anomalie**

Il responsabile dell'ufficio Anagrafe e Documentazione Amministrativa, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le eventuali anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

## **11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi**

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio di Anagrafe e Documentazione Amministrativa sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile di sezione (rs);
- b) il responsabile del procedimento (r);
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora il richiedente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo anche telefonicamente sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

## Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>Responsabile di sezione (rs) e del procedimento (r)</b>	<b>Termini del procedimento</b>
<b>PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO DI VARIAZIONE ANAGRAFICA SU ISTANZA DI PARTE</b>	rs: Verza r: Gennari, Insogna	30 gg. dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO DI VARIAZIONE ANAGRAFICA D'UFFICIO</b>	rs: Verza r Gennari, Insogna	30 gg. dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>RILASCIO CERTIFICAZIONE DEMOGRAFICA</b>	rs: Verza r: Palugan, Segradin, Davin	In tempo reale
<b>ATTIVITÀ DI DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA</b>	rs: Verza r: Palugan, Segradin, Davin	In tempo reale
<b>RILASCIO DOCUMENTI D'IDENTITÀ PERSONALE</b>	rs: Verza r: Palugan, Segradin, Davin	In tempo reale
<b>GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA COMPORTANTE INDAGINI SUGLI ARCHIVI DEMOGRAFICI</b>	rs: Verza r: Furlan, Davin	5 gg. per indagini sugli archivi anagrafici correnti; 10 gg per indagini che comportano una ricerca sugli archivi storici
<b>GESTIONE RAPPORTI CON GLI ENTI PENSIONISTICI</b>	rs: Verza r: Segradin	Invio mensile nominativi deceduti ed emigrati; Consegna immediata del libretto di pensione qualora venga inviato agli uffici comunali; 3 gg per corrispondenza di varia natura con gli Enti Pensionistici.
<b>GESTIONE COMUNICAZIONI DELLE VARIAZIONI ANAGRAFICHE CON IL MINISTERO DEI TRASPORTI RELATIVAMENTE ALLE PATENTI DI GUIDA E LIBRETTI DI CIRCOLAZIONE</b>	rs: Verza r: Palugan	Termini di legge: 6 mesi Termini di impegno: 2 mesi

## 12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

**Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA</b>	Estensione dell'orario di apertura al pubblico	28 ore settimanali per il servizio immigrazioni emigrazioni e cambio indirizzo. 33,5 ore settimanali per tutti i servizi documentazione amministrativa e certificazione;
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	5 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio Stato Civile con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 100 % con gli altri uffici comunali - copertura al 100 % con orari degli uffici degli altri Enti Pubblici
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche anno corrente: 1 giorno Ricerca pratiche ultimi 3 anni: 2 giorni Ricerca pratiche antecedenti agli ultimi 3 anni: 10 giorni
<b>ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO</b>	Aggiornamento del sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti con l'attività del settore	Impegno a mantenere tale uniformità e compatibilità
	Riunioni di coordinamento intersettoriale	In relazione alle necessità dei singoli procedimenti
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Disponibilità di bacheca negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Accesso diretto alle principali banche dati (ad es. questura, carabinieri ecc....)	Disponibilità adeguata alle istanze dei cittadini
	Accesso alla modulistica	Totale - disponibile anche sul sito web
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione, con cognome e nome e qualifica ben visibili
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento professionale	Tutto il personale coinvolto a turnazione

**segue...**

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE</b>	N° di ricorsi amministrativi presentati/Totale pratiche evase	0 %
	N° di ricorsi amministrativi accolti/Totale ricorsi presentati	0 %
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine a cadenza annuale
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	0 %
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	0 %

## 13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile del Servizio Anagrafe e Documentazione Amministrativa produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi gli ordini professionali, la generalità di tutti gli utenti e le associazioni degli stessi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente del Settore Servizi Demografici - Partecipazione Popolare, d'intesa con il Responsabile dell'Ufficio Anagrafe, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.





*dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro Conservativo di beni Storico-Artistici*  
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • [www.iar-restauri.it](http://www.iar-restauri.it)



**COMUNE DI ROVIGO**

**Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico**

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it)