



AREA SERVIZI ALLA PERSONA

CARTA DEI SERVIZI

**SETTORE DEMOGRAFICO, STATO
CIVILE ED ELETTORALE**

SOMMARIO

1. Premessapag. 04

- Cos'è
- Principi

2. Il Settore Demografico, Elettorale e Stato Civile.....pag. 05

- Funzioni
- Sede
- Giorni ed orari di apertura
- Contatti

3. I Servizi erogatipag. 07

ANAGRAFE:.....pag. 07

- Cie (Carta d'identità elettronica)
- Carta d'identità cartacea
- Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia
- Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà
- Certificazione anagrafica
- Iscrizione anagrafica (iscrizione anagrafica di cittadini provenienti da altro comune o dall'estero o variazione all'interno dello stesso Comune)
- Registrazione della c.d. "Convivenza di fatto"
- Attestato di soggiorno indeterminato e permanente ai cittadini dell'Unione Europea già residenti
- Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale da parte dei cittadini extracomunitari.

STATO CIVILE:.....pag. 09

- Certificazione di stato civile
- Pubblicazione di matrimonio
- Celebrazione del matrimonio civile o dell'unione civile
- Accordo di separazione, divorzio o scioglimento dell'unione civile davanti all'Ufficiale dello Stato Civile
- Dichiarazione di nascita
- Riconoscimento del nascituro
- Acquisto della cittadinanza italiana per i neomaggiorenni
- Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" (ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero)
- Verbale di giuramento e trascrizione del Decreto di cittadinanza
- Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico
- Dichiarazione di morte

ELETTORALE:.....pag. 12

- Iscrizione all'Albo degli Scrutatori. Iscrizione all'albo dei Presidenti di Seggio
- Iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari

- Consegna tessera elettorale per nuovi iscritti o a seguito variazione dati anagrafici
- Rilascio duplicato tessera elettorale in caso di esaurimento spazi o smarrimento
- Rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali
- Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum

4. Impegni di qualità e Customer satisfactionpag. 13

- Impegni di qualità
- Customer satisfaction

5. Reclami e segnalazionipag. 16

1. PREMESSA

Cos'è

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta la modalità di approccio dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

Principi

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 ed in particolare:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

Legalità

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

Imparzialità

Il Comune di Borgomanero eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Borgomanero si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi

pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Borgomanero pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e Cortesia

Il Comune di Borgomanero assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

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

2. IL SETTORE DEMOGRAFICO, ELETTORALE E STATO CIVILE

Funzioni

Il settore demografico, elettorale e stato civile riguarda quei settori per cui il Sindaco agisce in qualità di ufficiale di Governo, regolati da normative statali ed uniformi su tutto il territorio nazionale: anagrafe, stato civile ed elettorale.

L'*Anagrafe* ha la funzione di registrare nominativamente le persone residenti nel comune, sia come singoli che come componenti di una famiglia. Gli uffici curano anche la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il cambio di residenza, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero). Presso gli sportelli dell'anagrafe vengono anche erogati i seguenti servizi: rilascio e rinnovo di carte di identità, rilascio certificati anagrafici (correnti e storici), autenticazione di firme e di copie di documenti, legalizzazione di fotografie.

Lo *Stato Civile* ha la funzione di registrare il complesso di eventi determinanti lo status della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà (nascita, matrimonio, separazione, divorzio, morte, unioni civili e cittadinanza).

Gli atti dello stato civile predisposti in base ad apposite formule, approvate con decreto del Ministro dell'Interno, rispondono all'esigenza di documentare pubblicamente fatti influenti sullo stato delle

persone. Tali atti (nascita, morte, matrimonio, unione civile, cittadinanza) sono raccolti in appositi registri nei quali si procede all'iscrizione degli atti recanti le dichiarazioni rese all'ufficiale, nonché alla trascrizione degli atti trasmessi da altri pubblici ufficiali e all'annotazione di atti successivi alla prima iscrizione. Gli atti di stato civile sono pubblici ed il regime di pubblicità si estrinseca attraverso il rilascio estratti e i certificati.

L'**Elettorale** ha per funzione la tenuta e l'aggiornamento delle liste elettorali. Provvede, per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, all'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni popolari. Provvede, altresì, all'aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori, dell'Albo dei Presidenti di Seggio, dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.

Sede

Comune di Borgomanero (No), cap 28021, Corso Cavour n. 16.
Piano terra.

Giorni ed orari di apertura

Il livello di recettività, cioè le aperture degli uffici, si differenziano in base alla complessità degli adempimenti. Quelli più semplici, come il ritiro di certificati, non richiedono l'appuntamento. Mentre quelli più complessi (CIE, cambi di residenza, pubblicazioni di matrimonio, deposito DAT e separazione e divorzio in comune) presuppongono un appuntamento e la gestione del procedimento in un locale diverso con sala d'aspetto.

Senza appuntamento (per rilascio immediato di certificati e carte d'identità cartacee, autentiche di firme e legalizzazioni di fotografie, denunce di morte e dichiarazioni di nascita)

mattino:

- lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.50

- sabato dalle 9.30 alle 11.45

pomeriggio:

- mercoledì dalle 16.00 alle 17.50

Con appuntamento (CIE)

mattino:

- lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.50

pomeriggio:

- lunedì e mercoledì dalle 16.00 alle 17.50

- giovedì dalle 14.30 alle 16.00.

Con appuntamento (iscrizioni anagrafiche)

mattino:

- martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.50

- sabato dalle 8.30 alle 9.30

Contatti

Anagrafe

tel. 0322/837713

e-mail : anagrafe@comune.borgomanero.no.it

Stato Civile

tel. 0322/837721

e-mail : statocivile@comune.borgomanero.no.it

Elettorale

tel. 0322/837718

e-mail : elettorale@comune.borgomanero.no.it

3. I SERVIZI EROGATI

Anagrafe

SCHEDE SERVIZI - *Per i dettagli sui servizi e sulle modalità di erogazione consultare la pagina web dedicata sul sito istituzionale.*

CIE (Carta d'identità elettronica)

Cos'è:

La carta d'identità elettronica (CIE) rappresenta il nuovo documento di identificazione rilasciato ai cittadini italiani, comunitari e stranieri.

Effettuate le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà relativa alla donazione organi, la CIE sarà inviata direttamente all'indirizzo indicato dall'utente entro 6 (sei) giorni lavorativi dalla richiesta, dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.

Carta d'identità cartacea

Cos'è:

E' un documento di riconoscimento rilasciato dal Comune di residenza: viene emessa solo in casi di reale e documentata urgenza e per i cittadini iscritti nell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE), come previsto dalla circolare del Ministero dell'Interno n. 8/2017.

Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia

Cos'è:

È l'attestazione da parte del pubblico ufficiale che una firma è resa dal dichiarante in sua presenza ed è quindi autentica; che la fotografia corrisponde alla persona che ne richiede la legalizzazione e che la copia del documento è conforme all'originale.

Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà

Cos'è:

È una dichiarazione resa dal dichiarante nel proprio interesse di stati, fatti e qualità personali a diretta conoscenza del dichiarante. La dichiarazione resa nell'interesse proprio del dichiarante può riguardare anche stati, qualità personali e fatti relativi ad altri soggetti di cui egli abbia diretta

conoscenza. È richiesta l'autenticazione della firma se la dichiarazione deve essere presentata a privati o inviata all'estero, deve essere fatta in autocertificazione se richiesta da enti pubblici o privati gestori di pubblico servizio

Certificazione anagrafica

Cos'è:

Il certificato anagrafico è un documento in cui possono essere evidenziate, tra le altre, le seguenti informazioni anagrafiche: residenza, cittadinanza, stato civile, anagrafico di nascita, stato di famiglia. Si usa quando il cittadino deve rendere certificazione anagrafica a privati.

Non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi.

Iscrizione anagrafica (iscrizione anagrafica di cittadini provenienti da altro comune o dall'estero o variazione all'interno dello stesso Comune)

Cos'è:

L'iscrizione anagrafica, derivante da un cambio di residenza (con provenienza dall'Estero o da altro Comune) oppure da un cambio di abitazione (all'interno dello stesso Comune), è un procedimento che va richiesto all'Ufficiale d'Anagrafe, mediante apposita modulistica (c.d. "dichiarazione di residenza"), entro venti giorni dal momento in cui il richiedente ha fissato la propria residenza (cioè la sua abituale dimora) nell'abitazione in cui si è trasferito.

Registrazione della c.d. "Convivenza di fatto"

Cos'è:

La c.d. "convivenza di fatto" può riguardare due persone, di qualunque sesso, purché maggiorenni, coabitanti, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale. Le due persone non debbono essere vincolate da rapporti di parentela, affinità, adozione, matrimonio o unione civile.

Attestato di soggiorno indeterminato e permanente ai cittadini dell'Unione Europea già residenti

Cos'è:

I cittadini dei Paesi dell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di legge che abbiano richiesto l'iscrizione anagrafica, possono ottenere l'attestato di regolarità del soggiorno e l'attestato di soggiorno permanente; quest'ultimo può essere richiesto solo dopo 5 anni di soggiorno regolare in Italia.

Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale da parte dei cittadini extracomunitari

Cos'è:

Il cittadino extracomunitario iscritto in Anagrafe ha l'obbligo di rinnovare la dichiarazione relativa alla propria dimora abituale entro sessanta giorni dall'avvenuto ritiro del titolo di soggiorno rinnovato o aggiornato, pena la cancellazione dal registro anagrafico.

Stato Civile

SCHEDE SERVIZI - *Per i dettagli sui servizi e sulle modalità di erogazione consultare la pagina web dedicata sul sito istituzionale.*

Certificazione di stato civile

Cos'è:

I certificati di stato civile sono le attestazioni riguardanti le informazioni contenute nei registri di stato civile, ovvero nascita, morte, matrimonio. Nei casi previsti, è sufficiente presentare un'autodichiarazione, in luogo dei certificati, alle pubbliche amministrazioni e ai privati erogatori di pubblici servizi.

Pubblicazione di matrimonio

Cos'è:

La pubblicazione di matrimonio è una forma di pubblicità/notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio da parte delle due persone interessate (atto affisso all'albo pretorio del Comune).

Celebrazione del matrimonio civile o dell'unione civile

Cos'è:

Il rito civile del matrimonio può essere celebrato, oltre che nella sede istituzionale della "Sala Specchi" nella casa comunale, anche nel Salone d'onore di Villa Marazza.

Tra persone dello stesso sesso si costituisce l'unione civile, in cui le parti acquistano gli stessi diritti e assumono i medesimi doveri. Dall'unione civile deriva l'obbligo reciproco all'assistenza morale e materiale e alla coabitazione.

Accordo di separazione, divorzio o scioglimento dell'unione civile davanti all'Ufficiale dello Stato Civile

Cos'è:

La legge prevede la possibilità per le coppie di comparire direttamente innanzi all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune per concludere un accordo di separazione, divorzio, scioglimento dell'unione civile o modifica delle precedenti condizioni.

Dichiarazione di nascita

Cos'è:

La dichiarazione può essere resa da uno dei genitori, se coniugati o in possesso dell'atto di riconoscimento di nascituro, procuratore speciale, medico, ostetrica o altra persona che ha assistito al parto, rispettando la volontà della madre che eventualmente non voglia essere nominata:

In caso di genitori non coniugati, in assenza di atto di riconoscimento di nascituro, è necessaria la presenza di entrambi i genitori per effettuare la dichiarazione di nascita.

La dichiarazione di nascita deve essere effettuata:

- entro 3 giorni dalla nascita, alla Direzione Sanitaria dell'ospedale o casa di cura in cui è avvenuto l'evento (in tal caso il cittadino non deve provvedere con alcun ulteriore adempimento)

oppure

- entro 10 giorni dalla nascita, all'Ufficiale di Stato Civile del Comune in cui è avvenuto l'evento o in cui risiede uno dei due genitori.

Riconoscimento di nascituro

Cos'è:

Può essere effettuato prima della nascita. In questo caso, dopo la nascita, non sarà più necessaria la presenza di entrambi i genitori per effettuare la dichiarazione di nascita presso la Direzione Sanitaria dell'Ospedale o innanzi l'ufficiale dello stato civile.

Acquisto della cittadinanza italiana per i neomaggiorenni

Cos'è:

Gli stranieri nati in Italia e regolarmente residenti su territorio italiano dalla nascita sino al compimento della maggiore età, possono diventare cittadini italiani per elezione, con una dichiarazione di volontà da rendere entro un anno dal compimento del diciottesimo anno di età.

La domanda, pertanto, deve essere presentata all'Ufficio Cittadinanza del Comune di residenza entro il compimento del diciannovesimo anno di età, pena la decadenza.

Riconoscimento cittadinanza italiana “jure sanguinis” (ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero)

Cos'è:

La cittadinanza italiana si trasmette, in generale, per sangue indipendentemente dal luogo di nascita. La richiesta di riconoscimento del possesso della cittadinanza italiana jure sanguinis e cioè attraverso la linea di sangue, riguarda i discendenti di cittadini italiani, nati in uno Stato che invece prevede la cittadinanza jure soli (cioè chi nasce in quello Stato, ne è cittadino). Queste persone hanno diritto di vedersi riconosciuto il loro originario status civitatis così come specificatamente previsto dalla Circolare del Ministero dell'Interno n. K.28.1 dell'8 Aprile 1991 che disciplina dettagliatamente la procedura da seguire ed i correlati adempimenti.

Verbale di giuramento e trascrizione del Decreto di cittadinanza

Cos'è:

L'Ufficiale di Stato Civile riceve il decreto concessorio (DPR, D.M. o decreto prefettizio) trasmesso dalla Prefettura di Novara ed avente per oggetto l'attribuzione della cittadinanza italiana ai sensi degli artt. 5 e 9 della Legge n. 91/1992 e notificato all'interessato. Successivamente alla dichiarazione del neo cittadino si fissa la data del giuramento di cui all'art. 10 della Legge n. 91/1992, e si procede alla formazione e trascrizione degli atti di Stato Civile.

Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico

Cos'è:

La disposizione anticipata di trattamento (testamento biologico) è la dichiarazione con cui una persona esprime le proprie volontà in merito ai trattamenti medici e sanitari, fornendo le indicazioni da eseguire, nel caso in cui non fosse più in grado di intendere e di volere. L'interessato può recarsi, con il proprio fiduciario, o con la dichiarazione di accettazione del fiduciario, presso l'Archivio di Stato Civile per consegnare il proprio testamento biologico, redatto per scrittura privata in piena libertà di contenuto.

Dichiarazione di morte

Cos'è:

Se si verifica un lutto in famiglia, si deve denunciare questo evento all'Ufficiale di Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso.

Se il decesso avviene in abitazione, la denuncia deve essere fatta all'Ufficiale di Stato Civile da uno dei congiunti, da una persona convivente oppure da una persona informata o delegata (impresa di onoranze funebri), entro 24 ore dall'evento.

Se il decesso avviene in un ospedale, istituto, casa di cura o riposo, la denuncia viene fatta dalla direzione sanitaria o amministrativa all'Ufficiale di Stato.

Elettorale

SCHEDE SERVIZI - *Per i dettagli sui servizi e sulle modalità di erogazione consultare la pagina web dedicata sul sito istituzionale.*

Iscrizione all'Albo degli Scrutatori. Iscrizione all'albo dei Presidenti di Seggio

Cos'è:

L'Albo dei Presidenti di seggio e degli Scrutatori è un elenco di persone idonee a svolgere questo incarico, in occasione di consultazione elettorale.

La domanda di iscrizione può essere presentata nei periodi sottoindicati:

- Scrutatori dal 15 ottobre al 30 novembre
- Presidenti di Seggio dal 1° gennaio al 31 ottobre.

Iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari

Cos'è:

Gli albi dei Giudici popolari sono elenchi di persone idonee a svolgere funzioni di giudizio presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado.

La domanda di iscrizione può essere presentata nel periodo dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari.

Consegna tessera elettorale per nuovi iscritti o a seguito variazione dati anagrafici

Cos'è:

La tessera elettorale viene emessa per ogni nuovo iscritto nelle liste del Comune (o in caso di variazione dei dati anagrafici) e consegnata al domicilio dell'elettore tramite consegna effettuata da un messo comunale o direttamente allo sportello elettorale previo invio di apposita comunicazione.

Rilascio duplicato tessera elettorale in caso di esaurimento spazi o smarrimento

Cos'è:

Il duplicato di tessera può essere ritirato negli ordinari orari d'ufficio o durante le aperture straordinarie in occasione delle elezioni.

Rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali

Cos'è:

Il rilascio delle certificazioni di iscrizione alle liste elettorali può essere richiesto presso l'Ufficio Elettorale e deve accompagnare la candidatura elettorale o la firma nel caso di referendum o leggi di iniziativa popolare.

Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum

Cos'è:

I cittadini maggiorenni, iscritti nelle liste elettorali, per attivare lo strumento istituzionale della proposta di legge di iniziativa popolare e del referendum, possono sottoscrivere raccolte di firme proposte dai comitati promotori.

4. IMPEGNI DI QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION

Impegni di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- livello di ricettività;
- qualità organizzativa;
- tempi nell'erogazione dei servizi/interventi.

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

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

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

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Borgomanero.

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Tempo di erogazione del servizio	Orario di apertura al pubblico	14 ore alla settimana di apertura libera e 25 alla settimana su appuntamento
	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Sala d'aspetto e spazi riservati allo sportello

Qualità organizzativa		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (Reg. 2016/679)	Rispetto della normativa
	Accessibilità alle strutture da parte di persone con disabilità	Spazi adeguati	Presenti

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
CIE (Carta d'identità elettronica)	Tempestività nell'erogazione	Tempo consegna di	40 gg. salvo urgenze documentate
Carta d'identità cartacea	Tempestività nell'erogazione	Tempo consegna di	Immediata, con documentazione
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione	Tempo consegna di	Rilascio immediato
Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione	Tempo di consegna	Rilascio immediato
Certificazione anagrafica	Tempestività nell'erogazione	Tempo di consegna	Rilascio immediato
Iscrizione anagrafica e variazione indirizzo	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi
Registrazione "convivenza di fatto"	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione, previa verifica requisiti	2 giorni lavorativi
Attestato di soggiorno per cittadini UE	Tempestività nell'erogazione	Tempo di consegna, previa verifica requisiti	Rilascio immediato
Rinnovo della dichiarazione di dimora per extracomunitari	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione, previa verifica requisiti	Immediato
Certificazione di stato civile	Tempestività nell'erogazione	Tempo di consegna	Rilascio immediato
Pubblicazione di matrimonio	Tempestività nell'erogazione	Tempo di rilascio certificato di eseguite pubblicazioni, previa verifica requisiti	11 giorni
Celebrazione di matrimonio civile	Tempestività nell'erogazione	Tempo di celebrazione	Alla data concordata

Separazione e divorzio in comune	Tempestività nell'erogazione	Istruttoria amministrativa	Non prima di 30 giorni dalla redazione dell'accordo e comunque alla firma della conferma
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione	Immediato
Riconoscimento pre-natale	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione, previa verifica requisiti	Immediato
Cittadinanza per neo diciottenni	Tempestività nell'erogazione	Istruttoria amministrativa	120 giorni dal ricevimento dell'istanza di cittadinanza
Cittadinanza italiana "iure sanguinis"	Tempestività nell'erogazione	Istruttoria amministrativa	24 mesi
Giuramento e trascrizione decreto cittadinanza	Tempestività nell'erogazione	Convocazione per prestazione giuramento	Entro 6 mesi dalla notifica del decreto
DAT (Disposizione anticipata di trattamento)	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione	Immediato previo appuntamento
Dichiarazione di morte	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione	Immediato
Iscrizione albo scrutatori e presidenti di seggio	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione	Presidenti entro il 20 dicembre e Scrutatori entro il 15 gennaio
Iscrizione Albo dei Giudici Popolari	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione	Solo negli anni dispari, con l'approvazione della Corte d'Appello
Consegna Tessera elettorale nuovi iscritti	Tempestività nell'erogazione	Tempo di consegna	Immediato
Rilascio duplicato tessera elettorale	Tempestività nell'erogazione	Tempo di consegna	Immediato
Rilascio certificato di iscrizione liste elettorali	Tempestività nell'erogazione	Tempo di consegna	Entro 2 giorni dalla richiesta (entro 24 ore per le candidature in caso di consultazione elettorale)
Raccolta firme per proposte di legge d'iniziativa popolare e per referendum	Tempestività nell'erogazione	Tempo di registrazione	Immediato

Customer satisfaction

Il Settore anagrafe, stato civile ed elettorale mostra attenzione verso il cittadino e individua nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini potrà essere rilevata tramite un questionario di gradimento mirato sui servizi e le procedure, al fine di evidenziare i punti di forza e i punti da migliorare.

5. RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio;
- di presentare reclami e di ricevere risposte
- di fare proposte di miglioramento.

Ogni cittadino utente può presentare al settore, segnalazioni e reclami in merito all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta, tramite consegna degli stessi al settore protocollo e/o all'URP comunale. La segnalazione e/o il reclamo dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax o per posta elettronica) e sottoscritti da colui che lo avanza. In caso di presentazione formale, il Servizio risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 gg. dalla presentazione della segnalazione e del reclamo.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.