

LA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei servizi demografici *pag.2*

Principali riferimenti normativi *pag.2*

Principi fondamentali *pag.2*

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Il Servizio Anagrafe *pag.4*

Il Servizio Stato Civile *pag.5*

Il Servizio Elettorale *pag.5*

Il Servizio Leva *pag.5*

Il Servizio Statistica *pag.5*

Il Servizio di Polizia Mortuaria *pag.6*

Sedi e orari Uffici *pag.6*

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Fattori di qualità *pag.9*

Indicatori e standard di qualità *pag.10*

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONI

Presentazione di reclami, proposte e suggerimenti *pag.10*

Partecipazione dei dipendenti *pag.10*

Dove trovare la carta *pag.10*

Periodo di validità della carta *pag.10*

Aggiornamento degli standard *pag.10*

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

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, che di quel servizio pubblico beneficia.

Attraverso la Carta dei Servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l’obiettivo non solo di monitorare l’efficienza e la funzionalità del servizio, ma di poterle rafforzare e migliorare.

La trasparenza, che si ritrova tra le caratteristiche di questa Carta, è uno degli obiettivi che il Comune di Alba Adriatica persegue da tempo e con più attenzione, al fine di rendere i cittadini edotti e consapevoli circa le modalità di erogazione dei servizi pubblici e al contempo di favorire una sempre maggiore condivisione e partecipazione alla vita sociale e politica della nostra città.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- I principi della “Costituzione della Repubblica italiana”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- D.lgs. 286/1999: “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati”;
- D.lgs. 150/2009: “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- D.lgs. 33/2013 : “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” così come modificato dal d.lgs. 97/2016.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e Imparzialità

Gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività ed uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

Continuità

I servizi, nei rapporti diretti con gli utenti, sono erogati in maniera continuativa.

Il Comune si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell’erogazione del servizio in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio e del tempo di eventuali disservizi. In caso di sciopero, garantisce i servizi essenziali previsti dalla normativa vigente.

Partecipazione e Trasparenza

Il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al procedimento amministrativo perché possano tutelare i loro diritti. Promuove inoltre la loro partecipazione al miglioramento dei servizi pubblici, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami.

Efficacia ed Efficienza

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Comune si impegna a perseguire l’obiettivo del miglioramento continuo dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

Riservatezza

I Servizi Demografici garantiscono il diritto alla protezione dei dati personali (diritto alla privacy) e si attengono alle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/ 679.

Chiarezza e Cortesia

Il Comune di Alba Adriatica assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie, nonché la disponibilità degli uffici in tutte le fasi della pratica, dal suo avvio alla definizione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti devono essere improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Il Servizio Demografico è un servizio indispensabile nella vita civile di un cittadino.

Accompagna gli eventi importanti del ciclo della vita assicurando i primari diritti di cittadinanza e di garanzie personali nel rapporto con lo Stato.

Non a tutti i cittadini è noto che alcuni dei servizi da loro più "frequentati" quando si recano in sedi comunali sono, in realtà, servizi di competenza statale, affidati ai Comuni perché, data la loro vicinanza con le popolazioni amministrate, sono in grado di garantire una miglior gestione: tali sono i cosiddetti "servizi demografici" che si occupano delle attività relative all'anagrafe, all'elettorale, alla leva, alla statistica ed allo Stato Civile, attività direttamente conseguenti alle funzioni che il Sindaco riveste quale Ufficiale di Governo. Nell'ordinamento italiano, infatti, il Sindaco espleta due funzioni ben distinte e separate: l'una quella di Capo dell'Amministrazione Comunale, l'altra quella di Ufficiale di Governo.

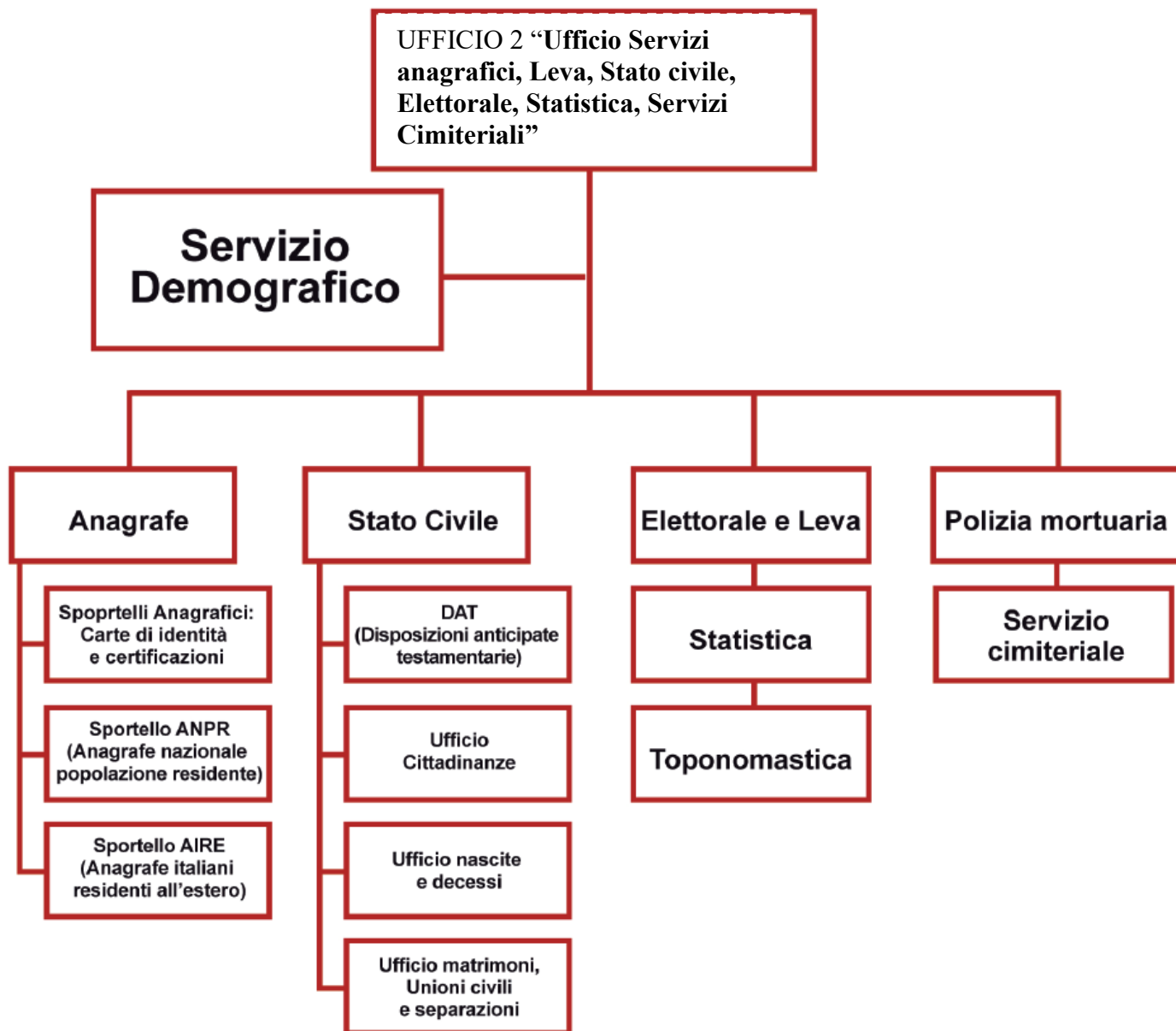
In tale seconda veste, il Sindaco si rende garante dell'applicazione uniforme di leggi dello Stato che, necessariamente, non possono essere lasciate alla potestà legislativa e regolamentare delle Regioni e dei Comuni.

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

La legge consente al Sindaco di delegare le funzioni di Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale a personale dipendente, semplificando l'attività ed il funzionamento dei servizi e riducendo i tempi di attesa per il cittadino; pertanto, tutto il personale in servizio presso gli sportelli dei Servizi Demografici opera quale soggetto delegato o incaricato dal Sindaco.

I Servizi Demografici del Comune di Alba Adriatica fanno parte dell'Ufficio 2 "Ufficio Servizi anagrafici, Leva, Stato civile, Elettorale, Statistica, Servizi Cimiteriali

L'organigramma della struttura è il seguente:



IL SERVIZIO ANAGRAFE

L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare:

- nominativamente i cittadini che hanno la loro dimora abituale nel Comune, sia come singoli, mediante lo schedario individuale, sia come componenti di una famiglia, mediante le schede di famiglia, sia come componenti di una convivenza, con l'iscrizione nelle schede di convivenza;
- tutti i mutamenti dovuti a nascite, decessi, immigrazione, emigrazione, irreperibilità;
- tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, unione civile, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.).

È compito dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, autenticare le firme, legalizzare le foto e le copie.

Le principali norme che disciplinano il servizio anagrafe sono:

- La Legge 24 dicembre 1954: "Ordinamento delle Anagrafi della Popolazione residente";
- Il D.P.R. 30 maggio 1989 n. 223: "Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della popolazione residente";

- D.L. 19 giugno 2015 n. 78: “Disposizioni urgenti in materia di enti territoriali”, convertito dalla legge 6 agosto 2015, n. 125, introduzione della Carta di Identità Elettronica (C.I.E.) con funzioni di identificazione del cittadino;
- Decreto 3 novembre 2021: “Modalità di erogazione da parte dell’Anagrafe Nazionale della popolazione residente dei servizi telematici per il rilascio di certificazioni anagrafiche on-line e per la presentazione on-line delle dichiarazioni anagrafiche”.

IL SERVIZIO STATO CIVILE

Lo Stato Civile ha la funzione principale di registrare e certificare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, il matrimonio, l’unione civile, il divorzio, la morte e la cittadinanza.

Gli atti di stato civile fanno prova, fino a querela di falso, degli eventi registrati dall’Ufficiale dello Stato Civile. Allo Stato Civile spetta il compito di:

- conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati, la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati;
- rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni.

La materia è stata innovata dal nuovo ordinamento di Stato Civile, approvato con il D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 che ha dato concreta attuazione alla volontà di rivedere e semplificare l’ordinamento di Stato Civile del 1939 eliminando, riducendo e semplificando gli adempimenti richiesti al cittadino, riducendo i termini per la conclusione dei provvedimenti e, infine, mirando alla progressiva informatizzazione delle procedure e degli atti.

IL SERVIZIO ELETTORALE

Funzioni dell’Ufficio Elettorale sono:

- assicurare lo svolgimento delle tornate elettorali (politiche, europee, amministrative e referendum);
- provvedere alla tenuta e all’aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Alba Adriatica;
- rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l’esercizio del diritto di voto;
- assicurare l’aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale;
- aggiornare gli albi dei Giudici Popolari di Corte d’Assise e di Corte d’Assise d’Appello;
- rilasciare le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali;
- raccolta firme per iniziative legislative popolari e referendum.

Le principali norme che disciplinano il servizio Elettorale sono:

- D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 - “Testo Unico delle leggi sugli enti locali”;
- DPR 20 marzo 1967 n. 223 “Approvazione del Testo Unico delle leggi per la disciplina dell’elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle liste elettorali”;
- L. 8 marzo 1989 n. 95 – “Norme per l’istituzione dell’albo e per il sorteggio delle persone idonee all’ufficio di scrutatore di seggio elettorale e modifica all’art. 53 del testo unico delle leggi per le composizioni e la elezione degli organi delle amministrazioni comunali, approvato con DPR 16 maggio 1960 n. 570”.

IL SERVIZIO LEVA

L’ufficio Leva ha lo scopo di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva.

Il servizio di leva obbligatoria è stato sospeso a tempo indeterminato e non abrogato. La normativa prevede, quindi, che tutti i giovani, di qualsiasi nazionalità, residenti nel territorio comunale, dal diciassettesimo anno di età vengano iscritti nelle liste di leva.

La possibilità di essere richiamati in servizio di leva decade al compimento del quarantacinquesimo anno.

IL SERVIZIO STATISTICA

L’ufficio Statistica provvede alla gestione del movimento e calcolo della popolazione residente del Comune di Alba Adriatica, secondo le normative in vigore e le istruzioni dettate dall’ISTAT – Istituto Nazionale di Statistica.

Provvede alla compilazione dei modelli statistici mensili e l’invio dei suddetti modelli all’ISTAT, nonché al movimento e calcolo della popolazione italiana e straniera alla fine di ogni anno per la redazione

dell'andamento demografico.

Risponde inoltre alle richieste di estrazioni (numeriche o nominative) di dati dalla banca dati anagrafica, formulate da altri uffici del comune e/o da soggetti esterni, nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento a quella sulla privacy.

L'ufficio si occupa di svolgere per conto di Istat molteplici indagini campionarie con carattere ricorrente continuativo su un campione di famiglie del Comune di Alba Adriatica estratte casualmente dall'Istat.

L'ufficio gestisce e coordina, inoltre il Censimento Permanente della Popolazione per conto di Istat, rilevazione di particolare importanza il cui obiettivo è quello di fornire le statistiche sulle principali caratteristiche strutturali demografiche, socio-economiche e abitative della popolazione.

In Italia il primo censimento ufficiale risale al 1861 e da allora si è svolto ogni 10 anni con le eccezioni del 1891 (per cause economiche), del 1941 (a causa della guerra) e del 1936 (svoltosi a 5 anni dal precedente). Dal 2018 il Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni si svolge ogni anno prendendo un campione di famiglie, scelte in modo casuale dall'Istat.

IL SERVIZIO DI POLIZIA MORTUARIA

Con il termine di "polizia mortuaria" si intende una serie di servizi funebri, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria, che sono erogati dai Comuni a complemento del servizio di stato civile.

Infatti, da un decesso hanno origine sia la necessità di risolvere la posizione giuridica della persona, ambito di intervento tipico dell'ufficiale dello stato civile, sia quella di provvedere alla collocazione a dimora definitiva del cadavere, attività questa che è disciplinata dalle norme mirate alla tutela della salute pubblica, quindi di ispirazione igienico sanitario.

Attività che va appunto riassunta nel termine di polizia mortuaria.

Il servizio cimiteriale è competente per il rilascio di:

- permessi di trasporto e seppellimento;
- autorizzazioni alla cremazione, all'affidamento ed alla dispersione di ceneri.

SEDI ED ORARIO UFFICI

Gli uffici dei Servizi Demografici (Ufficio Servizi anagrafici, Leva, Stato civile, Elettorale, Statistica, Servizi Cimiteriali) sono situati in Via Cesare Battisti n. 24 Alba Adriatica (TE) e sono aperti tutti i giorni dal lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 10:30 alle ore 12:30 e il martedì dalle 15.30 alle 17.00, il venerdì gli uffici sono chiusi al pubblico, dove è possibile senza prenotazione e/o appuntamento usufruire dei servizi di certificazioni anagrafiche, dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, copie e firme autenticate.

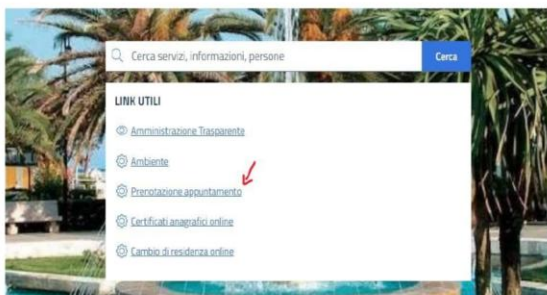
Il servizio di emissione CIE è su appuntamento da prendere online sul sito del comune di Alba Adriatica: <https://www.comune.alba-adriatica.te.it>.

LA PRENOTAZIONE PER IL RINNOVO DELLA CARTA DI IDENTITA' E' POSSIBILE ESCLUSIVAMENTE ONLINE SUL SITO DEL COMUNE DI ALBA ADRIATICA

SITO: <https://www.comune.alba-adriatica.te.it/>

Come fare?

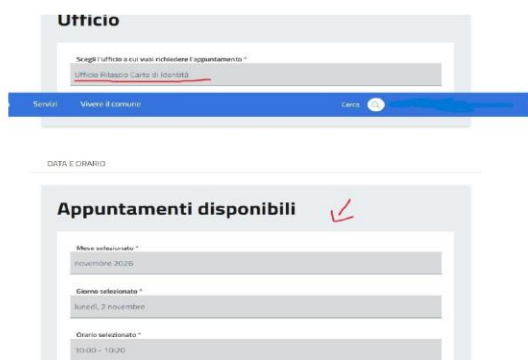
1. Entrare sul sito del Comune di Alba Adriatica, scorrere in basso sui link utili e selezionare "PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO"



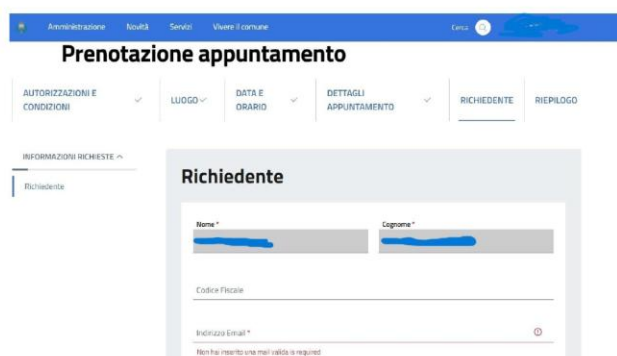
2. Cliccare su "ACCEDI AL SERVIZIO ONLINE"



3. Selezionare "UFFICIO RILASCIO CARTE DI IDENTITA'" e selezionare poi l'appuntamento fra i disponibili



4. INSERIRE I DATI RICHIESTI



Tempi Nell'erogazione Dei Servizi

La maggior parte dei tempi di conclusione dei procedimenti in capo ai Servizi Demografici sono previsti dalla legge. Per taluni servizi, tuttavia, i tempi non sono disciplinati; pertanto, è possibile individuare – quale indicatore – il tempo necessario per la singola prestazione resa a ciascun utente.

Per i procedimenti di seguito indicati, per i quali i termini non sono stabiliti dalla legge, l'Amministrazione intende agevolare l'utenza che necessita di questi tipi di servizio; il livello di efficienza viene misurato con il soddisfacimento immediato di tutte le prestazioni richieste dall'utente allo sportello.

ANAGRAFE	
Tipologia procedimento	Termine massimo di conclusione
Autenticazione di copie conformi all'originale esibito allo sportello	In tempo reale
Autenticazione di firme apposte in presenza del Pubblico Ufficiale	In tempo reale
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (Redazione della dichiarazione ed autenticazione della firma del dichiarante)	In tempo reale
Passaggi di proprietà veicoli (Autentica della firma del venditore)	In tempo reale
Rilascio certificazione da anagrafe corrente	In tempo reale
Rilascio Carta Identità	Su prenotazione- spedita dal MI in 6- 10 gg lavorativi dalla richiesta

STATO CIVILE	
Tipologia procedimento	Termine massimo di conclusione
Redazione (iscrizione) di Atti di Stato Civile (nascita/morte)	In tempo reale
Rilascio permesso di seppellimento	In tempo reale
Rilascio certificazione da archivio corrente	In tempo reale
Rilascio informazioni su procedimenti di Stato Civile	In tempo reale

ELETTORALE	
Tipologia procedimento	Termine massimo di conclusione
Rilascio certificati di iscrizione liste elettorali (per uso privato, per sottoscrittori di liste e/o Referendum, etc.)	In tempo reale o al massimo entro 48 ore dalla richiesta
Rilascio tessere elettorali (duplicati e/o per esaurimento spazi)	In tempo reale
Aggiornamento dati su tessera elettorale (per mancato recapito etichetta adesiva o altro motivo)	In tempo reale

Corretta informazione sui procedimenti, normativa di riferimento e modulistica

La normativa di riferimento per i Servizi Demografici è soggetta a frequenti mutamenti sostanziali e/o formali; pertanto, ai fini di una corretta e costante informazione al cittadino, l'indicatore individuato è il costante aggiornamento qualitativo delle informazioni al cittadino stesso che l'Amministrazione si impegna a garantire attraverso:

- l'aggiornamento e la formazione del personale dei Servizi Demografici nella materia di propria competenza tramite partecipazione a corsi di formazione e/o aggiornamento;
- l'aggiornamento costante delle informazioni sui singoli procedimenti soggetti a mutamenti sul sito web del Comune;
- l'aggiornamento della modulistica in dotazione agli sportelli;
- l'aggiornamento della modulistica reperibile sul sito web del comune.

Accessibilità ai Servizi

Il Comune di Alba Adriatica sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili:

- telefono;
- posta ordinaria;

- mail;
- posta elettronica certificata.

Per poter usufruire dei vari canali di interazione tra utente e Servizi Demografici, è possibile consultare il sito web del comune <https://www.comune.alba-adriatica.te.it> ove, per ogni singolo procedimento, sono riportate tutte le informazioni necessarie.

Le stesse informazioni possono essere reperite direttamente agli sportelli dei Servizi Demografici o telefonicamente.

Per i procedimenti che possono essere avviati tramite mail, per la richiesta di informazioni e/o modulistica sulle procedure di rispettiva competenza, per richiedere l'invio di certificati e informarsi sullo stato della propria pratica, i recapiti sono:

Telefono Centralino: 0861 719111

Indirizzi mail: protocollo@comune.alba-adriatica.te.it

Pec : protocollo@pec.comune.alba-adriatica.te.it

Trasparenza, accesso, partecipazione e privacy

I Servizi demografici garantiscono ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi.

Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

I Servizi Demografici dispongono di alcune tra le più rilevanti banche dati previste dall'ordinamento italiano. Si ritiene opportuno informare i cittadini che i dati relativi a nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale e residenza possono essere visualizzati da tutti i gestori di pubblici servizi che ne facciano richiesta, dagli organismi preposti al prelievo contributivo e fiscale, ed in generale da ogni ente pubblico che debba verificare una dichiarazione sostitutiva di certificazione presentata dai privati, o che debba eseguire accertamenti d'ufficio.

Tra i progetti attualmente in studio assume particolare rilevanza la trasmissione informatizzata dei dati richiesti da altri enti, previa autenticazione del richiedente, non soltanto al fine di velocizzare le procedure di controllo, ma anche al fine di limitare al minimo indispensabile la circolazione cartacea di documentazione, che in tal modo potrà essere trasmesso elettronicamente direttamente dall'ufficiale d'anagrafe o di stato civile all'operatore esterno autorizzato che la richiede.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Debbono considerarsi standard di qualità per i Servizi Demografici:

- 1) il ricevimento dei cittadini in orario di apertura al pubblico, nel rispetto della prenotazione degli appuntamenti e l'erogazione dei servizi anche per i procedimenti che non necessitano di appuntamenti;
- 2) il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti indicati nelle schede descrittive relative ai singoli servizi;
- 3) il riscontro dettagliato, anche in senso negativo, alle istanze dell'utenza, con indicazioni sulla corretta modalità da seguire per ottenere il servizio richiesto con le indicazioni precise e dettagliate su dove reperire la relativa modulistica;
- 4) l'aggiornamento costante delle informazioni contenute nel sito internet del Comune;
- 5) rispetto della normativa in materia di privacy in ogni fase del procedimento.

In caso di mancato rispetto degli standard elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità sotto citate.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Il comune di Alba Adriatica ha predisposto una modulistica per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura

dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso la modulistica allegata, ogni segnalazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, con l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli dei Servizi Demografici;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica sopra indicati.

PARTECIPAZIONE DEI DIPENDENTI

I Servizi Demografici promuovono la partecipazione attiva dei dipendenti all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza, attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è disponibile presso gli uffici dei Servizi Demografici ed è scaricabile dal sito

<https://www.comune.alba-adriatica.te.it>

PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei servizi ha validità a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta comunale.

È soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction.

AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD

La Carta dei servizi è un documento dinamico che, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.