



Comune di Francavilla al Mare

Medaglia d'Oro al Valor Civile

PROVINCIA DI CHIETI

Settore II

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 110 del 18.04.2019

Pubblicata sul sito istituzionale in Amministrazione Trasparente ai sensi del D. Lgs 14 marzo 2013, n. 33

Indice

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA	pag. 3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	pag. 3
3. CONTENUTI PRINCIPI E FINALITA'.....	pag. 8
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI.....	pag. 9
5. TEMPI DEI PROCEDIMENTI E STANDARD DI QUALITA'.....	pag. 16
6. ATTI TIPICI - STANDARD DI QUALITA'.....	pag. 16
7. RAPPORTO CON IL CITTADINO.....	pag. 20

Allegato: FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO-SUGGERIMENTO-SEGNALAZIONE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La **Carta dei Servizi** è lo strumento con il quale qualsiasi soggetto erogatore di un servizio pubblico mette il cittadino in condizione di conoscere ed accedere agevolmente a tale servizio, che deve essere erogato secondo principi di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

Anche il Comune di Francavilla al Mare, attraverso la Carta dei Servizi intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare, individuando gli standard di qualità perseguiti e attesi e delineando gli obiettivi della propria azione, nonché i diritti dei cittadini-utenti dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è approvata dalla Giunta Comunale e pubblicata sul sito istituzionale in Amministrazione Trasparente – Disposizioni Generali - Atti Generali – Atti Amministrativi Generali, ed è messa a disposizione, in questo modo, dei cittadini ai quali è rivolta.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Le principali norme che disciplinano il servizio Anagrafe sono:

- ❖ Legge 24 dicembre 1954 “Ordinamento delle Anagrafi della Popolazione residente”
- ❖ DPR 30 maggio 1989 n° 223 “Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della popolazione residente”
- ❖ Art 5 del D.L. 28 marzo 2014 n. 47 “Misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per Expo 2015”, convertito in L. 23 maggio 2014 n. 80.
- ❖ D.P.R. 17 luglio 2015 n. 126 “Regolamento recante adeguamento del regolamento anagrafico della popolazione residente, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 1989 n. 223, alla disciplina istitutiva dell’anagrafe nazionale della popolazione residente”;
- ❖ D.L. 78/2015 recante "Disposizioni urgenti in materia di enti territoriali", convertito dalla legge 6 agosto 2015, n. 125, ha introdotto la nuova Carta di Identità Elettronica (C.I.E.) con funzioni di identificazione del cittadino.

Le principali norme che disciplinano il servizio Stato Civile sono:

- ❖ Codice Civile (libro primo)
- ❖ R.D. 9 luglio 1939 n° 1238 “Ordinamento dello Stato civile”
- ❖ Il D.P.R. 30 novembre 2000 n°396 “Regolamento per la revisione e la semplificazione dell’ordinamento dello stato civile
- ❖ D.L. 12 settembre 2014 n. 132 “Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell’arretrato in materia di processo civile” convertito con modificazioni dalla L. 10 novembre 2014 n. 162
- ❖ L. n. 76/2016 Regolamentazione delle Unioni Civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze (entrata in vigore il 06/06/2016).

Le principali norme che disciplinano il servizio Elettorale sono:

- ❖ 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 elettorale”;
- ❖ D.Lgs n. 267/2000
- ❖ D.P.R. 8.9.2000, n. 299 “Regolamento concernente l’istituzione, le modalità di rilascio, l’aggiornamento ed il rinnovo della tessera elettorale personale a carattere permanente”, a norma dell’art. 13 della L. 30.04.1999, n. 120.

Legge 7 agosto 1990 n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” e ss. m. e i. (recenti aggiornamenti D.Lgs. n. 126/2016; D.Lgs. 127/2016; D.Lgs 122/2016), sottolinea la centralità del rapporto tra cittadini e PP.AA. inteso come partecipazione e accessibilità alla documentazione amministrativa (in materia d’accesso ai documenti amministrativi V. anche DPR 184/2006);

D.P.C.M. 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, la norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l’erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione. Stabilisce inoltre per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “standard di qualità e quantità dei servizi”;

D.L. 12 maggio 1995 n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995 n. 273, in particolare al punto 2 afferma l’obbligatorietà dell’adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla direttiva del 1994 e ad essa conforme.

D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”; in particolare individua nell’articolo 11 la fonte normativa primaria delle Carte dei servizi, stabilendo l’obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all’interno delle Carte dei servizi.

L. 7 giugno 2000 n. 150, sulla disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

L. 8 novembre 2000 n. 328, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, in particolare all’articolo 13 stabilisce che nella Carta sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, "Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi", 2003;

Direttiva Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni".

Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, I settori dell'energia elettrica e del gas, in "La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi", 2005

D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 "Codice del consumo", art. 2, lett. G), che afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza. L'art. 101, sottolinea altresì il dovere (anche se circoscritto a Stato e Regioni) nell'ambito delle rispettive competenze, di garantire "i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti dalla normativa vigente in materia".

D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale" (e le modifiche intervenute con il **D. Lgs. 30 dicembre 2010 n. 235**), all'articolo 7, comma 1, in particolare si afferma in tema di "Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza" che "le pubbliche amministrazioni centrali provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti".

D.L. 3 ottobre 2006 n. 262, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286, "Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria";

L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)";

D.L. 25 giugno 2008 n. 112 "Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria", convertito con la legge 6 agosto 2008, n. 133;

L. 4 marzo 2009, n. 15 “Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti”. All'articolo 4, comma 2, consente ad ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di relazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se, dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei servizi, dall'omesso esercizio dei poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del “Codice del consumo”.

D. Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198, in attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.

L. 18 giugno 2009 n. 69, “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”, che contiene due disposizioni in materia. All'articolo 16 fa riferimento alle “misure in tema di concorrenza e tutela degli utenti nel settore postale” prevedendo che nelle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure “trasparenti, semplici e poco onerose” per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extra-giudiziali in conformità ai principi comunitari; all'articolo 30 si stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, e che il tutto avvenga entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi ovviamente i servizi locali).

D.P.R. 7 settembre 2010 n. 168, “Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell'articolo 23-bis, comma 10, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n.133”, all'articolo 11, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni

successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato D.P.R., ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente D.P.R. medesimo.

D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, “Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”, convertito nella **L. n. 27 del 2012**, in particolare trattano di Carte dei servizi gli artt. 8 e 36 che stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.

D.L. 9 febbraio 2012, n. 5, «Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo», convertito in L. 4 aprile 2012, n.35, indica che le Carte dei servizi dei gestori dei servizi pubblici, devono indicare in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

D.L. 10 ottobre 2012 n. 174 “Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012”.

D. Lgs 14 marzo 2013, n. 33 (in attuazione della cd. Legge anticorruzione n. 190/2012)
Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. La norma è stata recentemente modificata con D.Lgs n. 97/2016 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”. Di particolare rilevanza è l'art 5 co. 1 e 2 D.Lgs 33/2013 come modificato dal D.Lgs 97/2016 in materia di "accesso civico" semplice e generalizzato (FOIA - Freedom of Information Act).

D.L. 12 settembre 2014 n. 132 “Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile” convertito con modificazioni dalla L. 10 novembre 2014, n. 162.

3. CONTENUTI PRINCIPI E FINALITA'

La Carta dei Servizi:

- presenta gli Uffici Anagrafe, di Stato civile, ed Elettorale e ne illustra l'organizzazione;
- espone ai cittadini i principali servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione con l'indicazione delle sedi, recapiti ed orari;
- fissa gli indicatori e standard di qualità dei servizi erogati;
- offre in forma organica tutte le informazioni utili al godimento dei servizi allo sportello, presso l'ufficio tenendo conto delle informazioni che già sono pubblicate sul sito per disposizione di legge, in particolare ai sensi del D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33, evitando inutili duplicazioni.

Principi fondamentali La Carta dei Servizi Demografici si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza Al cittadino-utente viene 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.

Efficacia ed efficienza Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, 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.

I principi ispiratori della Carta dei servizi sono la qualità, l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa; la tutela del cittadino, che viene messo in condizione di accedere agevolmente ai pubblici servizi erogati in condizioni di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza; la continuità

dell'erogazione del servizio; la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio anche tramite il diritto di accesso e le indagini di customer satisfaction per il continuo miglioramento del servizio stesso.

Impegno: La Carta dei Servizi demografici del Comune di Francavilla al Mare rappresenta l'impegno al rispetto dei tempi e dei livelli di qualità nell'erogazione dei servizi al pubblico ed al loro costante miglioramento attraverso il continuo monitoraggio ed il quotidiano contatto con la cittadinanza. La chiarezza, la tempestività e la massima accessibilità per tutti gli utenti sono i più importanti obiettivi che l'ufficio persegue.

Obiettivo è quello di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Lo Stato Civile

La nascita dello **stato civile** fu uno dei grandi cambiamenti che segnarono il passaggio dall'antico regime all'età contemporanea: con tale istituto, infatti, le istituzioni civili occuparono un terreno che era tradizionalmente stato della Chiesa. Questa infatti, sin dalla fine del XVI secolo, con il concilio di Trento, aveva affidato ai parroci il compito di tenere e conservare appositi registri, noti come "libri canonici" per registrare in modo sistematico nascite e battesimi, matrimoni e decessi.

Lo stato civile come ancora oggi lo intendiamo venne introdotto durante il periodo della dominazione francese, quando si dispose che a tenere i registri delle nascite, dei matrimoni e delle morti fosse l'amministrazione civile al livello delle comunità locali.

Registri di stato civile cenni storici

Nel periodo dello **Stato civile Napoleonico** (SCN) - che fu introdotto in Italia a partire dal 1806, e rimase in vigore fino al 1815, - la tenuta dello stato civile da parte dei Comuni dell'epoca ha prodotto una serie di registri di atti di nascita, di matrimonio e di morte, il cui doppio originale, dopo varie vicende, a seconda dei luoghi e dei tempi, è confluito presso gli Archivi di Stato delle rispettive province. Spesso accanto ai registri sono presenti numerosi Allegati agli atti che riportano informazioni interessanti e non reperibili altrove, come la paternità e la maternità, o il consenso al matrimonio dei contraenti, consentendo di risalire alle generazioni precedenti vissute nella seconda metà o alla fine del Settecento.

La normativa napoleonica, a tale proposito, disponeva che i registri per lo stato civile venissero forniti dalle prefetture agli ufficiali di stato civile in doppio esemplare, corredati di precise istruzioni sulla loro compilazione. I registri di battesimo, matrimonio e morte tenuti dai parroci continuarono ad essere compilati da questi ultimi, pur senza valore ai fini dell'amministrazione civile.

Lo stato civile di origine francese ebbe comunque vita breve, poiché la sua attività terminò con la fine della dominazione napoleonica.

Durante lo **Stato civile della Restaurazione** (SCR), relativo al periodo 1815 - 1865 circa, presente soprattutto nell'Italia meridionale (stato civile dell'Intendenza borbonica nel Regno di Napoli), la registrazione dei movimenti demografici - mentre continua a essere esercitata dalle parrocchie - rimane nelle competenze delle autorità civili.

I registri prodotti, analoghi per tipologia e struttura a quelli del periodo francese, sono ugualmente accompagnati da Allegati, insieme ai quali sono confluiti negli Archivi di Stato.

Con lo **Stato Civile Italiano** (SCI), istituito con Regio Decreto 15 novembre 1865, n. 2602, in vigore da 1° gennaio 1866, ha inizio presso i Comuni italiani la produzione dei registri con gli atti di nascita, di cittadinanza, di pubblicazioni di matrimonio, di matrimonio e di morte, sempre redatti in doppio originale, uno dei quali rimane presso il Comune stesso, mentre il secondo viene inviato al Tribunale competente per territorio e successivamente agli Archivi di Stato per la conservazione permanente.

I registri sono corredati da indici alfabetici annuali e/o decennali che consentono una più rapida ricerca dei singoli atti; essi riportano inoltre atti di stato civile registrati presso altri Comuni o altre autorità, anche all'estero, riguardanti cittadini italiani residenti nel Comune stesso.

Anche in questo caso accanto sono presenti gli Allegati, che contengono dati di prima mano come i certificati medici relativi alla nascita o alla morte, nonché una varietà di atti relativi alle trascrizioni e alle annotazioni riportate sui registri, alle pubblicazioni di matrimonio, ai matrimoni, alle cittadinanze. Questi Allegati sono in originale unico conservato soltanto presso i Tribunali e in seguito vengono trasferiti agli Archivi di Stato.

Rispetto ai registri compilati per scopi militari, o da comunità religiose, i registri civili riguardano i cittadini di entrambi i sessi e di qualsiasi confessione religiosa, nonché gli atei e i non battezzati.

Compiti attuali più importanti:

Attualmente lo Stato civile ha la funzione principale di registrare e certificare archiviare e conservare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, la cittadinanza, il matrimonio, la separazione e i divorzi e la morte.

L'ufficiale di Stato civile a seguito della L. 162/2014 e D.L. 132/2014 è competente in materia di convenzioni e accordi di separazione personale e di divorzio.

L'ufficiale di Stato Civile provvede inoltre, alla registrazione degli atti, alla tenuta dei registri e a tutti gli adempimenti conseguenti all'entrata in vigore della Legge 76/2016 (cd. Legge Cirinna') *"Regolamentazione delle unioni civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze"*.

Compito dell'ufficio è formare, iscrivere e trascrivere gli atti di stato civile, rilasciare certificati ed estratti e copie conformi degli atti di Stato civile che hanno valore di prova fino a querela di falso. Considerata l'importanza di avere la certezza del contenuto degli atti esiste un'ampia normativa che obbliga ogni ufficiale dello Stato Civile ad avere gli stessi comportamenti ed adottare le medesime procedure in tutti i Comuni italiani per giungere ad un archivio unico di tutti gli eventi registrati sul territorio nazionale.

Gli utenti destinatari dell'ufficio di stato civile sono tutti i cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari residenti, i cittadini nati o coniugati nel Comune, i cittadini non residenti che intendono sposarsi nel Comune, i familiari dei cittadini deceduti nel Comune.

Responsabili del procedimento:

Ufficiale dello Stato Civile Sig.ra Cinzia Tortoreto

Ufficiale dello Stato Civile Sig.ra Marilena Terranova

Tel: 085.4920221 Fax: 085.4920221

Email: cinzia.tortoreto@comune.francavilla.ch.it;

Email: marilena.terranova@comune.francavilla.ch.it

Posta certificata (PEC): protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it

Dove rivolgersi: presso gli uffici di Stato Civile di Corso Roma, 7

Tel: 085.4920221 – fax: 085.4920221

Orari:

Orario di apertura al pubblico degli sportelli: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.15 alle ore 16.30.

Il sabato, la domenica e i giorni festivi infrasettimanali è garantito il servizio di pronta reperibilità per le dichiarazioni di morte dalle ore 8.00 alle ore 21,00 chiamando il numero: 348.5260379.

Nei giorni feriali e festivi è garantito il servizio di celebrazione dei matrimoni con rito civile, nelle sedi di proprietà comunale e private anche al di fuori dell'orario di servizio.

L'Anagrafe

L'Anagrafe (dal greco *anagraphé* = registrazione, iscrizione) della Popolazione Residente ha la funzione di registrare nominativamente, secondo determinati caratteri naturali e sociali, gli abitanti residenti in un Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o componenti di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa. Idealmente l'Anagrafe della Popolazione Residente, nota in passato con il nome di "Registro della Popolazione", può essere configurata come un conto demografico nel quale, partendo da quell'inventario della popolazione di un Comune che è il censimento, si registrano nel tempo le: - entrate costituite da nati, immigrati- uscite costituite da: morti, emigrati.

Le anagrafi, così come sono ordinate attualmente, sono d'istituzione abbastanza recente, ma le loro origini (liste per il pagamento dei tributi, liste per scopi elettorali, liste per le varie formazioni militari) sono molto lontane e si confondono con la tradizione dei censimenti, cioè con le prime manifestazioni dei popoli organizzati socialmente, le cui esigenze finanziarie, politiche e militari richiedevano la conoscenza della consistenza numerica delle popolazioni e della loro composizione. Così nell'antico Egitto, dove i censimenti avevano dato vita ad una specie di anagrafe delle famiglie ai fini economici e militari, così in Grecia, dove le città disponevano di particolari anagrafi, così a Roma, dove gli elenchi dei censiti, distinti secondo il possesso o meno dei diritti civili e politici, la classe patrimoniale e l'età, venivano utilizzati come liste elettorali, ruoli per l'esazione dei tributi e liste di leva.

La pratica delle registrazioni parrocchiali dei "battezzati" prima e poi con quelle dei "defunti" e dei "matrimoni della Chiesa Romana" costituiscono un'anticipazione dei moderni registri dello Stato Civile. Tale rilevazione del movimento naturale della popolazione diventa sistematica per opera della Chiesa nella seconda metà del primo secolo dell'èvo moderno, in base alle determinazioni adottate nel 1563 dal Concilio di Trento.

Solo verso la metà del XIX secolo si delinea la distinzione tra censimento ed anagrafe e questa viene sempre più indirizzata alla soddisfazione delle esigenze amministrative del potere esecutivo e delle autorità municipali, lasciando ai censimenti veri e propri gli scopi statistici.

Oggi gli scopi prevalenti del servizio anagrafico sono amministrativi e sono alla base di numerosi altri servizi pubblici, quali quello elettorale, scolastico, tributario, di leva, igienico-sanitario, assistenziale, che attingono alla fonte anagrafica le informazioni necessarie.

Il primo provvedimento unitario per l'istituzione del servizio anagrafico risale al 1864: con R.D. 31 dicembre 1864, n. 2105, insieme al nuovo "Ufficio delle Anagrafi", fu istituito il registro di popolazione in ogni Comune del Regno sulla base del censimento della popolazione del 31 dicembre 1861. Nel primo Codice Civile del 1865 veniva espresso il concetto della dimora abituale e del diritto di residenza. Otto anni dopo il nuovo regolamento del 1873, n. 1363, disponeva: "In ogni Comune del Regno si terrà il registro della popolazione".

Compiti attuali più importanti:

Attualmente l'Anagrafe della popolazione residente registra nominativamente i cittadini che hanno la loro dimora abituale nel Comune, tutti i mutamenti dovuti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione e tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.). Provvede inoltre alla formazione tenuta e aggiornamento delle liste di leva.

Il servizio provvede al costante aggiornamento delle posizioni relative alle singole persone, alle famiglie ed alle convivenze che hanno fissato nel Comune la residenza nonché all'aggiornamento delle posizioni relative ai cittadini italiani che hanno trasferito all'estero la propria dimora abituale. I dati anagrafici vengono aggiornati sulla base di notizie raccolte in seguito a comunicazioni degli uffici di stato civile o dei Consolati italiani all'estero, a dichiarazioni rese dagli interessati e ad eventuali accertamenti eseguiti d'ufficio. Le dichiarazioni che ogni componente della famiglia è obbligato a rendere per sé e per le persone sulle quali esercita la potestà o la tutela sono:

- trasferimento di residenza da altro Comune o dall'estero, ovvero trasferimento di residenza all'estero;
- costituzione di nuova famiglia o di nuova convivenza, ovvero mutamenti intervenuti nella composizione della famiglia o della convivenza;
- cambiamento di abitazione;
- cambiamento della qualifica professionale;
- cambiamento del titolo di studio

E' **compito** dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, autenticare le firme, legalizzare le foto, offrire i servizi domiciliari nei casi di impossibilità di muoversi dell'utente.

Sono utenti destinatari dei servizi dell'ufficio anagrafe: tutti i residenti e coloro che intendono stabilire la residenza nel comune di Francavilla al Mare, chi è stato residente e necessita di certificazioni storiche.

Responsabile del procedimento:

Ufficiale di Anagrafe: Sig.ra Lucia Anna Mancinelli

Tel: 085.4920219 Fax: 085.4917154

Email: lucia.mancinelli@comune.francavilla.ch.it

Posta certificata (PEC): protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it

Dove rivolgersi: Presso l'Ufficio di Anagrafe in Corso Roma, 7

Tel: 085.4920219 – 085.4920223 fax: 085.4917154

Orari:

Orario di apertura al pubblico degli sportelli: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.15 alle ore 16.30.

L'Ufficio Elettorale

Per legge (il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali) è attribuito al comune il compito di gestire i servizi elettorali, una funzione di competenza statale alla quale il sindaco sovrintende, fra le altre, nella sua qualità di ufficiale del Governo.

L'ufficio elettorale assicura, nel corso di tutto l'anno, la tenuta delle liste degli elettori ed elettrici del comune aggiornandole periodicamente, con iscrizioni e cancellazioni, a seguito dei movimenti della popolazione, del raggiungimento della maggiore età dei cittadini, dell'acquisto di cittadinanza etc.

Al termine di queste operazioni, che avvengono con cadenza semestrale (nei mesi di giugno e luglio e di dicembre e gennaio), l'ufficio emette le nuove tessere elettorali o, in caso di cambiamento di residenza nell'ambito del comune, produce i tagliandi adesivi, con l'indicazione della nuova sezione elettorale, da apporre sulla tessera già in possesso dell'elettore.

In occasione delle diverse consultazioni elettorali l'ufficio ne assicura l'organizzazione, sulla base delle istruzioni e direttive che il Ministero dell'Interno impartisce per tramite della Prefettura-Ufficio Territoriale di Governo, assolvendo a tutte quelle funzioni fondamentali quali, fra le altre, la certificazione delle firme necessarie per la presentazione di liste e candidati, la propaganda elettorale, l'aggiornamento ultimo delle liste degli elettori ai seggi, l'organizzazione delle sezioni elettorali sia dal punto di vista logistico (locali, arredi ed impianti) che del supporto al Seggio elettorale, l'organizzazione del voto anche nelle strutture di accoglienza e cura per gli elettori impossibilitati a recarsi al seggio.

Compiti attuali più importanti:

L'Ufficio Elettorale cura la tenuta e l'aggiornamento delle liste elettorali dei cittadini italiani e di quelle aggiunte dei cittadini dell'Unione Europea, rilascia documenti e certificati per l'esercizio del diritto di voto e le certificazioni elettorali. Tale ufficio si occupa della ripartizione del territorio comunale in sezioni elettorali, presta assistenza alla Commissione Elettorale Comunale (C.E.C.) e alla Sottocommissione Elettorale Circondariale (S.E.Ci.), (che comprende 10 Comuni compreso il Comune di Francavilla al Mare).

Tra i suoi compiti è prevista la tenuta e l'aggiornamento dell'Albo Unico degli Scrutatori di Seggio, dell'Albo dei Presidenti di Seggio e dell'Albo dei Giudici Popolari rispettivamente, di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

Inoltre l'Ufficio Elettorale si occupa dell'organizzazione delle consultazioni elettorali e referendarie.

Responsabile del procedimento:

Sig.ra Luciana De Francesco Tel: 085.4920218 Fax: 085.4917154

Gianna Petraccia Tel: 085.4920218 Fax: 085.4917154

Email: luciana.defrancesco@comune.francavilla.ch.it;

Email: gianna.petraccia@comune.francavilla.ch.it;

Posta certificata (PEC): protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it

Dove rivolgersi: Presso l'Ufficio Elettorale in Corso Roma, 7

Tel: 085.4920218

Orari:

Orario di apertura al pubblico degli sportelli: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30; martedì e giovedì dalle ore 15.15 alle ore 16.30.

STRUTTURA

I Servizi Demografici fanno parte del Settore II – Attività Amministrativa Generale.

SETTORE II ATTIVITA' AMMINISTRATIVA GENERALE

Dirigente: Dr.ssa Carmela Equizi
Tel: 085.4920205 – Email: carmela.equizi@comune.francavilla.ch.it

UFFICIO ANAGRAFE	UFFICIO STATO CIVILE	UFFICIO ELETTORALE
---------------------	-------------------------	-----------------------

Organo politico di riferimento:

<p style="text-align: center;">SINDACO</p> <p>Nel nostro ordinamento il Sindaco espleta due funzioni ben distinte e separate: l'una quella di Capo dell'Amministrazione Comunale, l'altra quella di Ufficiale di Governo. In tale seconda veste, i Sindaci si rendono garanti dell'applicazione uniforme di leggi dello Stato che, necessariamente, non possono essere lasciate alla potestà legislativa e regolamentare delle Regioni e dei Comuni.</p> <p>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.</p>

5. TEMPI DEI PROCEDIMENTI E STANDARD DI QUALITA'

Tempi procedurali :

FATTORI DI QUALITÀ:	INDICATORI	STANDARD
Ricettività :		
Anagrafe sportelli/settimana	ore di apertura al pubblico	22,30
Stato civile sportelli/settimana	ore di apertura al pubblico	22,30
Elettorale sportelli/settimana	ore di apertura al pubblico	22,30

La descrizione dei servizi, i procedimenti e i tempi medi sono pubblicati sul sito istituzionale in Amministrazione Trasparente – procedimenti, in corso di ulteriore allestimento e aggiornamento.

Si elencano, di seguito, i procedimenti in uso al Settore ed i relativi standard raggruppati per Servizi. (Anagrafe -Stato civile - Elettorale):

6. ATTI TIPICI - STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO ANAGRAFE			
RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO UFFICIALE DI ANAGRAFE: Sig.ra Lucia Mancinelli			
N.O.	SERVIZIO EROGATO (in fase di predisposizione di link attivo alle schede servizi tramite ctrl+click sul servizio di seguito elencato)	INDICATORE	STANDARD (rispetto dei termini procedimenti imposti)
1	CAMBIO ABITAZIONE ALL'INTERNO DEL TERRITORIO COMUNALE	tempo di rilascio	45 gg.
2	CANCELLAZIONI ANAGRAFICHE ANAGRAFICA A SEGUITO DI EMIGRAZIONE IN ALTRO COMUNE	tempo di rilascio	5 gg.
3	CANCELLAZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINO STRANIERO A SEGUITO DI EMIGRAZIONE ALL'ESTERO	tempo di rilascio	5 gg.
4	RILASCIO DELLA CARTA D'IDENTITÀ CARTACEA	tempo di rilascio	immediato
5	RILASCIO DELLA CARTA DI IDENTITÀ ELETTRONICA	tempo di rilascio	6 gg.
6	RILASCIO CARTA DI IDENTITÀ AI MINORI	tempo di rilascio	6 gg.
7	CANCELLAZIONE DALL'A.I.R.E.	tempo di rilascio	5 gg.
8	RILASCIO DI CERTIFICATI A CITTADINI ISCRITTI ALL'AIRE	tempo di rilascio	immediato

9	ISCRIZIONE NELL'ANAGRAFE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE NEL COMUNE	tempo di rilascio	2 gg.
10	ISCRIZIONE NELLO SCHEDARIO DELLA POPOLAZIONE TEMPORANEA	tempo di rilascio	45 gg.
11	RILASCIO DI FOTOGRAFIA LEGALIZZATA	tempo di rilascio	immediato
12	RILASCIO DI ATTESTATO DI SOGGIORNO PERMANENTE A CITTADINO DELL'UNIONE EUROPEA	tempo di rilascio	30 gg.
13	RILASCIO DEI CERTIFICATI ANAGRAFICI	tempo di rilascio	immediato
14	PRILASCIO DI CERTIFICAZIONE STORICA	tempo di rilascio	30 gg.
15	RETTIFICA DEI DATI ANAGRAFICI DI CITTADINI STRANIERI RESIDENTI NEL COMUNE	tempo di rilascio	immediato
16	PROCEDIMENTO PER LA TRASMISSIONE DEL NULLA OSTA AL RILASCIO DI CARTA DI IDENTITÀ A CITTADINI RESIDENTI, MA DIMORANTI FUORI COMUNE, O ISCRITTI ALL'AIRE	tempo di rilascio	3 gg.
17	RILASCIO DELL'ATTESTAZIONE DI ISCRIZIONE ANAGRAFICA A CITTADINO DELL'UNIONE EUROPEA	tempo di rilascio	30 gg.
18	RICHIEDERE SERVIZI ANAGRAFICI A DOMICILIO	tempo di rilascio	7 gg.
19	CANCELLAZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINI STRANIERI PER OMESSA DICHIARAZIONE DI DIMORA ABITUALE	tempo di rilascio	180 gg.
SERVIZIO ANAGRAFE			
RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO UFFICIALE DI ANAGRAFE: Sig.ra Lucia Mancinelli			
N.O.	SERVIZIO EROGATO (in fase di predisposizione di linl attivo alle schede servizi tramite ctrl+clik sul servizio di seguito elencato	INDICATORE	STANDARD (rispetto dei termini procedimenti imposti)
20	RILASCIO AD ENTI PUBBLICI O SOGGETTI GESTORI DI PUBBLICI SERVIZI DI INFORMAZIONI DESUNTE DALLE BANCHE DATI DEMOGRAFICHE	tempo di rilascio	30 gg.
21	COSTITUZIONE O CESSAZIONE DELLA CONVIVENZA DI FATTO	tempo di rilascio	2 gg.
22	AUTENTICA DI FIRMA PER PASSAGGI DI PROPRIETÀ DEI BENI MOBILI REGISTRATI	tempo di rilascio	immediato
23	ISCRIZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINO STRANIERO DALL'ESTERO.	tempo di rilascio	48 ore / 45 gg.
24	ISCRIZIONE ANAGRAFICA PER TRASFERIMENTO ALTRO COMUNE	tempo di rilascio	48 ore / 45 gg.
25	INVIO AGLI ENTI RICHIEDENTI DEI TITOLARI DI PENSIONE DECEDUTI, EMIGRATI E DELLE VARIAZIONI INTERVENUTE	tempo di rilascio	2 gg.

26	RILASCIO ATTESTAZIONE DI REGOLARITÀ DI SOGGIORNO A TEMPO INDETERMINATO PER I CITTADINI COMUNITARI	tempo di rilascio	30 gg.
----	---	-------------------	--------

SERVIZIO DI STATO CIVILE			
RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO UFFICIALE DI STATO CIVILE: Sig.ra Cinzia Tortoreto – Marilena Terranova			
N.O.	SERVIZIO EROGATO (in fase di predisposizione di linl attivo alle schede servizi tramite ctrl+clik sul servizio di seguito elencato)	INDICATORE	STANDARD (rispetto dei termini procedimenti imposti)
1	PROCEDIMENTO PER LE PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	Tempo di rilascio	immediato/ 15'/90'
2	RILASCIO DI CERTIFICATI ED ESTRATTI DI ATTO DI STATO CIVILE	Tempo di rilascio	15'/ 20/'
3	RILASCIO DI COPIA INTEGRALE DI ATTI DI STATO CIVILE	Tempo di rilascio	15'/ 20/'
4	TRASCRIZIONE NEI REGISTRI DI STATO CIVILE DEL MATRIMONIO CON RITO RELIGIOSO	Tempo di rilascio	40' / 5 gg
5	TRASCRIZIONE MATRIMONIO CON RITO CIVILE	Tempo di rilascio	immediato/ 30 ' / 7 gg
6	ANNOTAZIONE E REGISTRAZIONE DELLA SCELTA DEL REGIME PATRIMONIALE DEI CONIUGI	Tempo di rilascio	20' / 7 gg
7	L'ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA	Tempo di rilascio	immediato / 40 '
8	RICEVIMENTO DELLE DICHIARAZIONI DI NASCITA	Tempo di rilascio	30 '
9	TRASCRIZIONE DI ATTI E PROVVEDIMENTI FORMATI ALL'ESTERO	Tempo di rilascio	30 ' / 7gg
10	DEFINIZIONE DELL'ESATTA INDICAZIONE DEL NOME NEI CERTIFICATI DI STATO CIVILE ED ANAGRAFE	Tempo di rilascio	50' / 30gg
11	TRASCRIZIONE DEL DECRETO DI CAMBIAMENTO DEL NOME E/O COGNOME	Tempo di rilascio	40' / 30gg
12	SEPARAZIONI E DIVORZI DI FRONTE ALL'UFFICIALE DI STATO CIVILE	Tempo di rilascio	90' / 40gg
13	ANNOTAZIONE DELLA SENTENZA ITALIANA DI DIVORZIO	Tempo di rilascio	50' / 7gg
14	RICONOSCIMENTO DEI FIGLI NATI FUORI DAL MATRIMONIO	Tempo di rilascio	//
15	CORREZIONE DEI DATI SUGLI ATTI DI STATO CIVILE	Tempo di rilascio	30' / 30gg
16	COSTITUZIONE DI UNA UNIONE CIVILE	Tempo di rilascio	90'
17	PRESTAZIONE DEL GIURAMENTO A SEGUITO DI ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA	Tempo di rilascio	50'

18	TRASCRIZIONE NEI REGISTRI DI STATO CIVILE DELLA CONVENZIONE DI NEGOZIAZIONE ASSISTITA DA AVVOCATI	Tempo di rilascio	60' / 5gg
19	AUTORIZZAZIONE PER CREMAZIONE DESTINAZIONE DELLE CENERI	Tempo di rilascio	immediato / 20'
20	PERMESSI DI SEPPELLIMENTO	Tempo di rilascio	immediato / 15'
21	RICEVIMENTO DELLE DENUNCE DI MORTE	Tempo di rilascio	30'
22	RECUPERO DELLE SALME ACCIDENTATE	Tempo di rilascio	//
23	TRASPORTO SALMA O RESTI MORTALI FUORI DL TERRITORIO COMUNALE	Tempo di rilascio	immediato / 20'
24	TRASPORTO SALMA O RESTI MORTALI FUORI DEL TERRITORIO NAZIONALE	Tempo di rilascio	immediato / 20'
25	AUTENTICA DELLA SOTTOSCRIZIONE DI ATTI	Tempo di rilascio	immediato / 15'
26	AUTENTICAZIONE DI COPIA	Tempo di rilascio	immediato / 10'

SERVIZIO ELETTORALE

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Sig.ra Luciana De Francesco – Gianna Petraccia

N.O.	SERVIZIO EROGATO (in fase di predisposizione di linl attivo alle schede servizi tramite ctrl+clik sul servizio di seguito elencato)	INDICATORE	STANDARD (rispetto dei termini procedimenti imposti)
1	RILASCIO TESSERA ELETTORALE	tempo di rilascio	immediato
2	AGGIORNAMENTO TESSERE ELETTORALI	tempo di rilascio	30 gg
3	RILASCIO DUPLICATO TESSERA ELETTORALE	tempo di rilascio	immediato
4	CERTIFICATO DI ISCRIZIONE ALLE LISTE ELETTORALI	tempo di rilascio	24 h/48h/30 gg da 5' a 1 gg
5	ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE DEI CITTADINI NELLE LISTE ELETTORALI	tempo di rilascio	10gg/ 125gg
6	SOSPENSIONE E RIAMMISSIONE AL VOTO	tempo di rilascio	10 gg
7	ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE DEI CITTADINI COMUNITARI DALLE LISTE AGGIUNTE PER ELEZIONI COMUNALI	tempo di rilascio	40 gg
8	ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE DEI CITTADINI COMUNITARI DALLE LISTE AGGIUNTE PER ELEZIONI PARLAMENTO EUROPEO	tempo di rilascio	90 gg
9	RILASCIO COPIE LISTE ELETTORALI (GC N. 373/2013)	tempo di rilascio	30 gg // 11gg
10	CANCELLAZIONE DALLE LISTE ELETTORALI DELLE PERSONE INTERDETTE	tempo di rilascio	10 gg
11	ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE DEI CITTADINI COMUNITARI DALLE LISTE AGGIUNTE PER ELEZIONI PROVINCIA DI TRENTO, BOLZANO E VALLE D'AOSTA	tempo di rilascio	10 gg
12	ISCRIZIONE ALL'ALBO DEI GIUDICI POPOLARI	tempo di rilascio	30 gg

13	ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE ALBO PRESIDENTI DI SEGGIO	tempo di rilascio	120 gg / 60 gg // 63 gg
14	ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE ALBO SCRUTATORI	tempo di rilascio	45 gg
15	VOTO DEGLI ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO	tempo di rilascio	35gg/45gg/60gg
16	ESERCIZIO DEL VOTO ASSISTITO	tempo di rilascio	30 gg
17	ESERCIZIO DEL VOTO DOMICILIARE	tempo di rilascio	40 gg
18	VOTO PRESSO OSPEDALI, CASE DI CURA O STRUTTURE SANITARIE	tempo di rilascio	3 gg
19	RACCOLTA DELLE FIRME PER REFERENDUM E LISTE DI PARTITI POLITICI	tempo di rilascio	60gg/180gg
20	AGGIORNAMENTO FASCICOLO ELETTORALE	tempo di rilascio	15 gg // 4_5gg

IMPOSTA DI BOLLO

I costi delle certificazioni anagrafiche possono variare in funzione dell'applicazione o meno dell'imposta di bollo.

Il D.P.R. n. 642/1972 "Disciplina dell'imposta di bollo" alla Tabella B "Atti, documenti e registri esenti dall'imposta di bollo in modo assoluto" ed altri provvedimenti di legge prevedono diversi casi di esenzione; è pertanto importante spiegare dettagliatamente allo sportello le finalità del documento che si richiede.

In linea generale :

le certificazioni anagrafiche sono soggette all'applicazione della marca da bollo di €. 14,62 ad eccezione dei casi di esenzione espressamente previsti dalla Legge;

le certificazioni e gli estratti di stato civile sono totalmente esenti.

7. RAPPORTO CON IL CITTADINO

A) ACCESSIBILITA', TRASPARENZA E MODULISTICA

L'accesso agli atti avviene ove possibile, in tempo immediato e comunque entro 30 gg dalla presentazione dell'istanza.

Trasparenza delle informazioni

Tutte le altre informazioni e la modulistica sono pubblicate sul sito istituzionale.

I Servizi Demografici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi attraverso il portale amministrazione trasparente.

I Servizi Demografici mettono a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche; l'apposita modulistica è disponibile e scaricabile dal portale amministrazione trasparente Servizi on line - Modulistica - Servizi demografici.

I Servizi Demografici, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegnano ad informare il singolo cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo.

B) SUGGERIMENTI – RECLAMI – SEGNALAZIONI

Il Servizio Demografico, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

E' prevista, pertanto, la possibilità di presentare **suggerimenti, reclami o segnalazioni** in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, sia verbalmente, (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email) presso:

Comune di Francavilla al Mare - Corso Roma, 7

Tel: 085.4920219 (anagrafe) 085-4920221 (stato civile) 085-4920218 (ufficio elettorale).

Fax: 085-4917154

Posta Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it

E-mail:

anagrafe: lucia.mancinelli@comune.francavilla.ch.it;

stato civile: cinzia.tortoreto@comune.francavilla.ch.it;

stato civile: marilena.terranova@comune.francavilla.ch.it

elettorale: luciana.defrancesco@comune.francavilla.ch.it;

elettorale: gianna.petraccia@comune.francavilla.ch.it;

I suggerimenti, le segnalazioni o i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque entro e non oltre 30 giorni.

Oppure è possibile utilizzare il modulo di RECLAMO/SUGGERIMENTO/SEGNALAZIONE allegato alla presente e pubblicato sul sito istituzionale alla sezione modulistica.

C) CUSTMER SATISFACTION

I Servizi Demografici promuovono periodicamente una indagine di Custmer Satisfaction (CS) attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi e renderli rispondenti ai bisogni reali della cittadinanza.

Nel corso dell'anno 2016 è stata realizzata una indagine di customer satisfaction su un campione di 356 cittadini per rilevare e misurare il seguente dato: *“Tempo di attesa oltre 20 minuti”* nel Comune di Francavilla al Mare per confrontarlo con quello nazionale.

Orbene, dai report elaborati si evince che nel nostro Comune **la percentuale di utenti che hanno atteso oltre 20 minuti rappresenta il 3,93 %** (n. 14 utenti su n. 356), di gran lunga inferiore al dato nazionale elaborato dall'ISTAT per gli anni 1995 (11%) e 2015 (22,3%).

Il *“Tempo di attesa oltre 20 minuti”* nel Comune di Francavilla al Mare, è inferiore del 18,37% rispetto al dato nazionale riferito all' anno 2015.

E' stata esperita inoltre una indagine sui seguenti indicatori:

1) Facilità di accesso all'ufficio.

2) Capacità di ascolto, competenza e disponibilità del personale.

- 3) Tempi di rilascio della certificazione e dei documenti.
- 4) Tempi di attesa per accedere allo sportello.
- 5) Soddisfazione in merito ai servizi erogati.

1) Il 98,99 % degli utenti ritiene facilmente accessibili gli uffici anagrafici. Un solo utente su 99 (ossia l' 1,01 %) si ritiene "poco" soddisfatto.

2) Il 98,99 % degli utenti si ritiene soddisfatto della competenza, della capacità di ascolto e della disponibilità del personale. Nessuno ha espresso giudizio negativo. Un solo utente su 99 (l' 1,01 %) si ritiene "poco" soddisfatto.

3) I tempi di rilascio delle certificazioni e dei documenti sono soddisfacenti per il 100 % degli utenti.

4) I tempi di attesa per accedere allo sportello sono adeguati per il 93,94 % degli utenti. Solo l' 1,01 % giudica non adeguati i tempi di attesa, che sommato al 5,05 % che ritiene "poco" adeguati i tempi di attesa, rappresenta una quota marginale del 6,06 %.

5) L'indagine evidenzia un grado di soddisfazione dei servizi erogati del 100%.

D) REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

La carta dei servizi è soggetta a revisione annuale con aggiornamento degli obiettivi, della normativa e di ogni altra informazione utile al cittadino. I progetti di miglioramento e sviluppo per l'anno 2019 sono:

- **Ampliamento servizi all'utenza:** aumento del numero di unità lavorative autorizzate a autenticare la firma a domicilio.
- **Aumento delle convenzioni** per l'accesso alla banca dati informatizzata dell'anagrafe, attraverso opportuna attività di sensibilizzazione.
- **"Potenziamento orari matrimoni"** : Ampliamento della disponibilità per le celebrazioni nelle sedi di proprietà comunale, con estensione a tutti i mesi dell'anno.

E) Diritti e doveri

Il personale

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità riservatezza e senza discriminazione alcuna;
garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

L'Utente

Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Caro cittadino/a

Ricorda inoltre che

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo.

Se porti con te tutti i documenti richiesti eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire informazioni esatte.

Se pensi di utilizzare l'auto puoi usufruire del parcheggio libero di Piazza Porta Ripa, oppure del parcheggio su Corso Roma (strada a senso unico), libero sul lato sinistro e con disco orario sul lato destro.

FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO-SUGGERIMENTO-SEGNALAZIONE

All'Ufficio Servizi Demografici
Corso Roma, 7
66023 Francavilla al Mare

OGGETTO: modulo reclami – suggerimenti – segnalazioni da parte di cittadini fruitori dei Servizi Demografici.

RECLAMO **SUGGERIMENTO** **SEGNALAZIONE**
(barrare con x solo la voce d'interesse).

Il sottoscritto _____ nato a _____,
il _____, residente in _____, via _____,
n. _____, telefono _____, e-mail _____

segnala quanto segue:
(descrizione del fatto per cui si reclama/suggerisce/apprezza)

allega: _____

dà il consenso ai fini del trattamento dei propri dati personali ex D.Lgs. n. 193/06 per la gestione dei contenuti di cui al presente modulo.

_____, lì _____

firma

Da trasmettere brevi manu o al fax: 085-4917154

o tramite e-mail a:

anagrafe: lucia.mancinelli@comune.francavilla.ch.it

stato civile: cinzia.tortoreto@comune.francavilla.ch.it

stato civile: marilena.terranova@comune.francavilla.ch.it

elettorale: luciana.defrancesco@comune.francavilla.ch.it

elettorale: gianna.petraccia@comune.francavilla.ch.it

Posta Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it