

# **CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI**

**(Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Leva, Statistica, Polizia Mortuaria)**

Approvata con Delibera Giunta Comunale n. .... del 13 marzo 2019

## **INDICE**

### **Presentazione**

#### **I - INTRODUZIONE**

1. Che cos'è la Carta dei servizi
2. La struttura della Carta dei servizi
3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

#### **II - I SERVIZI DEMOGRAFICI (ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA E STATISTICA, LA POLIZIA MORTUARIA)**

1. **Generalità**
2. Le regole dei Servizi Demografici
3. I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio
4. L'organizzazione del servizio
5. Quali sono i servizi offerti
6. Chi sono i destinatari dei servizi
7. Contatti per gli utenti
8. L'orario di apertura al pubblico

#### **III - LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

#### **IV - I RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Rilevazione della soddisfazione degli utenti  
Suggerimenti, reclami e segnalazioni

## I- Introduzione

### 1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione". (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"). Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi. La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi comunali", ma:
  - è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
  - è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
  - si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("*Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("*Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico*");
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("*Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi*");
- Decreto legislativo 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "*Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*";
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 "*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*"
- Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*";
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n° 150 "*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*".

### 2 - La struttura della Carta dei servizi

La Carta dei servizi viene approvata dalla Giunta comunale.

Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;

- la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;
- i progetti di miglioramento.

Questa Carta dei Servizi, come per le future Carte dei servizi del Comune di San Teodoro, può essere scaricata in formato pdf dal sito web del Comune: [www.comune.santeodoro.me.it](http://www.comune.santeodoro.me.it)

### **3- Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi**

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

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

## **II - I SERVIZI DEMOGRAFICI (ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA, STATISTICA, LA POLIZIA MORTUARIA)**

### **1. Generalità**

Quando nel comune parlare ci si riferisce all'Anagrafe Comunale si fa in realtà riferimento ad una serie di servizi, i cosiddetti Servizi demografici (Anagrafe, Stato civile, Servizio Elettorale, Leva e Statistica) che assolvono alle funzioni di registrazione amministrativa di determinati fatti della vita, ai quali l'ordinamento attribuisce determinati effetti giuridici. Ad esempio: dichiarare di avere dimora abituale (residenza) in un comune e pertanto essere iscritti nell'Anagrafe comunale permette di poter partecipare a bandi di assegnazione di case popolari site sul territorio comunale, ad aver sostegni di natura assistenziale; essere iscritti nelle liste elettorali comunali permette di esercitare il diritto di voto; la registrazione del matrimonio (civile o religioso) o delle unioni civili nei registri di Stato civile permette di dare pubblicità e certezza giuridica dell'evento stesso comportando la modifica dello stato civile degli interessati e quindi il diritto a forme di assistenza a tutela della famiglia e delle unioni civili (ad es. assegni familiari).

L'art. 117 della Costituzione assegna allo Stato la potestà legislativa esclusiva in materia di cittadinanza, stato civile, anagrafi e legislazione elettorale. Infatti ai sensi dell'art 14 del d.lgs 18 agosto 2000 n. 267, il cosiddetto Testo unico enti locali, il Comune gestisce i servizi elettorali, di stato civile, di anagrafe, di leva militare e di statistica che rimangono servizi, come recita la rubrica dello stesso articolo "servizi di competenza statale" e per i quali l'ente locale non ha neanche competenza regolamentare.

L'art. 54 dello stesso testo unico definisce la funzione del Sindaco in materia, che "quale Ufficiale del Governo, sovrintende, altresì, alla tenuta dei registri di stato civile e di popolazione e agli adempimenti demandatigli dalle leggi in materia elettorale, di leva militare e di statistica".

Per l'espletamento di tale compito si avvale di funzionari comunali, quali ufficiali di governo delegati, che, dotati di adeguata professionalità ed esperienza, svolgono le proprie competenze istituzionali sulla base di leggi e disposizioni dello Stato, sotto la vigilanza delle Prefetture (Uffici Territoriali di Governo) e nel caso del servizio Anagrafe e di Statistica, anche dell'ISTAT.

### **2. Le regole dei Servizi Demografici**

1. **Legislazione di riferimento per servizio** : vedi presentazione relativa a ogni servizio

## 2. **Leggi di applicazione generale**

- Regio Decreto 18 giugno 1931, n. 773 " Testo unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza "
- Regio decreto 6 maggio 1940, n. 635 "Regolamento attuativo TULPS"
- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- dpr 12 aprile 2006, n. 184 "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi";
- D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- Dlgs. 18 agosto 2000 n. 267 "Testo unico enti locali";
- D.P.R. 642/1972 "Disciplina dell'imposta Imposta di bollo";
- Legge 8 giugno 1962 n. 604 tabella D (diritti di segreteria);
- Decreto legislativo 196/2003 "Codice della privacy", Regolamento UE Privacy, D.Lgs. 191/ 2018;
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale";

## 3. **I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio**

L'attività dei Servizi Demografici si ispira ai seguenti principi:

**Eguaglianza ed Imparzialità.** I Servizi Demografici e lo Sportello Facile garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzioni di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

**Efficacia ed efficienza.** L'organizzazione, ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricerca le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee, attraverso le analisi costi/benefici ed obiettivi/risultati tenuto conto dell'interesse pubblico.

**Trasparenza, accesso, partecipazione e privacy.** I Servizi Demografici erogati attraverso lo Sportello 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. Molte leggi consentono ad altri enti, sia pubblici che privati, di accedervi direttamente, purché siano osservate le condizioni di sicurezza dei dati e di rispetto della privacy. 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 che debba verificare una dichiarazione sostitutiva di certificazione presentata dai privati, o che debba eseguire accertamenti d'ufficio. Nel fornire i dati che vengono richiesti, anche diversi da quelli citati, i Servizi Demografici prestano la massima attenzione al rispetto dei principi di necessità e pertinenza delle domande, vagliando caso per caso, le motivazioni, e solo all'esito positivo rilasciano informazioni.

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

**Continuità del servizio.** I Servizi Demografici tramite lo Sportello garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi d'informazione locale;

- sito web del Comune;
- segnaletica negli uffici.

#### **4. L'organizzazione del servizio**

I Servizi Demografici del Comune di San Teodoro fanno parte dell'Area Amministrativa.

L'organigramma della struttura è il seguente:

##### **Area Amministrativa**

**Responsabile:** sig. Rizzo Aldo

##### **Servizi Demografici**

Responsabile con delega sindacale : sig.ra Di Marco Maria

#### **5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

##### **Anagrafe Stato Civile Elettorale Leva Statistica**

I Servizi Demografici sono regolati da normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

##### **a) SERVIZIO ANAGRAFE**

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

- cittadini, italiani, comunitari e stranieri 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 o di una convivenza di fatto, con l'iscrizione nelle schede di convivenza;
- tutti i mutamenti nel registro anagrafico conseguenti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione e cambi di indirizzo sul territorio comunale;
- tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.).

Ai sensi dell'art. 33 del dpr 223/1989 l'ufficiale di anagrafe rilascia a chiunque ne faccia richiesta, fatte salve le limitazioni di legge, i certificati di residenza e lo stato di famiglia e d'ordine del Sindaco i certificati di : STATO LIBERO, VEDOVANZA, CITTADINANZA, NASCITA ANAGRAFICO, RESIDENZA STORICO, STATO DI FAMIGLIA STORICO (dalla data di costituzione), STATO DI FAMIGLIA ORIGINARIO (alla nascita dell'interessato), STATO DI FAMIGLIA ALLA DATA, RESIDENZA AIRE, STATO DI FAMIGLIA AIRE.

Gli addetti all'ufficio Anagrafe, in qualità di funzionari incaricati dal Sindaco, ricevono, dichiarazioni sostitutive di atto notorio, effettuano autentiche di sottoscrizioni, autentiche di copia e legalizzazioni di foto nei casi previsti dalla legge.

Il Sindaco rilascia, sempre attraverso funzionari dallo stesso incaricati dell'ufficio Anagrafe, ai sensi dell'art. 3 del Testo unico di pubblica sicurezza, le carte di identità ai cittadini residenti e solo in caso di gravi e comprovati motivi a cittadini dimoranti.

**Ai sensi della normativa .....** la carta di identità viene rilasciata in formato elettronico a tutti i residenti. Si possono rilasciare in modalità cartacea solo ai cittadini italiani iscritti all'aire (anagrafe italiani residenti all'estero).

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

##### **ANAGRAFE**

- Legge 24 dicembre 1954 n. 1228 "legge anagrafica";
- D.P.R 30 maggio 1989 n. 223 "Regolamento anagrafico";
- legge 31 ottobre 1955, n. 1064;
- decreto del Presidente della Repubblica 2 maggio 1957, n. 432.
- ISTAT Metodi e norme n. 29 - 1992 "Anagrafe della popolazione - Avvertenze e note illustrative";

- D.lgs. 6 febbraio 2007 n. 30 "Attuazione della direttiva 2004/38/CE relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri";
- D.lgs. 25 luglio 1998, n. 286 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero";
- Regio Decreto 18 giugno 1931, n. 773 " Testo unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza ";
- Regio decreto 6 maggio 1940, n. 635 "Regolamento attuativo TULPS";
- D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";

#### **c i elettronica**

#### **convivenza di fatto**

#### **Anagrafe italiani all'estero**

- Legge 28 ottobre 1988 n. 470 "Anagrafe e censimento degli italiani all'estero"
- Dpr. 6 settembre 1989 n. 323 "Regolamento AIRE".

#### **b) 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 e le unioni civili, la morte e gli atti relativi all'acquisto, concessione, conferimento, perdita, riacquisto della 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 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 e 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 procedimenti e, infine, mirando alla progressiva informatizzazione delle procedure e degli atti.

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

- Codice civile libro I
- R.D. 9 luglio 1939 n. 1238 "ordinamento dello stato civile"
- D.P.R. 3 novembre 2000 n. 396 "Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello stato civile";
- legge 31 ottobre 1955, n. 1064;
- decreto del Presidente della Repubblica 2 maggio 1957, n. 432.
- Regime transitorio regolato dal D.M. 27 febbraio 2001 e Circolari Ministero interno n. 2 e 9 del 2001;
- Massimario dello Stato civile edizione 2012;
- Legge 31 maggio 1995 n. 218 "Riforma diritto internazionale privato";
- Legge 27 maggio 1929, n.847 "Disposizioni per l'applicazione del Concordato dell'11 febbraio 1929 fra la Santa Sede e l'Italia, nella parte relativa al matrimonio";
- Legge 1 dicembre 1970 n. 898 "Disciplina dei casi di scioglimento del matrimonio";
- Reg. C.E. 2201 del 27.11.2003 per i divorzi pronunciati nei paesi U.E;

LEGISLAZIONE VIGENTE SULLE unioni civili

#### **c) SERVIZIO DI POLIZIA MORTUARIA**

Il servizio si occupa di rilasciare , in caso di decesso e dopo la formazione dell'atto di morte di competenza dello Stato civile, le autorizzazioni all'inumazione, alla tumulazione e alla cremazione e le susseguenti autorizzazioni al trasporto di cadavere (la gestione del cimitero comunale che regola le sepolture: le concessioni dei loculi, delle cellette, dei campi e i cicli delle esumazioni ed estumulazioni rilasciando le relative autorizzazioni, viene gestito dall'UTC.

A differenza dei servizi demografici, il servizio è regolato in parte dall'ordinamento di stato civile, e in parte da norme di polizia sanitaria di livello statali, Regionali e Comunali.

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

- D.P.R. 3 novembre 2000 n. 396 "Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello stato civile" titolo IX;
- Regio decreto 27 luglio 1934, n. 1265 "Testo unico leggi sanitarie"
- D.p.r. 10 settembre 1990, n. 285" Approvazione del regolamento di polizia mortuaria"
- Legge 30 marzo 2001 n. 130 "Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri"
- D.P.G.R. 8 agosto 2012 n. 7/R "Regolamento regionale in materia di attività funebre"

#### **d) SERVIZIO ELETTORALE**

Funzione dell'Ufficio Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di San Teodoro, di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale.

L'ufficio provvede anche all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

L'ufficio, inoltre, rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali.

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

- D.p.r. 20 marzo 1967 n. 223 "Testo unico Approvazione del testo unico delle leggi per la disciplina dell'elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle liste elettorali;
- Circolare permanente Ministero interno 1 febbraio 1986 n. 2600/L;
- **Legge 27 dicembre 2001 n. 459** "Norme per l'esercizio del diritto di voto dei cittadini italiani residenti all'estero;
- Dpr 08 settembre 2000 n 299 "Regolamento concernente l'istituzione, le modalità di rilascio, l'aggiornamento ed il rinnovo della tessera elettorale personale a carattere permanente";
- **Legge 21 marzo 1990 n. 53** "Disciplina Albo presidenti di seggio";
- **Legge 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";
- legge 10 aprile 1951, n. 287 Riordinamento dei giudizi di Assise (Aggiornamento Albo Giudici popolari);

#### **e) SERVIZIO LEVA**

L'ufficio Leva ha lo scopo di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva e i ruoli matricolari dei militari posti in congedo, ne assicura la regolare consegna e, in caso di smarrimento, l'assistenza per ottenere copia del foglio matricolare per il conteggio degli anni prestati ai fini pensionistici.

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.

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

- D.lgs. 15 marzo 2010 n. 66 "Codice dell'Amministrazione militare",

- Decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 90 "Testo unico delle disposizioni regolamentari in materia di ordinamento militare".

#### **f) SERVIZIO STATISTICA**

Il servizio si occupa principalmente della produzione di statistiche mensili e annuali previste dalla legge e relative alla movimentazione demografica ma anche agli eventi di stato civile (nascita, morte, matrimonio –unioni civili). Inoltre fornisce nelle modalità prevista dalla legge dati statistici a soggetti pubblici e privati e relativi sempre a variazioni demografiche o eventi di stato civile. A queste si aggiungono le indagini che l'ISTAT effettua periodicamente: una su tutte la classica indagine sui consumi delle famiglie con rilevazione che viene organizzata e gestita dal Servizio Statistica Comunale.

Il Servizio poi si occupa infine di organizzare e gestire, a livello comunale, le grandi Rilevazioni nazionali quali ad esempio il Censimento della popolazione. Il Censimento, quando indetto (per il momento ogni dieci anni) , impone all'ufficio adempimenti straordinari sia per i due anni antecedenti che ai due anni successivi allo svolgimento.

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

- decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322 *"Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica"*;
- Legge 24 dicembre 1954 n. 1228 "legge anagrafica";
- D.P.R 30 maggio 1989 n. 223 "Regolamento anagrafico";
- Regolamento CE 862/2007 "Statistiche su migrazioni";
- Regolamento CE 1338/2008 "Statistiche di morte";
- Circolari Attuative ISTAT;

#### **6. I destinatari dei servizi**

Sono tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento, nonché tutti i soggetti che hanno diritto o richiedono di usufruire di tali servizi.

#### **7. Contatti per gli utenti**

##### **SPORTELLLO per tutti i servizi**

INDIRIZZO Via Vittorio Emanuele, n. 13

(Piano terra del Palazzo Comunale)

TELEFONO 095 7739117

FAX 095 7739129

E-MAIL [anagrafesanteodoro@tiscali.it](mailto:anagrafesanteodoro@tiscali.it)

PEC [protocollo@pec.comune.santeodoro.me.it](mailto:protocollo@pec.comune.santeodoro.me.it)

#### **8. ORARIO AL PUBBLICO** martedì, giovedì e venerdì 08:30-13,30

Lunedì e mercoledì: 08:30-13,30; dalle 15,30 alle 18,00;

Sabato: chiuso

### III - LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La ricerca costante della massima qualità del servizio offerto riguarda:

- l'accessibilità dei servizi - multicanalità
- la tempestività dell'erogazione
- la trasparenza delle informazioni

I Servizi Demografici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso lo Sportello ubicato al piano terra del Palazzo Comunale sia attraverso il sito web dell'ente ([www.comune.santeodoro.me.it](http://www.comune.santeodoro.me.it)) mettendo 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 all'indirizzo web:

<http://www.comune.santeodoro.me.it>

I Servizi Demografici 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.

## ANAGRAFE

### **Servizio CERTIFICATI ANAGRAFICI**

**DESCRIZIONE** I certificati anagrafici sono documenti che danno certezza giuridica ai terzi, delle posizioni risultanti e relative ai cittadini iscritti nell'Anagrafe della popolazione residente nel Comune (residenza, stato di famiglia, innanzitutto, ma anche cittadinanza, stato libero, etc.). La certificazione ha validità semestrale. Si ricorda che dal 01-01-2012 la certificazione viene rilasciata **SOLO per uso esclusivo fra privati**. Ogni certificato, salvo casi particolari, riporta a pena di nullità la seguente dicitura: *"Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi"*.

Pertanto i cittadini nei rapporti con le PP.AA. devono utilizzare dichiarazioni sostitutive di certificazione o di atto notorio (**cosiddetta autocertificazione**)

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Documento di identità in corso di validità;

#### **MODALITÀ DI ACCESSO:**

- Allo Sportello
- Per posta ordinaria.
- Tramite l'indirizzo pec del comune

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) • Immediato allo Sportello • entro 30 gg.se richiesti in altra modalità.

**COSTO** • imposta di bollo € 16,00 e diritti di segreteria € 0,52; • se esente da bollo per legge: € 0,26 di diritti di segreteria.

### **Servizio CERTIFICATI ANAGRAFICI STORICI**

**DESCRIZIONE** I certificati anagrafici storici sono documenti che danno certezza giuridica ai terzi delle posizioni storiche risultanti e relative ai cittadini iscritti o già iscritti nell'Anagrafe della popolazione residente nel Comune (residenza storico, stato di famiglia storico, stato di famiglia originario).

Vengono rilasciati, a seconda dei casi, dal Comune di residenza o dal Comune di precedente residenza.

La certificazione ha validità semestrale

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Documento di identità in corso di validità

**MODALITA' DI ACCESSO** Allo Sportello • Per posta ordinaria. Tramite l'indirizzo pec del comune

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) •

**COSTO** • diritti di segreteria € 5,16 per nominativo contenuto e imposta di bollo: € 16,00 • se esente da bollo per legge: diritti di segreteria per nominativo contenuto: € 2,58.

## **SERVIZIO CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA**

**DESCRIZIONE** La carta di identità ELETTRONICA è il documento che ha la finalità di dimostrare l'identità personale del titolare. Viene rilasciata ai cittadini residenti e, solo in caso di gravi e comprovati motivi, ai cittadini dimoranti.

La validità del documento dipende dall'età:

- Da 0 anni e fino al compimento dei 3 anni. vale 3 anni con estensione al primo compleanno utile;
- Dai 3 anni compiuti e fino al compimento del 18 anno: 5 anni con estensione al primo compleanno utile;
- Dai 18 anni: 10 anni con estensione al primo compleanno utile.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • 1 foto recente (non anteriore a 6 mesi) formato 4x4, sfondo bianco/neutro;

• Vecchio documento o denuncia di smarrimento/furto.

• Per il rilascio del documento valido all'espatrio per i minori serve il consenso di entrambi i genitori all'atto della richiesta; il minore che abbia compiuto i 12 anni dovrà anche firmare il proprio documento.

**MODALITA' DI ACCESSO** (multicanalità): • Allo Sportello Facile;

**TEMPI RILASCIO** (tempestività)- • Immediato allo Sportello.

**COSTO** • € 22,30; il duplicato: 27,70.

## **SERVIZIO DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'**

**DESCRIZIONE** L'atto di notorietà è l'atto ricevuto da pubblico ufficiale nel quale vengono verbalizzate deposizioni o asserzioni giurate. **Se concerne fatti, stati o qualità personali, è sostituito da una dichiarazione resa al funzionario incaricato dal Sindaco e sottoscritta dall'interessato. La competenza del funzionario incaricato dal Sindaco a ricevere le dichiarazioni NON si estende a dichiarazioni contenenti atti di procura, disposizioni di volontà, intenzioni, propositi per il futuro, rinunce all'eredità e in generale atti negoziali. In questi casi l'interessato si deve rivolgere ad un notaio. E' fatta salva la competenza al ricevimento della dichiarazione e all'autentica della sottoscrizione quando siano attribuite al funzionario incaricato dal Sindaco da specifiche norme di legge.**

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Documento di identità in corso di validità;

**MODALITA' DI ACCESSO** • Allo Sportello;

**TEMPI RILASCIO** (tempestività): • Immediato allo sportello.

**COSTO** • imposta di bollo di € 16,00 e diritti di segreteria pari a € 0,52; • Se esente quando previsto dalla legge sconta € 0,26 di diritti di segreteria .

## **SERVIZIO AUTENTICA DI SOTTOSCRIZIONE, AUTENTICA DI COPIE DI DOCUMENTI E LEGALIZZAZIONE DI FOTOGRAFIE**

**DESCRIZIONE** L'autentica di sottoscrizione consiste nell'attestazione, da parte del funzionario incaricato dal Sindaco, che la sottoscrizione e' stata apposta in sua presenza, previo accertamento dell'identità della persona che sottoscrive. **Valgono gli stessi limiti previsti per le dichiarazioni sostitutive di atto notorio, salvo che specifiche previsioni di legge attribuiscono la competenza al funzionario incaricato dal Sindaco.**

**L'autentica di copia** consiste nell'attestazione di conformità con l'originale scritta alla fine della copia, a cura del pubblico ufficiale autorizzato.

**La Legalizzazione di foto** consiste nell'attestazione, da parte della pubblica amministrazione competente, che un'immagine fotografica corrisponde alla persona dell'interessato.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Documento di identità in corso di validità;

- Autentica di sottoscrizione e autentica di copia: Documento originale completo (l'autentica di sottoscrizione non può essere effettuata su documenti redatti in lingua straniera);
- Legalizzazione di foto: la/le foto richieste da autenticare;

**MODALITA' DI ACCESSO:** • Allo Sportello;

**TEMPI RILASCIO** (tempestività): • Immediato allo sportello.

**COSTO** • **Autentica di sottoscrizione e di copia:** l'adempimento sconta, in via ordinaria sconta l'imposta di bollo di € 16,00 e diritti di segreteria pari a € 0,52; Se esente, quando previsto dalla legge, sconta € 0,26 di diritti di segreteria.

- **Legalizzazione di foto:** l'adempimento sconta € 0,26 di diritti di segreteria

## **SERVIZIO CAMBI DI RESIDENZA (DA ALTRO COMUNE O DALL'ESTERO)**

**DESCRIZIONE** Consiste nella dichiarazione di variazione di RESIDENZA con provenienza da altro Comune o dall'estero e deve essere rilasciata entro 20 gg. dall'inizio della dimora abituale sul territorio comunale (termine non perentorio).

Soggetti dichiaranti: Intestatario o membro maggiorenne della famiglia;

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER TUTTI**

- Modulo ministeriale compilato, a pena di irricevibilità riportante i dati obbligatori (quelli indicati con un asterisco) e con allegato un documento di identità in corso di validità **a pena di irricevibilità della dichiarazione;**
- Dati relativi a patenti e targhe dei veicoli intestati (se posseduti)
- Dichiarazione di conoscenza da parte di chi già occupa l'abitazione;
- Nel caso di minori che si trasferiscono con uno solo dei genitori, dichiarazione da parte dell'interessato che l'altro genitore è a conoscenza del trasferimento, salvo che i minori coabitino già solo con l'interessato e salvo l'intervento diretto dell'altro genitore in sede di dichiarazione.
- Se proveniente dall'estero anche il cittadino italiano deve essere in possesso del passaporto.

**PER I CITTADINI COMUNITARI**

- I cittadini comunitari che decidano di soggiornare per più di 3 mesi in ITALIA devono essere iscritti nell'Anagrafe del Comune di dimora abituale. Devono allegare, a seconda dei casi, anche i documenti obbligatori previsti (indicati con un solo \*) **dall'allegato B ministeriale;**

**PER I CITTADINI EXTRACOMUNITARI**

- I cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti (in possesso di Permesso di soggiorno) devono allegare, a seconda dei casi, anche i documenti obbligatori previsti (indicati con un solo \*) **dall'allegato A ministeriale;**

**MODALITA' DI ACCESSO:** • Allo Sportello Facile; • Via PEC:

**TEMPI RILASCIO** (tempestività): La registrazione, da parte dell'Ufficio **deve** avvenire **entro 2 giorni** dalla dichiarazione resa o ricevuta; **L'ufficio dovrà sempre e comunque effettuare l'accertamento entro 45 giorni dalla dichiarazione che se non risulterà conforme alla dichiarazione potrà comportare, se permane la mancanza della presenza oggettiva sul territorio, l'annullamento della pratica di iscrizione, il ripristino della posizione anagrafica precedente nel Comune di provenienza (se non proveniente dall'estero) e la segnalazione all'autorità di pubblica sicurezza.**

**COSTO** • Nessuno.

Per i cittadini comunitari che richiedano contestualmente il rilascio dell'Attestazione di iscrizione anagrafica per Comunitari, servono:

- 1 marca da bollo da € 16,00 per la domanda;
- 1 marca da bollo da € 16,00 per ogni attestazione richiesta (per sé e per gli eventuali familiari);

- Al momento del rilascio del o dei documenti (successivamente alla conclusione positiva degli accertamenti) dovranno essere pagati € 0,52 di diritti di Segreteria per ogni attestazione.

**MODULISTICA** • sportello

## **SERVIZIO CAMBI DI ABITAZIONE NEL COMUNE**

**DESCRIZIONE** Consiste nella dichiarazione di variazione di indirizzo relativo alla dimora abituale sul territorio comunale e deve essere rilasciata entro 20 gg. Dal cambio di abitazione (termine non perentorio).

Soggetti dichiaranti:

- Intestatario o membro maggiorenne della famiglia;

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Modulo ministeriale compilato riportante i dati obbligatori (quelli indicati con un asterisco) e con allegato un documento di identità in corso di validità, **a pena di irricevibilità della dichiarazione;**

- Dati relativi a patenti e targhe dei veicoli intestati (possibilmente allegare patente in copia);
- Dichiarazione di conoscenza da parte di chi già occupa l'abitazione;
- Nel caso di minori che si trasferiscono con uno solo dei genitori, dichiarazione da parte dell'interessato che l'altro genitore è a conoscenza del trasferimento salvo che i minori coabitino già solo con l'interessato e salvo l'intervento diretto dell'altro genitore in sede di dichiarazione.

**MODALITA' DI ACCESSO:** • Allo Sportello; • Via PEC:

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) La registrazione, da parte dell'Ufficio **deve** avvenire **entro 2 giorni** dalla dichiarazione resa o ricevuta; **L'ufficio dovrà sempre e comunque effettuare l'accertamento entro 45 giorni dalla dichiarazione che se non risulterà conforme alla dichiarazione potrà comportare, se permane la mancanza della presenza oggettiva sul territorio, l'annullamento della pratica, il ripristino nella posizione anagrafica precedente e la segnalazione all'autorità di pubblica sicurezza.**

**COSTO** • nessuno

**MODULISTICA** • sito internet:

## **SERVIZIO ATTESTAZIONE DI SOGGIORNO PERMANENTE PER CITTADINI COMUNITARI**

**DESCRIZIONE** I cittadini comunitari regolarmente residenti legalmente da 5 anni come risultante dall'anagrafe, possono richiedere l'attestazione di soggiorno permanente. **Il possesso dell'Attestato di soggiorno permanente permette ai cittadini dell'Unione europea ed ai loro familiari, qualunque sia la loro cittadinanza, di non essere allontanati dal territorio dello Stato salvo che per gravi motivi di ordine e di sicurezza pubblica.**

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • requisito della residenza legale in Italia per 5 anni (iscrizione anagrafica);

- documentazione che dimostri il mantenimento dei requisiti per l'iscrizione anagrafica per tutti i 5 anni di residenza (a titolo esemplificativo): dichiarazione dei redditi, bollettini versamenti INPS per badanti o domestici, etc.
- documento di riconoscimento in corso di validità.

**MODALITA' DI ACCESSO** • Allo Sportello

**TEMPI RILASCIO** Entro 30 giorni

**COSTO** • 1 marca da bollo da € 16,00 per la domanda;

- 1 marca da bollo da € 16,00 + diritti € 0,52 per attestazione richiesta

**MODULISTICA** • sportello

## **ANAGRAFE ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO – AIRE**

### **SERVIZIO ISCRIZIONE ALL'ANAGRAFE ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO (AIRE) – CERTIFICAZIONE AIRE**

**DESCRIZIONE** I cittadini italiani che trasferiscono stabilmente la propria residenza all'estero devono rilasciare opportuna dichiarazione entro 90 giorni dal trasferimento all'estero alla competente sede Consolare. E' anche possibile dichiarare anticipatamente il trasferimento all'estero al proprio Comune di Residenza utilizzando il modulo

ministeriale. **Rimane però l'obbligo per il cittadino di presentarsi alla sede Consolare entro i 90 giorni successivi alla dichiarazione resa in Comune.** La mancata dichiarazione presso la sede Consolare potrebbe dare adito alla cancellazione per irreperibilità anagrafica.

**Si consiglia pertanto di non utilizzare la presente procedura ma di rilasciare direttamente in Consolato la dichiarazione DOPO che si è trasferita la residenza all'estero** Una volta iscritto all'AIRE il cittadino può richiedere certificazione di residenza AIRE e Stato di famiglia AIRE. (attenzione: se la famiglia del cittadino italiano residente all'estero ricomprende componenti stranieri, questi ultimi non compariranno nella certificazione di famiglia AIRE)

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Modulo ministeriale compilato riportante i dati obbligatori (quelli indicati con un asterisco) e con allegato un documento di identità in corso di validità, **a pena di irricevibilità della dichiarazione**

**MODALITA' DI ACCESSO:** • Allo Sportello; • Via PEC:

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) La decorrenza dell'iscrizione all'AIRE e cancellazione dall'APR sarà comunque quella del rilascio della dichiarazione in comune.

**COSTO** • Per le dichiarazioni di residenza: Nessuno • Per la certificazione AIRE: stesso regime fiscale dei certificati anagrafici.

**MODULISTICA** • sportello

## **LEVA**

- **SERVIZIO Consegna Congedi – Certificazione leva e matricolare**  
DESCRIZIONE il servizio provvede all'iscrizione dei giovani residenti che abbiano compiuto 17 anni di età alla lista di leva che viene trasmessa telematicamente tramite il portale ministeriale.

**Esito di leva:** oltre ai dati del certificato di iscrizione riporta l'esito della visita di Leva. Autocertificabile

**Certificato ruolo matricolare (fino al 1980):** ricomprende i dati degli altri due certificati con l'aggiunta della data di partenza e di congedamento, il corpo presso il quale è stato prestato il servizio di leva e il grado.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • documento di riconoscimento valido

**MODALITA' DI ACCESSO** • sportello –

tempi rilascio: tempestivo

**COSTO** • Nessuno • Per i certificati: Stesso regime fiscale dei certificati anagrafici.

## **STATO CIVILE**

- **SERVIZIO CERTIFICATI , ESTRATTI PER RIASSUNTO, ESTRATTI PER COPIA INTEGRALE**

**DESCRIZIONE** Dagli eventi registrati negli atti di stato civile (nascita, morte e Matrimonio –unioni civili) è possibile fornire 4 tipologie di documentazione certificativa:

**Certificati:** riportano soltanto data e luogo dell'evento (nascita, morte e matrimonio) relativo all'interessato ;

**Certificati plurilingue:** (Convenzione di Vienna 8 settembre 1976):

vengono utilizzati per l'estero fra i paesi aderenti alla convenzione in quanto non necessitano di traduzione e legalizzazione;

**Estratti per riassunto:** documento che riproduce l'atto riportando le indicazioni contenute e le relative annotazioni sulla base delle ultime modifiche, integrazioni o correzioni.

**Estratti per copia integrale:** consiste nella riproduzione conforme dell'atto originale e riproducente pertanto anche quelle parti modificate, integrate e corrette dalla formazione dell'atto originale.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** I certificati di stato civile si rilasciano a chiunque ne faccia richiesta, senza alcuna limitazione, salvo il divieto di rilascio di qualsiasi certificato da cui si possa desumere lo status di adozione legittimante e o affidamento pre-adoitivo.

**Gli estratti per copia integrale invece possono essere rilasciati solo ai soggetti cui l'atto si riferisce, oppure su motivata istanza comprovante l'interesse personale e concreto del richiedente a fini di tutela di una situazione giuridicamente rilevante, ovvero decorsi settanta anni dalla formazione dell'atto.**

- Documento di identità in corso di validità.

#### **MODALITA' DI ACCESSO sportello- via pec •**

Quando la richiesta viene trasmessa via posta elettronica/PEC o posta ricordarsi di allegare copia documento di riconoscimento in corso di validità

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) • Immediato agli sportelli- • entro 48 ore se richiesti in altra modalità.

**COSTO** • nessuno

### **- SERVIZIO DICHIARAZIONE DI NASCITA**

**DESCRIZIONE** La dichiarazione di nascita e' resa da uno dei genitori, da un procuratore speciale, ovvero dal medico o dalla ostetrica o da altra persona che ha assistito al parto, rispettando l'eventuale volontà della madre di non essere nominata.

**Figli nati in costanza di matrimonio:** la dichiarazione può essere resa dal padre o dalla madre.

**Figli nati al di fuori del matrimonio:** entrambi i genitori che riconoscono il nato.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Attestazione di nascita rilasciata dall'ospedale;

- Documento di riconoscimento valido del o dei dichiaranti

**MODALITA' DI ACCESSO** • Allo sportello

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) • Immediato allo sportello

**COSTO** • nessuno

### **- SERVIZIO DICHIARAZIONE DI MORTE**

**DESCRIZIONE** La dichiarazione di morte e' fatta non oltre le ventiquattro ore dal decesso all'ufficiale dello stato civile del luogo dove questa e' avvenuta o, nel caso in cui tale luogo si ignori, del luogo dove il cadavere e' stato depresso. La dichiarazione e' fatta da uno dei congiunti o da una persona convivente con il defunto o da un loro delegato o, in mancanza, da persona informata del decesso.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Avviso di decesso; • Certificato necroscopico; • Scheda Istat;

**MODALITA' DI ACCESSO** • All'ufficio di Stato civile

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) • Immediato allo sportello

**COSTO** • nessuno

### **- SERVIZIO PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO**

**DESCRIZIONE** La procedura è finalizzata alla verifica della capacità matrimoniale dei nubendi e si conclude, una volta verificata l'assenza di impedimenti, con la pubblicazione dell'Atto di Pubblicazione di Matrimonio che rende nota ai terzi la volontà degli interessati di contrarre matrimonio.

La richiesta può avvenire da parte dei nubendi o loro procuratore speciale.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Documento di identità dichiaranti; • In caso di matrimonio religioso: richiesta del parroco o ministro di culto; • Per cittadini Comunitari ed Extracomunitari: nulla osta al matrimonio rilasciato dalle autorità stranieri competenti.

**MODALITA' DI ACCESSO** • All'ufficio di Stato civile

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) Dalla richiesta di pubblicazione al rilascio del Certificato di eseguite pubblicazioni/Nulla osta per matrimonio religioso : **ca:15 gg.**

**COSTO** • Se tutti e due i Nubendi sono residenti in San Teodoro:1 marca da bollo di € 16,00;

- Se solo un nubendo è residente: 1marche da bollo da 16,00

### **- SERVIZIO CELEBRAZIONE MATRIMONIO**

**DESCRIZIONE** E' possibile celebrare il matrimonio civile nella Sala Consiliare dal lunedì al sabato mattino durante l'ordinario orario di servizio dell'Ufficio di Stato civile.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** • Documento di identità valido degli sposi; • Documento di identità valido dei due testimoni . I documenti di identità dei testimoni e degli sposi non residenti devono essere prodotti all'ufficio almeno una settimana prima.

**MODALITA' DI ACCESSO** All'ufficio di Stato civile per accordare data, ora e modalità della cerimonia.

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) Il matrimonio va effettuato entro 180 giorni dall'avvenuta pubblicazione di matrimonio.

Durata della Cerimonia: ca. 15 minuti

**COSTO** • gratuito

### - **SERVIZIO CITTADINANZA (CONCESSIONE/CONFERIMENTO)**

#### **Adempimenti presso il Comune di Residenza**

**DESCRIZIONE** La cittadinanza italiana si basa sul principio dello "jus sanguinis" (diritto di sangue), per il quale il figlio nato da padre italiano o da madre italiana è italiano. I cittadini stranieri, tuttavia, possono acquistarla se in possesso dei requisiti previsti dalla legge 5 febbraio 1992 n. 91 e successive modifiche ed integrazioni, desumibili consultando le pagine del sito del **Ministero dell'Interno**. Le casistiche possono essere varie pertanto si prega di contattare il Comune per maggiori informazioni

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** Concessione/Conferimento della cittadinanza italiana:

- Decreto notificato di Concessione/Conferimento;
- Documento di riconoscimento valido;
- Copia atto di nascita trasmesso dalla Prefettura;

**MODALITA' DI ACCESSO** All'ufficio di Stato civile

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) • Dopo la notifica: concordati con il cittadino

**COSTO** • nessuno

## **POLIZIA MORTUARIA**

### - **SERVIZIO AUTORIZZAZIONE**

#### **ALL'INUMAZIONE/TUMULAZIONE/CREMAZIONE E AUTORIZZAZIONE AL TRASPORTO DI CADAVERE**

**DESCRIZIONE** Non si può far luogo all'inumazione o tumulazione di cadavere senza la preventiva autorizzazione dell'Ufficio di Stato civile e in caso di Creazione senza la preventiva autorizzazione del Sindaco. Le suddette autorizzazioni sono rilasciate decorse 24 ore dall'accertamento del decesso.

Le susseguenti autorizzazioni al trasporto sono rilasciate dal funzionario incaricato dal Sindaco in qualità di Autorità locale sanitaria.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** 1. per autorizzazione alla inumazione/tumulazione:

- certificato necroscopico

2. per autorizzazione alla cremazione:

- certificato necroscopico;
- Dichiarazione volontà alla cremazione sottoscritta dal coniuge oppure familiare più prossimo oppure in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della totalità degli stessi, autenticata dal funzionario incaricato dal Sindaco ;

3. per autorizzazione al trasporto:

- richiesta compilata con dati tragitto: data, ora, itinerario

**MODALITA' DI ACCESSO** Ufficio di Stato civile

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) nei termini di legge (trascorse 24 ore dal decesso)

**COSTO** per autorizzazione al trasporto: 2 marche da bollo da € 16,00

## **SERVIZIO ELETTORALE**

### - **SERVIZIO CERTIFICAZIONE ELETTORALE - AUTENTICHE DI SOTTOSCRIZIONE PREVISTE DAL PROCEDIMENTO ELETTORALE**

**DESCRIZIONE** L'ufficio elettorale può rilasciare due tipologie di certificazione: il certificato di godimento dei diritti politici e il certificato di iscrizione alle liste elettorali. Il **certificato di godimento dei diritti politici** certifica l'assenza di cause ostative all'iscrizione alle liste elettorali. Ci si può rivolgere allo sportello e sconta lo stesso regime fiscale dei certificati anagrafici. **Può essere oggetto di dichiarazione sostitutiva di certificazione.** Il **certificato di iscrizione alle liste elettorali** certifica l'iscrizione alle suddette liste comunali. Solitamente si richiede ai fini del procedura elettorale e **NON Può essere oggetto di dichiarazione sostitutiva di certificazione.** Le **autentiche di sottoscrizione** ai fini del procedimento elettorale sono effettuate dal funzionario incaricato dal Sindaco nell'ambito del procedimento elettorale (presentazione liste candidati, raccolta firme), quando non effettuate da altri pubblici ufficiali individuati dalla norma (art. 14 legge 53/1990).

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** Documento di riconoscimento valido;

**MODALITA' DI ACCESSO** • All'Ufficio Elettorale; • Via fax • Via PEC:

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) • Immediato.

**COSTO** NESSUNO

**MODULISTICA** Sportello

### - **SERVIZIO AGGIORNAMENTO ALBO SCRUTATORI**

**DESCRIZIONE** Può richiedere l'iscrizione nell'Albo delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale chi:

- È iscritto nelle liste elettorali del Comune
- Ha assolto gli obblighi scolastici;
- non rientra nei casi di esclusione previsti dalle norme:
  - a) non essere dipendenti dei Ministeri dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;
  - b) non essere in servizio presso Forze Armate;
  - c) non essere medici provinciali, ufficiali sanitari o medici condotti;
  - d) non essere Segretari Comunali o dipendenti comunali addetti a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali comunali;
  - e) non essere candidati alle elezioni per le quali si svolge la votazione;
  - f) non essere stati condannati, anche con sentenza non definitiva, per i reati previsti e disciplinati dal Titolo VII del Testo Unico n. 361 del 1957 e dal Capo IX del Testo Unico n. 570 del 1960.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** Documento di riconoscimento valido;

**MODALITA' DI ACCESSO** • Allo Sportello; • Via PEC:

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) • **Presentazione domande iscrizione:** entro 30 novembre;

- Presentazione domanda di cancellazione: entro 31 dicembre • L'Albo aggiornato dalla Commissione Elettorale Comunale è depositato dal 15 gennaio di ogni anno presso l'ufficio.

**COSTO** NESSUNO

**MODULISTICA** Sportello

### - **SERVIZIO AGGIORNAMENTO ALBO PRESIDENTI**

**DESCRIZIONE** Può richiedere l'iscrizione nell'Albo delle persone idonee all'ufficio di presidente di seggio elettorale chi:

- È iscritto nelle liste elettorali del Comune
- È in possesso di titolo di studio non inferiore al diploma di istruzione secondaria di secondo grado;
- Non abbia compiuto i settanta anni di età;
- non rientra nei casi di esclusione previsti dalle norme:
  - a) non essere dipendenti dei Ministeri dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;
  - b) non essere in servizio presso Forze Armate;
  - c) non essere medici provinciali, ufficiali sanitari o medici condotti;
  - d) non essere Segretari Comunali o dipendenti comunali addetti a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali comunali;
  - e) non essere candidati alle elezioni per le quali si svolge la votazione;

f) non essere stati condannati, anche con sentenza non definitiva, per i reati previsti e disciplinati dal Titolo VII del Testo Unico n. 361 del 1957 e dal Capo IX del Testo Unico n. 570 del 1960.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** Documento di riconoscimento valido;

**MODALITA' DI ACCESSO** · Sportello; · Via PEC:

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) · Presentazione domanda iscrizione: entro 31 ottobre; · Presentazione domanda cancellazione: entro 31 dicembre; · L'Albo è aggiornato dalla Corte d'appello competente entro febbraio di ogni anno.

**COSTO** NESSUNO

**MODULISTICA** Sportello

### **- SERVIZIO RILASCIO TESSERE ELETTORALI - DUPLICATI**

**DESCRIZIONE** Al cittadino iscritto nelle liste elettorali dal 1999 viene rilasciata una Tessera elettorale personale, necessaria, in via ordinaria, unitamente ad un documento di identificazione, per poter esercitare il diritto di voto e che è idonea a certificare l'avvenuta partecipazione al voto nelle singole consultazioni elettorali.

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** · Documento di riconoscimento valido;

- **In caso di rilascio duplicato per smarrimento:** dichiarazione sostitutiva relativa allo smarrimento;
- **Per esaurimento spazi o deterioramento:** vecchia tessera:

**MODALITA' DI ACCESSO** · Primo rilascio: consegna a domicilio;

- In caso di trasferimento di residenza: consegna a domicilio con ritiro della vecchia tessera;
- Rilascio duplicato/rinnovo: Sportello elettorale durante il periodo elettorale

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) · Immediato allo sportello (durante le aperture in periodo elettorale)

**COSTO** NESSUNO

**MODULISTICA** Sportello

### **- SERVIZIO AGGIORNAMENTO ALBO GIUDICI POPOLARI**

**DESCRIZIONE** L'Albo dei giudici popolari è l'elenco delle persone qualificate a ricoprire le funzioni di giudice popolare presso la Corte d'Assise di primo e secondo grado.

Non possono assumere l'ufficio di giudice popolare:

- 1) i magistrati e in generale, i funzionari in attività di servizio appartenenti o addetti all'Ordine Giudiziario.
- 2) gli appartenenti alle Forze Armate dello Stato ed a qualsiasi organo di Polizia, anche se non dipendente dallo Stato, in attività di servizio
- 3) i Ministri di qualsiasi culto e i religiosi di ogni Ordine e Congregazione.

**La procedura di aggiornamento si tiene negli anni dispari.**

**DOCUMENTAZIONE NECESSARIA** · Documento di riconoscimento valido;

**MODALITA' DI ACCESSO** · Ufficio Elettorale · Via PEC

**TEMPI RILASCIO** (tempestività) · Domanda: da presentare dal 01-04 al 31-07 · Deliberazione della Commissione Comunale elettorale relativa alla formazione elenchi: entro il 30-08 · Trasmissione alla Corte: entro il 10-09

**COSTO** NESSUNO

**MODULISTICA** Sportello

## **IV- I rapporti con gli utenti**

### **Rilevazione della soddisfazione dei cittadini – utenti**

I Servizi Demografici tramite lo Sportello intendono promuovere periodicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### **Suggerimenti, reclami e segnalazioni.**

I cittadini possono 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, e-mail) presso i recapiti indicati precedentemente. I suggerimenti, le segnalazioni e 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**.

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.