

# **Comune di Alonte (VI)**

## **CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI**

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 65 del 2.11.2020

La Carta Servizi Demografici è stata realizzata nel rispetto:

- della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri Ciampi del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- del D.M 28.11.2000 “Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni”, che all'art.11 detta le norme sul “Rapporto con il pubblico” per quando attiene gli standard fissati dall'amministrazione nella “Carta dei Servizi”;
- della legge n.15 del 4 marzo 2009 che all'art. 4 detta “Disposizioni sul principio di trasparenza delle amministrazioni pubbliche”.

## INDICE

1. Finalità della carta dei servizi
2. I servizi demografici (breve descrizione)
3. Accesso al servizio: modalità – orari – ubicazione degli uffici
4. Principi ispiratori per erogazione servizio
5. Fattori di qualità dei servizi demografici
6. Elenco procedimenti

### 1. FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Quando utilizziamo i servizi della Pubblica Amministrazione, ne sperimentiamo in modo diretto ed immediato l'adeguatezza e la rispondenza alle nostre esigenze.

Il miglioramento della loro qualità rappresenta l'oggetto principale delle nostre osservazioni, proposte, segnalazioni agli Uffici. Alla Pubblica Amministrazione chiediamo soprattutto maggiore trasparenza, informazioni più chiare e tempestive: chiediamo, cioè, di conoscere ed esercitare i nostri diritti di consumatori di pubblici servizi per poter contribuire in modo consapevole a migliorarli e a definire le modalità delle prestazioni.

Il Municipio intende servire i cittadini nella maniera più adeguata possibile e sviluppare con loro un rapporto leale, chiaro, proficuo. Tutti siamo interessati al miglioramento dei servizi, per queste ragioni è stata progettata e realizzata la "Carta dei Servizi": un punto di riferimento documentato dello stato dei servizi del Municipio, dal quale partire per migliorare le prestazioni con la partecipazione attiva e consapevole dei cittadini.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" fra il Comune e i cittadini: il Comune si impegna al rispetto di alcuni standard di qualità nell'erogazione dei servizi, il cittadino conosce quali percorsi deve seguire per richiedere i servizi e in quali tempi può ottenerli.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che il cittadino conosca i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica), così come i limiti delle sue aspettative (quello cioè che non può esigere).

### 2. I SERVIZI DEMOGRAFICI: breve descrizione

L'obiettivo primario dei Servizi demografici è conoscere le caratteristiche e la consistenza, anche qualitativa, della popolazione residente nel territorio comunale, aggiornando costantemente gli archivi sulle posizioni anagrafiche.

I servizi demografici sono organizzati nei seguenti settori:

- ANAGRAFE
- STATO CIVILE
- ELETTORALE
- LEVA

Nelle pagine seguenti sono indicati, per ogni settore, i servizi erogati, le modalità di accesso al servizio, la documentazione necessaria, i tempi di erogazione del servizio.

La voce “documentazione necessaria” ha lo scopo di facilitare la fruizione del servizio da parte dell’utente e indica la documentazione principale che occorre possedere per poter accedere ad un particolare servizio e/o ottenere un determinato documento (ad es. carta d’identità).

Non sempre l’elenco è esaustivo poiché esistono casi molto complessi e diversi per i quali potrebbe essere necessario reperire ulteriori documenti. Per conoscere la documentazione completa contattare lo sportello

### **3. ACCESSO AL SERVIZIO: MODALITA’ – ORARI – UBICAZIONE DEGLI UFFICI**

**SPORTELLO:** Comune di Alonte – Piazza Santa Savina, 9 – Alonte (VI)

**ORARIO :** Lunedì, martedì e venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e giovedì dalle 14.30 alle 18.30. *Al momento, come misura di contenimento della diffusione di contagio da Covid-19, Gli uffici comunali sono aperti solo previo appuntamento, che può essere richiesto telefonicamente o tramite mail*

**TELEFONO:** 0444 439203 interno 1 dalle ore 10.00 alle ore 13.00

**E-MAIL:** [demografici@comune.alonte.vi.it](mailto:demografici@comune.alonte.vi.it)

**PEC:** [protocollo.comune.alonte.vi@pecveneto.it](mailto:protocollo.comune.alonte.vi@pecveneto.it)

**SITO WEB:** [www.comune.alonte.vi.it](http://www.comune.alonte.vi.it)

### **4. PRINCIPI ISPIRATORI PER EROGAZIONE SERVIZIO**

#### Trasparenza e Accesso

E’ garantito a tutti i cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. I destinatari del servizio possono accedere agli atti dei procedimenti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dai regolamenti comunali.

#### Continuità del servizio

L’erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari sopra indicati . Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- sito web del Comune
- segnaletica interna ed esterna (bacheche)
- ogni altro mezzo ritenuto di volta in volta efficace

#### Efficienza e efficacia

L’organizzazione del servizio è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

#### Uguaglianza imparzialità

Nello svolgere le loro funzioni i Servizi Demografici garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

#### Cortesìa e disponibilità

I comportamenti degli operatori sono ispirati a presupposti di cortesia e disponibilità nei rapporti con i cittadini, con cui cercano di instaurare un rapporto collaborativo, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

### Partecipazione

E' garantita e promossa la partecipazione dei cittadini per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

## **5. FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DEMOGRAFICI**

La qualità di un servizio è la sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità dei Servizi Demografici, la Carta individua una serie di fattori di qualità e per ognuno di questi i corrispondenti indicatori e standard di riferimento.

### Fattori, indicatori e standard di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza o meno di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. E' in definitiva il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a garantire al cittadino.

I fattori di qualità dei Servizi Demografici individuati in questa prima Carta sono i seguenti:

Ricettività: Ore settimanali di apertura al pubblico – 13 ore settimanali. Nel contesto attuale di limitazione degli accessi a causa Covid-19, la ricettività ordinaria è sospesa e sostituita da accessi su appuntamento, fissati in almeno due giornate la settimana

Tempi di erogazione: Tempi massimi per ogni singola pratica / Tempi medi del totale delle pratiche: v. elenco procedimenti sotto riportato. Min: immediato - Max: 30 giorni

Multicanalità: Presenza di più canali di accesso al servizio (v. elenco procedimenti) (sportello – posta – on line - a domicilio – pec)

Reclami: Eventuali scostamenti dagli standard di qualità dichiarati (v. elenco dei procedimenti) potranno essere segnalati dai cittadini al Responsabile del Servizio, tramite mail ([protocollo@comune.alonte.vi.it](mailto:protocollo@comune.alonte.vi.it)) o lettera.

**6.ELENCO PROCEDIMENTI:**

<b>ANAGRAFE</b>						
<b>Attività svolte – servizi offerti</b>	<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Documentazione necessaria</b>	<b>spesa</b>	<b>Marca da bollo</b>	<b>Tempi di appuntamento</b>	<b>Tempi di rilascio</b>
Certificati anagrafici (ad esempio, residenza, stato di famiglia)	Sportello – email – pec (solo da pec)	Documento d'identità incorso di validità	€ 0,26 in carta libera € 0,52 in carta resa legale	€ 16,00 solo se in carta resa legale	Entro 7 giorni dalla richiesta	Immediato
Certificati storici (riguardano situazioni relative al passato)	Sportello – email – pec (solo da pec)	Documento d'identità incorso di validità	Dipende dal tipo di certificato. Per il certificato storico di famiglia, € 5,12 per ciascun nominativo certificato	€ 16,00 solo se in carta resa legale	Entro 7 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni
Variazioni di dati anagrafici	Sportello – email – pec (solo da pec)	Documento d'identità incorso di validità- Documentazione relativa alla variazione richiesta	Nessuna	No	Entro 7 giorni dalla richiesta	Immediato

Carta d'identità	Sportello	<p><u>1 fototessera</u> recente che rispetti i canoni previsti dal Ministero dell'Interno</p> <p>la <u>Carta d'Identità scaduta</u> o deteriorata (o denuncia resa alle Forze dell'Ordine per furto/smarrimento/deterioramento o tale da rendere irriconoscibile il titolare e/o gli estremi del documento)</p> <p><u>tessera sanitaria per i minorenni</u> devono presentarsi entrambi i genitori, oppure uno dei genitori munito di autorizzazione dell'altro (modulo disponibile sul sito)</p>	€ 22,00	No	Entro 7 giorni dalla richiesta	Viene rilasciata immediatamente una ricevuta valida nel territorio nazionale. Il documento potrà essere consegnato a casa o ritirato allo sportello entro 10 giorni dall'appuntamento
Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà	Sportello	<p>Documento d'identità incorso di validità</p> <p>tessera sanitaria (per le successioni: di tutti gli eredi)</p> <p>altre informazioni relative alla particolare dichiarazione</p>	<p>€ 0,26 in carta libera</p> <p>€ 0,52 in carta resa legale</p>	€ 16,00 solo se in carta resa legale	Entro 7 giorni dalla richiesta	Immediato
Autenticazioni di firme, copie di documenti e fotografie	Sportello	<p>Documento di identità in corso di validità</p> <p>Documento originale completo in tutte le sue parti, anche se redatto in lingua straniera</p> <p>Copia/e del documento da autenticare</p> <p>Una fotografia da autenticare</p> <p>L'autentica di foto di minorenni viene fatta solo in presenza del minore stesso, accompagnato da chi esercita la potestà genitoriale</p>	<p>€ 0,26 in carta libera</p> <p>€ 0,52 in carta resa legale</p>	€ 16,00 solo se in carta resa legale	Entro 7 giorni dalla richiesta	Immediato

Cambi di abitazione,	Sportello – email – pec (solo da pec)	<p>Modulistica pubblicata sul sito:  - Modulo di richiesta di residenza compilato in tutte le sue parti  - Allegato al modulo di richiesta di residenza compilato in tutte le sue parti  - Dichiarazione del proprietario dell’immobile per richiedenti non intestatari del contratto di affitto  Documento di identità in corso di validità  Contratto di affitto o documento attestante la proprietà  Patente di guida  Codice fiscale</p>	Nessuna	No	Entro 7 giorni dalla richiesta	La richiesta viene accolta o respinta entro 45 gg
Cancellazioni per irreperibilità	Sportello – email – pec (solo da pec)	Richiesta da parte di una persona a conoscenza dei fatti	Nessuna	No	Entro 7 giorni dalla richiesta	Entro 1 anno
Iscrizioni anagrafiche dei cittadini italiani, comunitari, extracomunitari	Sportello – email – pec (solo da pec)	<p>Modulistica pubblicata sul sito:  - Modulo di richiesta di residenza compilato in tutte le sue parti  - Allegato al modulo di richiesta di residenza compilato in tutte le sue parti  - Dichiarazione del proprietario dell’immobile per richiedenti non intestatari del contratto di affitto  Documento di identità in corso di validità  Contratto di affitto o documento attestante la proprietà  Patente di guida  Codice fiscale  <u>Per i cittadini comunitari:</u>  passaporto o carta d’identità  <u>Per i cittadini extracomunitari:</u></p>	Nessuna	No	Entro 7 giorni dalla richiesta	La richiesta viene accolta o respinta entro 45 gg

		passaporto e permesso di soggiorno				
Attestazioni di soggiorno permanente dei cittadini comunitari	Sportello	Residenza e soggiorno legale da 5 anni	€ 0,52	n. 2 marche da bolle da € 16,00 (1 per la richiesta e 1 per la attestazione)	Entro 7 giorni dalla richiesta	Entro 30 gg
Iscrizione anagrafica per cittadini comunitari	Sportello	Iscrizione anagrafica Documentazione relativa ai redditi o ai mezzi di sostentamento CUD	€ 0,52	€ 16,00	Entro 7 giorni dalla richiesta	Entro 30 gg

## STATO CIVILE

<b>Attività svolte – servizi offerti</b>	<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Documentazione necessaria</b>	<b>spesa</b>	<b>Marca da bollo</b>	<b>Tempi di appuntamento</b>	<b>Tempi di rilascio</b>
Certificati, estratti e copie integrali di atti di stato civile	Sportello – email – pec (solo da pec)	Documento d'identità incorso di validità	Nessuna	No	Entro 7 giorni dalla richiesta	Immediato
Atti di nascita	Sportello	Documento d'identità incorso di validità di uno dei due genitori (se sposati) o di entrambi i genitori (se non sposati)- Attestazione di nascita rilasciato dall'Ospedale dove è avvenuto il parto	Nessuna	No	Entro 7 giorni dalla richiesta	Immediato

Atto di morte	Sportello	Certificato necroscopico	Nessuna	No	Entro 2 giorni	Immediato
Atti di cittadinanza	Sportello	Documenti diversi a seconda del motivo per cui viene concessa la cittadinanza	Nessuna	No	Entro 7 giorni dalla richiesta	A seconda dei motivi di cittadinanza
Pubblicazioni di matrimonio	Sportello	Documento di identità in corso di validità, nei casi in cui uno dei due sposi non sia residente Per cittadini comunitari e/o extracomunitari:- passaporto- nulla osta rilasciato dal Consolato straniero in Italia- Documento d'identità in corso di validità	Nessuna	No	Entro 7 giorni dalla richiesta	Immediato

#### **ELETTORALE E LEVA**

<b>Attività svolte – servizi offerti</b>	<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Documentazione necessaria</b>	<b>spesa</b>		<b>Tempi di appuntamento</b>	<b>Tempi di conclusione</b>
Inserimento nell'albo degli scrutatori e dei presidenti	Sportello – email – pec (solo da pec) posta ordinaria	Documento d'identità in corso di validità- Richiesta compilata	Nessuna	No	Non necessario, basta la trasmissione	Entro il mese di febbraio
Concessione di spazi per la propaganda elettorale	Sportello – email – pec (solo da pec) posta ordinaria	Documento d'identità in corso di validità- Richiesta compilata	Nessuna	No	Non necessario, basta la trasmissione	Entro 2 giorni dalla relativa deliberazione di Giunta

						comunale
--	--	--	--	--	--	----------