



COMUNE DI VILLAGRANDE STRISAILI

Provincia dell'Ogliastra



CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI

(Aggiornata con Delibera di G.M. n. 44 del 17/04/2014)

INDICE

1. PRESENTAZIONE	pag. 3
2. RAPPORTI CON I CITTADINI	pag. 5
2.1 Partecipazione	pag. 5
2.2 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	pag. 5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 5
4. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 7
5. IL RUOLO DELICATO E FONDAMENTALE DEL SERVIZIO	pag. 7
5.1 Chi siamo e che cosa offriamo	pag. 7
5.2 Funzioni di competenza statale	pag. 8
5.3 Orario di apertura al pubblico	pag. 8
6. I SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI: QUALI SONO	pag. 9
6.1 Ufficio di Stato Civile	pag. 9
6.2 Ufficio Anagrafe - Aire	pag. 11
7. UFFICIO DI STATISTICA	pag. 13
8. ALTRI SERVIZI COMPLEMENTO	pag. 13
9. UFFICIO ELETTORALE	pag. 15
10. UFFICIO LEVA MILITARE	pag. 16
11. SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI E LONGEVITA'	pag. 17
11.1 Attività e Servizi offerti – Modalità di accesso – Documentazione	pag. 17
12. LIVELLO DI RICETTIVITA'	pag. 26
CONCLUSIONI	pag. 31
SEZIONE MODULISTICA	pag. 32

1) PRESENTAZIONE

Cari cittadini,

Questa è la prima “Carta dei Servizi Demografici e Statistici” del Comune di Villagrande Strisaili che vuole rendere ancora più trasparente e semplice l’accesso ai Servizi medesimi presenti presso la sede di Via Roma n. 1 e presso la sede staccata di Via Deledda n. 196 Villanova. Trattasi di un documento pubblico, di uno strumento di tutela dei diritti e dei doveri dell’Ente nel fornire i servizi ai cittadini.

Con la “carta dei servizi” il Comune mette in primo piano l’individuo, gli anziani, le famiglie, i giovani, le loro storie, tutti indispensabili nella vita della nostra Comunità.

I Servizi Demografici e Statistici presentano la particolare caratteristica di avere specifici procedimenti autonomi ed indipendenti tra loro per i diversi momenti temporali di emanazione delle norme di legge e di regolamento cui i singoli servizi fanno riferimento e per le differenti funzioni ed obiettivi che si propongono.

Anche in riferimento agli artt. 12, 13 e 14 del D.Leg.vo n. 267/2000 nel quale si dispone che “Il Comune gestisce i Servizi Elettorali, di Stato Civile, di Anagrafe, di Leva Militare e di Statistica”, si evidenzia come i Servizi Demografici siano per la loro stessa natura servizi essenziali, necessari, diretti alla persona, con adempimenti molteplici, strutturati nello spazio e nel tempo, con un’ importante e crescente presenza nell’ambito della vita socio-economica, con un ruolo non solo storicamente avvalorato e rilevato, ma soprattutto sempre presente, pur con l’ampiezza delle competenze e delle procedure che coinvolgono questo settore.

Per l’espletamento dei Servizi il Comune si avvale di funzionari che, dotati di adeguata professionalità ed esperienza, svolgono le proprie competenze istituzionali sulla base di leggi e disposizioni dello Stato, sotto la vigilanza della Prefettura.

L’interessamento alle materie va oltre la pura e semplice ordinaria diligenza professionale, perché ogni situazione è vista e studiata per trovare adeguate soluzioni alle discipline varie e molteplici, come senso di appartenenza appassionata alle materie pur nelle loro complessità.

Ritengo che La carta dei servizi sia uno strumento di fondamentale importanza nella costruzione di un rapporto positivo tra il Comune e i cittadini. Con essa infatti l’Amministrazione s’impegna, nell’erogare i propri numerosi servizi, a seguire determinate finalità e a rispettare gli standard di qualità, e cioè a:

- Far conoscere ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l’accesso e la funzione;
- Individuare gli obiettivi di miglioramento e indicarne come verificarne il raggiungimento;
- Fissarne gli standard di qualità dei servizi e fornire ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- rispettare gli standard di qualità.

La sua finalità quindi è quella di consentire ai cittadini una fruizione consapevole dei servizi, anche attraverso la disponibilità del Comune di accogliere i suggerimenti ed eventuali reclami, per un miglioramento dei servizi medesimi.

C'è da rilevare comunque che in data 15/03/2012 i Servizi Demografici e Statistici di che trattasi hanno conseguito la Certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008.

I Servizi Demografici sono, storicamente, i comunicatori pubblici per l'utenza, e con il miglioramento della disciplina informatica, si propenderà anche per il conseguimento dei migliori sistemi organizzativi veramente efficienti, per il perseguimento di coerenza tra responsabilità della gestione, obiettivi prefissati e verifiche dei risultati raggiunti: oggi i Servizi Demografici risultano marcatamente molto apprezzati anche per l'emergente concetto di front office quale primo elemento al quale il cittadino-utente forma il proprio giudizio intorno alle qualità ed alle capacità organizzative dell'amministrazione.

Dicembre 2013

IL SINDACO

P.A. Giuseppe Loi

2) RAPPORTI CON I CITTADINI

2.1 Partecipazione

I Servizi Demografici e Statistici e Longevità garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi o degli standard fissati nella presente Carta rivolgendosi sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email) utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso l'ufficio interessato, oppure scaricabile dall'indirizzo web www.comunevillagrandestrisaili.it.

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 non oltre 30 giorni. Il cittadino ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

2.2 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

I Servizi Demografici promuovono, con apposito modello QSU, 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.

3) PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano "La carta dei Servizi demografici" sono quelli individuati dalla:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
2. D.M. 28/11/2000 "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni", dove all'art. 11 detta norme sul "Rapporto con il pubblico" per quanto attiene gli standard fissati dall'Amministrazione nella "Carta dei Servizi".
3. Legge n. 15 del 04/03/2009 dove all'art. 4 detta "Disposizioni sul principio di trasparenza delle Amministrazioni pubbliche";
4. D.L. n. 165 del 30/03/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
5. Legge n. 241 del 07/08/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativo";
6. D.lgs. N. 196/2003 "Codice in materia protezione dati personali" (PRIVACY).

In particolare l'attività dei Servizi Demografici e Longevità deve corrispondere ai seguenti principi:

Eguaglianza – Imparzialità

I servizi vengono erogati sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere garantendo parità di trattamento e parità di condizioni individuali, prestando particolare attenzione alle situazioni dei diversamente abili, dell'anziano o a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza – Chiarezza – Cortesia

Viene garantita la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e assicurata la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

Vengono indicati con chiarezza i responsabili dei procedimenti, i tempi di erogazione dei servizi e i modi per accedere ai documenti.

Nei rapporti con i cittadini, i funzionari pongono particolare cura all'ascolto delle esigenze e rispondono in maniera completa e con cortesia.

Continuità

I servizi di anagrafe, stato civile, elettorale e leva vengono erogati in modo regolare e senza interruzioni, nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

Eventuali cambiamenti o interruzioni programmate verranno comunicati tempestivamente in modo da non causare disagio agli utenti.

In caso di sciopero verranno garantiti i servizi essenziali previsti dalla normativa vigente.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- Sito web del Comune
- Avviso allo sportello di Villagrande e di Villanova.

Efficacia – Efficienza

Il Comune si impegna a perseguire, compatibilmente con le risorse disponibili, il miglioramento dei servizi demografici, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla qualità del servizio. L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia.

Informazione

Il Comune di Villagrande Strisaili considera l'informazione efficace e tempestiva per la qualità dei servizi erogati e indispensabile nei rapporti con i Cittadini e con gli Utenti. Per questo motivo il Comune pone particolare cura nel garantire:

- la presenza di avvisi, comunicazioni sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi, da esporre negli uffici comunali in posizioni visibili e redatti in termini chiari e essenziali;

- una progressiva semplificazione del linguaggio utilizzato, a vantaggio della piena comprensibilità da parte dei cittadini e di altri Utenti;
- una gamma ampia di possibilità di accesso alle informazioni inerenti ai servizi (sportello, posta, telefono, fax, e-mail).

4) VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi Demografici” è valida dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato quando dovessero intervenire sostanziali variazioni a quanto prestabilito. Ai cittadini permette di constatare il rispetto degli standard e degli impegni dichiarati, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

Per la visione on line della “carta dei Servizi” consultare il sito www.comune.villagrandestrisaili.og.it

5) IL RUOLO DELICATO E FONDAMENTALE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI E LONGEVITA'

5.1 FUNZIONARI: CHI SIAMO E CHE COSA OFFRIAMO

Siamo liete di presentare la prima “Carta dei Servizi” della nostra Area rendendola “snella” e comprensibile nella considerazione che tutti hanno necessità di ricorrere ai Servizi Demografici nel corso della vita. Ogni cittadino del Comune entra in contatto con gli Uffici almeno una volta l’anno. Qui si registrano le nascite, qui si richiedono i documenti che attestano l’identità dell’individuo, la cittadinanza; sono questi Uffici che registrano i matrimoni, che rilasciano le tessere elettorali, che curano gli atti dei cittadini all’estero, movimenti migratori, che aggiornano le patenti e le carte di circolazione, che rilasciano le autorizzazioni regionali per la caccia etc. etc..

Si tratta quindi di Uffici il cui operato è di primaria importanza per le attività del Comune e ai quali, con il progredire dell’innovazione tecnologica viene richiesto una continua attenzione alle nuove istanze e un costante aggiornamento. I servizi vengono considerati essenziali e indispensabili, è anche grazie alla loro attività che la nostra società può crescere e svilupparsi in maniera civile e ordinata.

Vengono comprese nell’Area attività di natura amministrativa consistente nell’istruttoria, predisposizione e formazione di atti, documenti e provvedimenti, elaborazione dati, nonché attività di studio e ricerca. Trattasi di attività che comportano l’applicazione di giurisprudenza, dottrina, norme e procedure ovvero l’interpretazione delle stesse e l’elaborazione dei relativi dati.

E’ un’Area che risente continuamente degli effetti delle novità normative, questi ultimi anni infatti sono stati contrassegnati da innovazioni legislative di vastissima portata, volte non solo a stravolgere la suddivisione di competenze tra stato ed altri enti territoriali, ma anche mirate a rendere più efficiente, più moderna e rapida l’azione della pubblica amministrazione, soprattutto demandando agli Uffici Demografici miriadi di competenze.

Negli anni abbiamo assistito a come sia mutato, per non dire stravolto, il modo di operare presso gli Uffici Demografici, cioè da semplici e tranquilli esecutori di normative a interpreti delle stesse, del servizio a una utenza quasi stabile a quella di una popolazione particolarmente mobile unito al sempre più crescente fenomeno dell’immigrazione straniera, all’avvento del divorzio, al crescente fenomeno delle separazioni coniugali, all’entrata del diritto internazionale privato, al

grande uso dell'autocertificazione, alla residenza in tempo reale, alla de materializzazione del cartaceo, alla tecnologia, al rilascio del codice fiscale, alla carta d'identità elettronica, al voto degli elettori all'estero etc. etc.

E' ormai inconfutabile e chiaro a tutti che la maggior parte delle riforme sulla P.A., relative ai servizi ai cittadini, con una pletera di circolari ministeriali che si rincorrono fra loro per dire e disdire, interessano principalmente gli Uffici Demografici e Statistici.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO Dr.ssa Anna Rita Usai

L'ISTRUTTORE DEI SERVIZI Rag.ra Simonetta Rubiu

5.2 FUNZIONI DI COMPETENZA STATALE

Oltre a funzioni proprie quindi il Comune esercita funzioni di competenza dello Stato.

I Servizi Demografici e Statistici rientrano in quelle **funzioni delegate dallo Stato ai Comuni** e che corrispondono ad una attività di conoscenza capillare della popolazione. I Servizi sono titolari di dati personali e sensibili e **con questa delega il Sindaco assume la funzione di Ufficiale di Governo.**

I Servizi di competenza statale che devono essere gestiti dal Comune sono quelli dell'Anagrafe, Statistica, Stato Civile, Leva, servizio elettorale, Leva, tradizionalmente accorpati in un'unica unità operativa definita Servizi Demografici, Statistici e Longevità.

Trattasi in sintesi di servizi dell'ente che registrano tutte le tappe fondamentali della vita di ciascun cittadino (cittadinanza, nascita, matrimonio, residenza, morte).

La materia è riservata al Sindaco quale Ufficiale di Governo, perciò in tale ambito ha potere di indirizzo e direttiva.

Tutte le funzioni, inserite nell' "Area Servizi Demografici, Statistici e Longevità", sono svolte dall'unico "SPORTELLO POLIFUNZIONALE" sito nel palazzo municipale di Via Roma n. 1, piano terra. Viene comunque garantita l'attività di sportello anche nella frazione di Villanova, Via Grazia Deledda n. 196.

5.3 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

ATTIVITA' DI SPORTELLO COMUNE CAPOLUOGO VILLAGRANDE

ORE ANTIMERIDIANE

DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 11,00 ALLE ORE 13,00

SABATO DALLE ORE 09,00 ALLE ORE 12,00

TELEFONO 0782/32014 INT. 209 (Simona) – INT. 210 (Rita)

FAX 0782/32751

e-mail: arusai@comune.villagrandestrisaili.org.it

e-mail: smrubiu@comune.villagrandestrisaili.og.it

PEC: serv.demografici@pec.it

ATTIVITA' DI SPORTELLO FRAZIONE VILLANOVA

MARTEDI' E GIOVEDI' DALLE ORE 08,30 ALLE ORE 09,30

TELEFONO E FAX 0782/30010

I SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI: QUALI SONO

6) STATO CIVILE E ANAGRAFE

C'è da precisare prima di tutto che L'ANAGRAFE E LO STATO CIVILE sono uffici che da sempre rappresentano la fonte principale d'informazione sulla quale s'incardina l'azione amministrativa.

6.1 UFFICIO DI STATO CIVILE

Valutando il servizio dello STATO CIVILE viene da definirlo intanto come una specie di grande memoria collettiva che documenta e registra una grande quantità d'informazioni indispensabili per dar garanzie all'individuo per potersi proporre come soggetto capace di diritti e di doveri.

Il nuovo ordinamento DPR n. 396 del 03.11.2000, abrogando quasi completamente la normativa precedente, R.D. 09.07.1939 N. 1238, apporta modifiche e innovazioni fortemente significative relativamente alle procedure per la formazione degli atti, prevedendo tra l'altro l'istituzione di un ARCHIVIO INFORMATICO.

Le norme generali relative alla formazione e alla archiviazione degli atti agli archivi dello stato civile prevedono che *"in ciascun ufficio vanno registrati e conservati in un unico archivio informatico tutti gli atti formati nel comune o comunque relativi a soggetti ivi residenti, riguardanti la cittadinanza, la nascita, i matrimoni e la morte....."*(art. 10).

Una copia degli originali dei registri, con i rispettivi allegati, va depositata negli Uffici Territoriali del Governo, alla quale vengono demandati i compiti di opportune verifiche e visite ispettive. (fino all'entrata in vigore del 396/2000 i registri andavano depositati in Tribunale).

Relativamente agli atti inerenti il servizio, l'Ufficiale dello Stato Civile applica il modulario delle formule (fino a poco tempo fa i DD 17.12.1987 e 22.05.1992) approvate per effetto dell'entrata in vigore del citato DPR 396/2000.

L'Ufficiale dello Stato Civile, oltre che doversi districare e interpretare le varie normative, in seguito a decreti emanati o a procedimenti eseguiti, deve applicare sui registri di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza le annotazioni relative a: interdizioni, convenzioni matrimoniali e relative modifiche, divorzi, separazioni, adozioni, riconoscimenti, disriconoscimenti, cittadinanza, morte, matrimonio ecc.) che fino all'entrata del nuovo ordinamento

di stato civile erano soggette all'approvazione del Procuratore della Repubblica. Oggi ne risponde direttamente l'Ufficiale dello Stato Civile, al Procuratore della Repubblica o al Prefetto va solo la comunicazione.

Per estrema e gravosa rilevanza dal 1986 rientrano tra le competenze dell'Ufficiale dello Stato Civile anche quelle relative alla Legge n. 218 del 31.05.1995. L'entrata in vigore delle disposizioni comprese tra gli artt. 64 e 71 della legge in riforma del sistema italiano del diritto internazionale privato e le novità introdotte dalla normativa con particolare riferimento al venir meno della delibazione, interessano direttamente la funzione dell'Ufficiale dello Stato Civile, che a decorrere dal 31.12.1996 si trova in una delicata e non chiara posizione, considerato che è stato chiamato dal legislatore del 1995 ad un nuovo, complesso e difficile compito. L'Ufficiale di Stato Civile è stimato dal legislatore del 1995 come "successore" della Corte D'Appello".

Infatti, se da un lato è stato abrogato l'istituto della delibazione davanti alla Corte D'Appello, dall'altro si è introdotto un sistema di accertamenti da compiersi dall'Ufficiale dello Stato Civile sulle sentenze e provvedimenti stranieri, che si intrinseca, a livello di previsione, alla stessa stregua di quanto veniva espletato dalla Corte anche se in forma diversa. Gli Ufficiali di Stato Civile, Organi amministrativi, fungono da garanti della regolarità formale di provvedimenti giurisdizionali stranieri.

L'Ufficiale dello Stato Civile, inoltre, applica le disposizioni sul matrimonio concordatario, matrimonio tra persone di religione diversa, la legge consolare e le altre disposizioni normative che interessano l'ufficio al riguardo.

Dare risposte adeguate sulle varie tematiche implica immancabilmente che, l'Ufficiale dello stato civile deve tenersi ben aggiornato anche sulla Legge n. 91/1992 relativa alla CITTADINANZA. Il passaggio dalla vecchia normativa n. 555/1912, n. 123/1983 ecc. alla nuova legge organica con l'analisi delle varie modalità di acquisto, riacquisto, perdita della cittadinanza italiana, inframezzata dalle varie sentenze della Corte Costituzionale.

La legge evidenzia il superamento di alcuni automatismi ecc. e prevalenza della manifestazione della volontà del cittadino, soprattutto per quanto riguarda i connazionali iscritti all'AIRE o con extracomunitari, i quali chiedono continue informazioni, provvedimenti e dichiarazioni.

All'Ufficio di Stato Civile il cittadino presenta istanze e consulenze varie relative a rettifiche di nomi, cognomi, disconoscimento riconoscimento figli, rapportandosi obbligatoriamente con gli Uffici Giudiziari e con la Prefettura.

E' ormai noto che la materia è vasta e difficile, la casistica illimitata.

L'Ufficio preposto si occupa della formazione e trascrizione dei vari atti di stato civile. Rilascio e firma di tutta la documentazione inerente tale servizio.

6.2 UFFICI: ANAGRAFE - AIRE

Nel rispetto del quadro normativo si ricava l'attuale esistenza di due distinte Anagrafi:

- a) Anagrafe della popolazione residente (**APR**)
- b) Anagrafe dei cittadini italiani residenti all'estero (**AIRE** presso i Comuni ed il Ministero dell'interno).

a) UFFICIO APR: ANAGRAFE POPOLAZIONE RESIDENTE

L'Ufficiale D'Anagrafe provvede al regolare funzionamento dell'Ufficio ed è responsabile di tutti gli adempimenti prescritti per la formazione, la tenuta e l'aggiornamento di tutti gli atti e i registri anagrafici.

Nella materia egli ha la più ampia discrezionalità di controllo: convoca gli interessati, assume informazioni, dispone indagini, corrisponde con altri uffici pubblici e privati e ciò allo scopo di accertare la reale posizione anagrafica del singolo cittadino, assumendo, se è il caso, anche provvedimenti burocratici d'ufficio se accerta infrazioni alle disposizioni vigenti in materia.

Va precisato che, nell'esercizio della funzione, il responsabile **ha il compito dovere di rilevare scomposizioni fittizie di una famiglia anagrafica**, fatte allo scopo di fruire di particolari agevolazioni spesso anche economiche.

L'ufficio segue inoltre lo **stradario**, la **toponomastica** e l'**onomastica** stradale, parte integrante della materia anagrafica.

E' opportuno riepilogare le normative che presiedono alla materia in questione:

- **Legge 24.12.1954, N. 1228 Ordinamento delle Anagrafi della popolazione residente;**
- **DPR 30.05.89 N. 223 Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente.**
- **DPR n. 183 del 12/11/2011 in vigore dal 01/01/2012. Questa evoluzione si colloca in un processo di semplificazione nel quale le diverse pubbliche Amministrazioni si pongono in diretta relazione tra loro, **attuano procedimenti che non comportano una partecipazione del cittadino, fornendo così un servizio all'utenza**, che si trova dispensata da vincoli (con il conseguente venire meno delle relative sanzioni) e con una riduzione di oneri.**

- Disposizioni operative e moduli relative alla **RESIDENZA IN TEMPO REALE**. E' entrato in vigore il 09/05/2012 in attuazione delle disposizioni dell'art. 5 del D.L. 09/02/2012 (Legge di conversione n. 35 del 04/04/2012). Circolare n. 9 del Ministero dell'Interno.

Servizi connessi all'Anagrafe:

- **Anagrafe scolastica.**
- **Storicizzazioni di eventi:** che comportano attività di ricerca perché vanno compresi familiari, avi paterni e materni, affini residenti, emigrati, deceduti.

INTERCONNESSIONI:

- **Anagrafe pensionati: Interconnessione con INPS- Schedario pensionati (L. 21.7.1975 N. 903)** il quale permette di rilevare tutte le posizioni personali che comportano cessazione e modifica al rapporto pensionistico dei soggetti con INPS, Prefettura e con la Direzione Provinciale del Tesoro.
- **Interconnessione con Ministero Interno INA-SAIA -**
- **Interconnessione con Anagrafe Tributaria SIATEL**

b) AIRE: ANAGRAFE ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO

Attraverso l'istituzionalizzazione dell'**AIRE**, il legislatore ha reso possibile l'avviamento di una corretta gestione anagrafica delle situazioni accertate e con essa si possono programmare, in modo razionale gli interventi della Pubblica Amministrazione a favore delle Comunità degli italiani all'estero, oltre a garantire loro una più puntuale convocazione al voto in occasione delle varie consultazioni elettorali.

Quadro normativo:

- **Legge 27.10.88 n. 470 Anagrafe e Censimento degli italiani residenti all'estero (G.U. N. 261 DEL 07.11.1991);**
- **DPR 06.09.1989, n. 223 Approvazione del regolamento di esecuzione della Legge 27.10.1988 N. 470 sull'Anagrafe ed il Censimento italiani all'estero (G.U. 223 del 23.09.1989);**
- **Progetto ANAGAIRE –Ministero dell'Interno.**

7) UFFICIO DI STATISTICA

L'Ufficio di Statistica, che sovrintende all'Anagrafe, è stato istituito in base al D.L. 06/09/1989 N. 332.

Una società democratica ha bisogno in qualsiasi momento di informazioni statistiche di elevata qualità, autorevoli, attendibili, indipendenti, trasparenti e chiare, capaci di descrivere il suo status e il suo modus operandi. Le informazioni statistiche servono infatti a rendere i governi trasparenti e valutabili e costituiscono quindi una pietra miliare della democrazia.

L'Ufficio si occupa delle rilevazioni statistiche concernenti il movimento naturale e migratorio della popolazione: **Movimento demografico e migratorio sia in ambito nazionale che con l'estero**, con adempimenti mensili e annuali.

L'Ufficio procede inoltre alle **rilevazioni mensili e periodiche per l'Azienda USL ed alle rilevazioni periodiche indagini sulle forze lavoro, sulla salute, sui consumi delle famiglie, sulle Istituzioni Pubbliche e con cadenza decennale ai Censimenti Generali**,

I censimenti costituiscono appuntamenti statistici complessi, piuttosto impegnativi dal punto di vista metodologico e organizzativo. Essi analizzano nello specifico il mondo della popolazione, dell'industria e dei servizi, per costituire, in uscita il database della nazione, un bacino informativo di grande importanza per tutti.

La statistica ufficiale ormai non è più vista come uno strumento al servizio esclusivo del Governo ma viene considerata **un bene pubblico che deve rendere un servizio reale alla collettività**.

L'assemblamento di tutti i dati finali di ogni singolo Comune richiede che **il funzionario abbia chiara la conoscenza della normativa, supportata da comprovata professionalità, esperienza e di non poco conto, riservatezza nel trattamento dei dati**, visto che spesso, gli stessi dati, sono riconducibili a persone fisiche o istituzioni. **LEGGI SULLA PRIVACY E SEGRETO STATISTICO.**

- ISTATEL - Interconnessione con l'ISTAT –

8) ALTRI SERVIZI COMPLEMENTO

- **Interconnessione con Motorizzazione Civile - AGGIORNAMENTI PER PATENTE E CARTA DI CIRCOLAZIONE** procedure messe **in capo alle anagrafi. DPR 16.09.1996 N. 610 – DPR 19.04.1994 N. 575.** In sostanza, con le disposizioni attuali è venuto meno l'obbligo per il cittadino di richiedere questi aggiornamenti dal momento che la pubblica Amministrazione provvede automaticamente tramite l'**Ufficio Anagrafe**. Dal 02/02/2013 per effetto della modifica dell'art. 116 comma 13, del codice della strada, sulla nuova patente di guida è stata eliminata l'indicazione della residenza del titolare (D.L. 16/01/2013 N. 2).
- **BENI MOBILI REGISTRATI** passaggi di proprietà diritti di garanzia DPR n. 223 del 04/07/2006
- **DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA: Norme** che sono entrate in vigore e che più di altre hanno pesato recentemente sull'attività connessa alla documentazione amministrativa, quali **la legge 15 maggio 1997, n. 127, la legge 16 giugno 1998, n. 191, il DPR 20 ottobre 1998, n. 403, D.L. N. 267 del 18.08.2000 "TESTO UNICO DELLE LEGGI SULL'ORDINAMENTO DEGLI ENTI LOCALI, il TESTO UNICO delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR 28.12.2000, n. 445).**
- **Legge n. 241 del 07/08/1990** "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativo";
- **Decreto Legislativo n. 30 del 06/02/2007:** In applicazione della Direttiva del Parlamento Europeo relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri.
- **CARTE D'IDENTITA': Applicazione normative e circolari MIACEL sulla disciplina relativa sul rilascio, rinnovo, validità per l'espatrio, rilascio a stranieri, ecc. Verifiche bimestrali e annuali. Il DPCM N. 437/99** regola la nuova carta d'identità elettronica. Il **19.07.2000** è stato emanato dal Ministro dell'interno il **Decreto** con le regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati nonché alle modalità di produzione, rilascio e aggiornamento. Questo decreto è particolarmente importante in virtù della significativa complessità tecnica della carta e delle procedure per il suo rilascio e per il suo utilizzo. La nuova **carta d'identità elettronica** è un dispositivo che congloba, una volta che il Ministero autorizzerà l'ufficio al rilascio, le funzioni di:
 1. Attestazione dell'identità del cittadino con un altissimo grado di sicurezza;
 2. Accesso automatico e sicuro a servizi innovativi che le pubbliche amministrazioni possono rendere disponibili per via telematica.

Per il momento si continua a rilasciare la classica carta d'identità su modelli ministeriali e in base alle nuove disposizioni vigenti:

- L' Art 40 D.L. 20/01/2012 prevede che *" la carta d'identità valida per l'espatrio rilasciata ai minori di età inferiore agli anni quattordici può riportare, a richiesta, il nome dei genitori o di chi ne fa le veci."*
Viene infatti rilasciata la carta d'identità anche ai minori di anni quattordici e nel caso venisse richiesta valida per l'espatrio, nella carta verranno riportati i nomi dei genitori.
- (L'art. 7 del D.L. 09/02/2012 N. 5 reca nuove disposizioni in materia di scadenza dei documenti d'identità: *" I documenti di identità. sono rilasciati o rinnovati con validità fino alla data*

corrispondente al giorno e mese di nascita del titolare, immediatamente successiva alla scadenza che sarebbe altrimenti prevista per il documento medesimo”.

- **DENUNCE INFORTUNI:** registrazioni, rilascio ricevute denunce presentate, eventuali comunicazioni alla Questura o Pretura.
- **RILASCIO AUTORIZZAZIONI REGIONALI PER L'ESERCIZIO DELLA CACCIA.**(Art. 45 L.R.23/98,L'autorizzazione regionale per l'esercizio della caccia è rilasciata dal Presidente della Giunta regionale tramite i Sindaci dei COMUNI.
Il Decreto dell'Assessorato della Difesa dell'Ambiente n. 30 del 23/07/2012 detta nuove disposizioni sul nuovo foglio relativo all'autorizzazione esercizio attività venatoria.
- **ALBO DEI GIUDICI POPOLARI. Il procedimento per la formazione degli Elenchi dei Giudici Popolari è disciplinato dalla legge 10.04.1951, N. 287, sul riordinamento dei giudizi di Assise, modificata dalla legge 05.05.1952, n. 405, e dalla legge 27.12.1956 n. 1441, che ha ammesso le donne a partecipare all'amministrazione della giustizia nelle Corti di Assise e nei Tribunali per minorenni.**

L'Anagrafe, per come è intesa e strutturata, è ormai destinata ad essere lo strumento per garantire da un lato la banca dati di tutte le Amministrazioni pubbliche, dall'altro il mezzo per assicurare una uniforme applicazione dei carichi fiscali e tributari.

9) UFFICIO ELETTORALE

Tutta la vita amministrativa e gestionale del Comune in un certo qual modo fa capo al Sindaco, alla Giunta e ai Consiglieri, ma essi a loro volta provengono da elezioni alle quali partecipano gli elettori.

Per scegliere quindi coloro che hanno le qualità per votare, per esaminarne i requisiti uno per uno, per formare elenchi in ordine alfabetico, per creare schede da raggruppare in ordine alfabetico, per organizzare la procedura e disciplinare le votazioni i funzionari del Comune debbono assolvere compiti delicati e complessi.

A partire dal primo gennaio 2002 è diventato operativo il ruolo dell'UFFICIALE ELETTORALE (istituita con la legge 24.11.2000 n. 340 art. 26 – Circolare MIACSE 09.11.2001 N. 176) nei Comuni con popolazione fino a 15000 abitanti e con la legge n. 244 del 24/12 2007 è diventato operativo il ruolo RESPONSABILE DELL'UFFICIO ELETTORALE.

- **T.U. delle leggi recanti norme per la disciplina dell'elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle liste elettorali, approvato con DPR del 20.03.1967, N. 223 – G.U. N. 106 del 28.04.1967;**
- **Legge n. 70 del 13.03.1980 n. 70 “Determinazione degli onorari dei componenti gli Uffici elettorali e delle caratteristiche delle schede e delle urne per la votazione e successive modificazioni (n. 117 del 04.04.1985 e DPR 08.03.1994 sull'adeguamento e rideterminazione degli onorari);**

- Legge 8.3.1989 n. 95 “Norme per l’istituzione dell’albo e per il sorteggio delle persone idonee all’ufficio di scrutatore di seggio elettorale e modifica dell’art. 53 del T.U. delle leggi per la composizione e la elezione degli organi delle amministrazioni comunali, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 16 maggio 1960, n. 570;
- Legge 25.03.1993 n. 81 “Elezione diretta del sindaco, del presidente della provincia, del consiglio comunale e del consiglio provinciale”;
- Legge n. 120 del 30.04.1999 “Disposizioni in materia di elezione degli organi degli enti locali, nonché disposizioni sugli adempimenti in materia elettorale”-(tessera elettorale).
- Legge n. 340 del 24.11.2000 Istituzione Ufficiale elettorale;
- Legge n. 244 del 24/12 2007 Istituzione Responsabile Ufficio Elettorale.

L’ufficio gestisce:

- Tenuta del servizio elettorale – liste elettorali – schede – fascicoli.
- Revisioni dinamiche e semestrali.
- Revisioni straordinarie
- Gestione tessere elettorali.
- Rapporti con Enti, Procura, Comuni etc.
- Elezioni e Referendum
- Raccolta firme proposte referendum

10) UFFICIO LEVA MILITARE

L’ufficio gestisce atti e consulenze :

- Procedure relative alla formazione e tenuta delle liste di Leva.
- tenuta dei ruoli matricolari, presso i Comuni è disciplinata dagli artt. 990-1004 del regolamento 3.04.1942 n. 1133.
- Rapporti con Distretto Militare, Consiglio di Leva ed Ufficio di Leva.

Le disposizioni legislative sulla leva e sul reclutamento obbligatorio sono raccolte, in massima parte, nel D.P.R. 14.02.1964, N. 237, cui sono state apportate, nel tempo, diverse modificazioni ed integrazioni mediante le seguenti leggi:

- L. n. 191 del 24.05.1975, recante “Nuove disposizioni per il servizio di leva”.
- Esoneri DPR 30.12.1981 N. 834.
- L. n. 958 del 24.12.1986, recante “Norme sul servizio di leva e sulla ferma di leva prolungata”;
- L. n. 50 del 19.03.1990 “Modifiche all’articolo 24 della legge 24.12.1986 n. 958, recante norme sul servizio militare di leva e sulla ferma di leva prolungata.

- **L. n. 269 dell'11.08.1991 N. 269** Modifiche ed integrazioni, a queste ultime tre leggi sopraelencate, in materia di dispensa e rinvio del servizio di leva.
- **L. n. 64 DEL 31.01.1992 N. 64** "Norme sugli organi del servizio della leva militare".
- **L. n. 190 del 17.02.1992** "Dispensa dal servizio di leva per i giovani vittime del reato di sequestro di persona".
- **Disposizioni significative più recenti** sono state introdotte con il **D.lgs 30.12.1997 n. 504** emanato dal Governo in attuazione della delega conferitagli dall'art. 1, comma 106, della **legge 23.12.1996 n. 662**.
- **D.L. 16.09.1999 n. 324** (convertito, con modificazioni, dalla **legge 12.11.1999, n. 424**) Disposizioni urgenti in materia di servizio civile.

E' prevista cioè una graduale trasformazione dello strumento militare in professionale, con la sostituzione dei militari in servizio obbligatorio di leva con personale volontario impegnato in missioni particolari, come mediatori di pace e di soccorso militare.

E' certo comunque che la **coscrizione obbligatoria** non verrà soppressa, ma rimarrà in vigore per circostanze eccezionali di particolare rilevanza.

PER TUTTI I SERVIZI SOPRARIPORTATI viene assicurata una costante collaborazione con altri Enti per il miglioramento di servizi al cittadino, nello specifico con: altri Comuni; Ministero della Sanità; ASL; Ministero del Tesoro (per i cittadini dipendenti dalla Pubblica Amministrazione), INPDAP (Dati dipendenti delle pubbliche Amministrazioni EE.LL.), Casellario Giudiziale, Uffici Giudiziari, Distretti Militari, Ministero di Difesa; Ministero dell'Interno (AIRE), Ufficio Circostrizionale del Lavoro, Ispettorato del Lavoro, Carabinieri Questura, Guardia di Finanza, Regione, IACP, Università. Collaborazione data sempre in tempi reali anche in virtù dell'ultimo decreto legge n. 183/2012 sulla decertificazione.

11) SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI E LONGEVITA'

11.1 ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI – MODALITA' DI ACCESSO - DOCUMENTAZIONE

Le seguenti tabelle indicano le attività svolte per ciascun servizio e le modalità di accesso agli stessi.

Per fruire del servizio solitamente occorre un documento d'identità.

L'elenco non è sempre esauriente poiché si presentano casi molto complessi e diversi per i quali potrebbe essere necessario reperire ulteriori documenti.

UFFICIO STATISTICA		
	MODALITA' DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE

ATTIVITA' SVOLTE SERVIZI OFFERTI	AI SERVIZI	NECESSARIA
<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazioni e statistiche della popolazione mensili e annuali - Indagini statistiche varie: - Dati censimenti - Dati intercensuari 	<p>Allo sportello</p> <p>Via e-mail</p> <p>Posta elettronica certificata PEC</p> <p>Posta ordinaria</p>	Richiesta dell'interessato
UFFICIO LONGEVITA'		
ATTIVITA' SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricerche storiche 2. Elaborazione dati popolazione dal 1861 	Mediante accordi prefissati e valutati dal Responsabile del Servizio	<p>Istanza in carta libera opportunamente motivata e indirizzata al Responsabile dei Servizi Demografici.</p> <p>Autorizzazione del garante della privacy (se necessaria).</p>
UFFICIO ANAGRAFE		
ATTIVITA' SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
<p>Certificati anagrafici:</p> <p>residenza</p> <p>situazione di famiglia</p>	Allo sportello	<p>Documento d'identità</p> <p>marca da bollo nel rispetto della normativa vigente</p>

Certificati storici	Allo sportello	Documento d'identità
Variazioni di dati anagrafici	Allo sportello	Documento d'identità Documentazione relativa alla variazione richiesta
Cambi di abitazione Cancellazioni Irreperibilità	Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	Documento d'identità Dati anagrafici – indirizzo esatto Dati relativi a patenti e veicoli intestati
Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari	Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	Documento d'identità Dati anagrafici – indirizzo esatto Dati relativi a patenti e veicoli intestati
Attestazioni di regolarità di soggiorno in bollo: provvisorio o permanente	Allo sportello	Regolare iscrizione anagrafica Istanza per il rilascio in bollo Rilascio attestazione in bollo
Iscrizioni anagrafiche dei Cittadini italiani e/o extracomunitari	Allo sportello	Documento d'identità Dati anagrafici – indirizzo esatto Dati relativi a patenti e veicoli Intestati; Per cittadini extracomunitari: Passaporto Permesso di soggiorno (o copia

		scaduta e ricevuta della richiesta di rinnovo o contratto di soggiorno stipulato presso lo sportello unico per l'immigraz.
Onomastica e toponomastica stradale Stradario: attribuzione Vie e numeri civici	Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	Istanza

UFFICIO ANAGRAFE		
ATTIVITA' NON PRETTAMENTE ANAGRAFICHE SVOLTE	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
SERVIZI OFFERTI		
Carta d'identità	Allo sportello	n. 3 fotografie uguali formato tessera (a capo scoperto) Consegna carta d'ident. scaduta

Proroga carta d'identità	Allo sportello	Esibire la carta d'identità scaduta
Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà e autocertificazioni	Allo sportello	Documento d'identità In corso di validità
Autenticazioni di firme, copie di documenti	Allo sportello	Documento d'identità in corso di validità Documento originale completo in tutte le sue parti, anche se redatto in lingua straniera
Legalizzazioni di fotografie Autenticazioni di fotografie	Allo sportello	Documento d'identità in corso di validità fotografia da autenticare
Beni mobili registrati passaggi di proprietà e costituzione diritti di garanzia	Allo sportello	Documento d'identità Codice fiscale del venditore e dell'acquirente Certificato di proprietà del veicolo – marca da bollo

Accettazione di eredità anche con contestuale dichiarazione di vendita Aggiornamento residenza: patenti libretti	Allo sportello	Documento d' identità eredi Codice fiscale eredi Dati acquirente – cert. proprietà Documento d' identità eredi Codice fiscale eredi Dati acquirente – cert. Proprietà
---	----------------	--

di circolazione		
Registrazioni infortuni	Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	Denuncia/comunicazione di infortunio

UFFICIO VENATORIO		
ATTIVITA' NON PRETTAMENTE ANAGRAFICHE SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
Autorizzazioni regionali per	Allo sportello	1. N. 2 copie istanza 2. Copia fotostatica porto

<p>l'esercizio della caccia contestualmente al rilascio del nuovo foglio aggiuntivo</p>	<p>Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria</p>	<p>d'armi uso caccia 3. Autocertificazione: residenza e porto d'armi 4. Copia fotostatica polizza assicurativa 5. Originale attestazione Versamento € 25,00 c/c postale n. 60747748 intestato a Servizio Tesoreria RAS – CA quale contributo partecipazione alle spese di vigilanza e ripopolamento per l'annata venatoria in corso. 6. Autorizzazione regionale Scaduta.</p>
<p>Rilascio nuovo foglio aggiuntivo Di cui all'allegato n. 3 del Decreto n. 17864/DecA/30 del 23/07/2012</p>	<p>Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria</p>	<p>1. N. 2 copie istanza 2. Originale attestazione Versamento € 25,00 c/c postale n. 60747748 intestato a Servizio Tesoreria RAS – CA quale contributo partecipazione alle spese di vigilanza e ripopolamento per l'annata venatoria in corso.</p>

UFFICIO DI STATO CIVILE		
ATTIVITA' SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
Atti di nascita	Allo sportello	1. Documento d'identità: di 1 dei genitori se coniugati

	(entro 10 giorni dall'evento)	di entrambi i genitori in caso di filiazione naturale
Processo verbale di pubblicazione di matrimonio	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello per concordare appuntamento - Su appuntamento 	<ul style="list-style-type: none"> - documento d'identità nei casi in cui 1 dei 2 sposi non sia residente. - Richiesta di pubblicazioni del parroco in caso di Matrimonio concordatario o di altro Istituto autorizzato - Per cittadini comunitari o extracomunitari: <ul style="list-style-type: none"> - passaporto - Nulla osta rilasciato dal Consolato straniero in Italia
Atti di matrimonio	Allo sportello	<ul style="list-style-type: none"> - Documento d'identità - Certificato di eseguite Pubbl. di matrimonio - Atto di delega dell'Uff.le dello Stato Civile di altro Comune in caso di sposi non residenti.
Atti di cittadinanza: acquisto, perdita e riacquisto cittadinanza italiana. Attestazioni del Sindaco.	Allo sportello	<p>Istanza in carta semplice</p> <p>Indirizzata all'Ufficiale dello Stato Civile;</p> <p>Decreto Ministero dell'Interno;</p> <p>Decreto Prefetto di Nuoro;</p> <p>Atto di nascita dell'interessato</p> <p>Rilasciato dallo Stato di origine</p> <p>Debitamente tradotto e apostillato;</p> <p>Eventuali atti di nascita di figli</p> <p>Minori residenti che abbiano</p>

		Acquistato la cittadinanza italiana Per attestazione del Sindaco. Trascrizione atti consolati.
Atti di morte	- Allo sportello - Tramite Agenzia di Onoranze Funebri	Certificato necroscopico.

UFFICIO ELETTORALE

ATTIVITA' SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
Iscrizioni e cancellazioni nelle liste elettorali nel rispetto delle revisioni elettorali di legge.	D'ufficio	D'ufficio
Tenuta ed aggiornamento dell' Albo degli scrutatori	D'ufficio	D'ufficio
Inserimento nell'albo degli scrutatori	Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	Istanza debitamente compilata
Nomina scrutatori	Nomina competenza Commissioni Elettorale Comunale	Notificata d'ufficio
Inserimento negli elenchi dei Giudici popolari corte d'Assise e	Allo sportello Via e-mail	- D'ufficio ogni biennio nel rispetto della normativa - Istanza debitamente compilata

Corte d'Assise d'Appello	Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	
Concessione spazi per la propaganda elettorale	Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	- Richiesta di assegnazione Spazi propaganda diretta e indiretta
Copia liste elettorali	Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	Richiesta in periodo elettorale ai soli fini elettorali.
Tessere elettorali	Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	1. D'ufficio per il 1° rilascio. 2. In caso di duplicato: - Denuncia di smarrimento Presso Autorità di pubblica Sicurezza. - Nei giorni di elezioni è sufficiente presentare la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà relativa allo smarrimento della tessera.
Etichette di aggiornamento Indirizzo sulla tessere elettorale	Allo sportello	Verifica atti d'ufficio.
Raccolta firme proposte referendarie	Allo sportello	Documento d'identità

UFFICIO LEVA MILITARE		
ATTIVITA' SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
Atti preparatori e	D'ufficio	Richiesta tra Enti

compilazione lista di leva		
Gestione ruoli matricolari	Allo sportello	Foglio di congedo
Certificati iscrizione alle liste di leva	Allo sportello Via e-mail Posta elettronica certificata PEC Posta ordinaria	Documento d'identità

12) LIVELLO DI RICETTIVITA'

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei Servizi Demografici è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che i Servizi Demografici intendono rispettare sono i seguenti:

SERVIZI DEMOGRAFICI, STATISTICI E LONGEVITA': 15 ORE SETTIMANALI		
ORARIO APERTURA AL PUBBLICO: CAPOLUOGO VILLAGRANDE		FRAZIONE VILLANOVA
LUNEDI'	Dalle ore 11,00 alle ore 13,00	
MARTEDI'	Dalle ore 11,00 alle ore 13,00	Dalle ore 08,30 alle ore 09,30
MERCOLEDI'	Dalle ore 11,00 alle ore 13,00	
GIOVEDI'	Dalle ore 11,00 alle ore 13,00	Dalle ore 08,30 alle ore 09,30
VENERDI'	Dalle ore 11,00 alle ore 13,00	
SABATO	Dalle ore 09,00 alle ore 12,00	
Sabato pomeriggio, pomeriggio prefestivo, domenica e festivo:		PRONTA REPERIBILITA'
per soli procedimenti relativi ai decessi e all'ufficio di Polizia Mortuaria.		
I turni dei funzionari reperibili vengono resi pubblici mediante calendario mensile predisposto dall'Ufficio dello Stato Civile e pubblicato sul sito		
WEB DEL COMUNE www.comune.villagrandestrisaili.og.it		

Accessibilità dell'utenza

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi si fa riferimento a due tipologie di standard:

Standard di qualità.

Gli standard di qualità misurano il tempo necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una determinata tipologia nonché il tempo massimo di conclusione della singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici permettono al cittadino di appurare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella successiva tabella vengono elencate le diverse **attività e servizi** di cui ogni cittadino può usufruire.

Per ciascuna attività vengono indicati:

- L'**indicatore** scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- Gli **standard** di qualità – **generici e specifici** – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti
- Il **sistema di monitoraggio** per la misurazione dei processi operativi.

Attività del Servizio	Indicatore di qualità	Standard	Strumenti/misurazione monitoraggio
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	Software gestione servizi demografici Halley
Ricerche per situazioni storiche	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	-Ricerca pratica anno in corso: 1 giorno -Ricerca pratica ultimi 3 anni: 3 giorni -Ricerca pratiche Antecedenti agli ultimi 3 anni: 10 giorni	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Carta d'identità	Tempo di rilascio	Immediato (1 giorno)	Software gestione servizi demografici Halley
Dichiarazioni Sostitutive atto di notorietà	Tempo di rilascio	Immediato	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Autenticazioni di Firma e Autenticazioni di Copia	Tempo di rilascio	Immediato	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Cambi di abitazione	Tempo di rilascio	Entro 2 gg. lavorativi Successivi alla presenta-	Software gestione servizi demografici Halley

		zione della dichiarazione	
Iscrizione anagrafica per immigrazione da altro Comune o dall'estero	Tempo di rilascio	Entro 2 gg. lavorativi Successivi alla presentazione della dichiarazione	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Cancellazione anagrafica Per emigrazione in altro Comune o all'estero	Tempo di rilascio	Entro 2 gg. lavorativi Successivi alla presentazione della dichiarazione	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Variazione anagrafica	Tempo di rilascio	Immediato	Software gestione servizi demografici Halley
Certificati ed estratti di stato civile: nascita, matrimonio, morte e cittadinanza	Tempo di rilascio	Immediato	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Dichiarazione di morte Trascrizione atti da altro Comune o dall'estero	Tempo di istruzione procedimento	Immediato Entro 3 giorni dal ricevimento	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Dichiarazione di nascita Trascrizione atti da altro Comune o dall'estero	Tempo di istruzione procedimento	Immediato Entro 3 giorni dal ricevimento	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Verbali di pubblicazione di matrimonio nel Comune Trascrizione pubblicaz. Di matrimonio da altro Comune	Tempo di istruzione Procedimento e rilascio cert. eseguite pubblic. Tempo di istruzione Procedimento e rilascio	12 giorni 9 giorni	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo

	Certificato eseguite pubblicazioni		
Matrimoni civili Trascrizione atti di matrimonio da altro Comune, dall'estero o religiosi.	Tempo di istruzione Procedimento	Entro 180 gg. eseguite Pubblicazioni. Entro 3 gg. dal ricevimento.	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo “ “
Atti di cittadinanza Decreto di concessione e verbale di giuramento Attestato del Sindaco	Tempo di istruzione Procedimento	Entro 3 giorni Concordato con le parti Immediato	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Registrazioni infortuni e rilascio ricevute agli Enti	Tempo di rilascio	Immediato	Software gestione servizi demografici Halley Registro cartaceo
Rilascio autorizzazione regionale per la caccia.	Tempo di rilascio	Immediato	Software gestione servizi demografici Halley Data-base Ass.to Difesa e Ambiente CA Registro cartaceo
Beni mobili registrati e costituzione diritti di garanzia - accettazione quote di eredità	Tempo di rilascio	Immediato	Repertorio cartaceo

ACCESSIBILITA' ALL'UTENZA PER TUTTI I SERVIZI SOPRAELENCATI

ACCESSIBILITA' ALL'UTENZA	TEMPO DI ATTESA MEDIA ALLO SPORTELLO	TEMPO MASSIMO DI ATTESA 10 MINUTI (*)	TEMPO MASSIMO DI ATTESA 10 MINUTI (*)
---------------------------	--	--	--

(*) I tempi di attesa agli sportelli potrebbero subire dilatazioni nei periodi di maggiore affluenza: periodi di ferie, festività natalizie, ponti festivi.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Accesso alla modulistica	Totale su cartaceo – disponibile anche Sul sito WEB www.comune.villagrandedstrisaili.og.it	Totale su cartaceo – disponibile anche Sul sito WEB www.comune.villagrandedstrisaili.og.it
-------------------------	---------------------------------	--	--

CONCLUSIONI

Da quanto sopra descritto emerge che l'essenza dei servizi è quella di CREARE L'INDIVIDUO NELLA SOCIETA' rendendolo destinatario di diritti e di obblighi e pertanto determinandolo nel luogo ove nasce, cresce, dimora, lavora, si unisce in matrimonio, forma famiglia ed infine purtroppo conclude il ciclo della sua vita terrena, qualunque attività dell'uomo è legata agli eventi che si verificano durante il corso della sua vita.

I dipendenti dei Servizi di che trattasi sono iscritti all'Associazione di categoria ANUSCA, che da oltre trent' anni riconosce la vera professionalità dei funzionari e si occupa costantemente della loro formazione e aggiornamento.

AREA SERVIZI DEMOGRAFICI AL MINISTERO.

Per la visione e supervisione dell'attività svolta gli operatori dei servizi demografici ne rispondono in prima persona al Sindaco, agli Uffici Giudiziari, al Ministero dell'interno, estero, agli Uffici Territoriali del Governo, all'ISTAT e ai CITTADINI TUTTI.

SEZIONE MODULISTICA

La modulistica di cui sotto si trova pubblicata nel sito web dell'Ente www.comune.villagrandestrisaili.og.it

nella parte relativa alla sezione MODULI , all'interno della parte Servizi Demografici e Statistici e Longevità:

- Dichiarazione di residenza
- Dichiarazione di trasferimento di residenza all'estero
- Richiesta di iscrizione anagrafica di cittadino dell'unione avente un autonomo diritto di soggiorno
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa da più dichiaranti
- Dichiarazioni sostitutive di certificazioni
- Accettazione di eredità con contestuale dichiarazione di vendita
- Autorizzazione regionale per l'esercizio della caccia
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà uso attività venatoria
- Domanda l'iscrizione all'Albo delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale
- Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà denuncia di smarrimento e richiesta rilascio duplicato tessera elettorale
- Delega al ritiro tessera elettorale