



COMUNE DI SCICLI

(Libero Consorzio Comunale di Ragusa)



CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

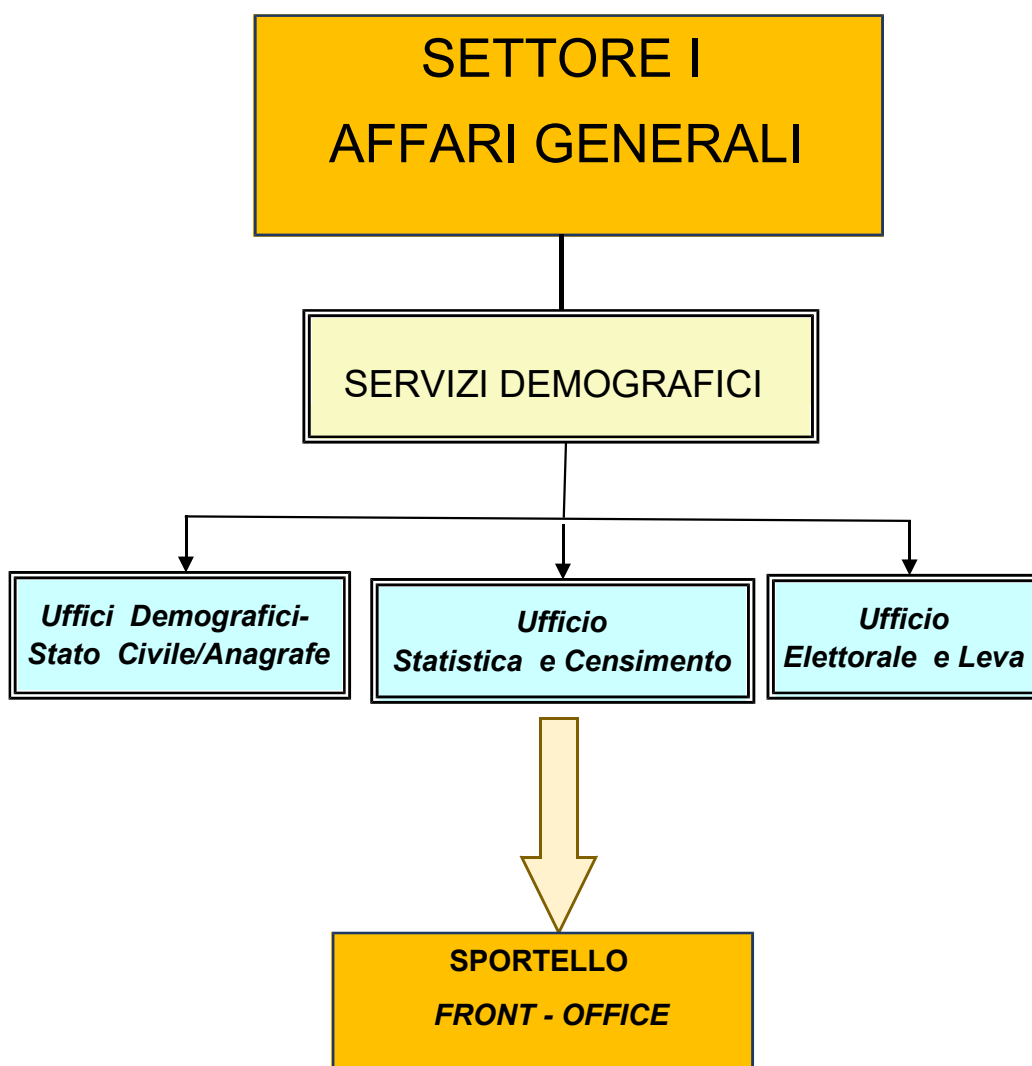
La Carta dei Servizi, è un utile strumento che tende a garantire la partecipazione attiva dei cittadini, permettendo di conoscere i servizi che vengono prodotti, le modalità e i tempi massimi di erogazione, l'organizzazione della struttura a cui fanno capo ed ha lo scopo di implementare e migliorare la qualità stessa dei servizi erogati.

I Servizi Demografici sono la parte di accesso dei cittadini alla Casa Comunale. Scicli è una città che, mette al centro delle proprie politiche le persone, i cittadini, le famiglie, per questo i principi fondamentali che ispirano la Carta sono l'uguaglianza di trattamento garantita a tutti gli utenti, la trasparenza nel fornire le informazioni, assicurando il rispetto e la continuità del servizio, riducendo il più possibile i disagi agli utenti.

Il Comune di Scicli individua nel sistema di gestione della qualità una leva fondamentale per il perseguimento degli obiettivi strategici dell'Ente. In questo contesto l'Ente ha intrapreso un percorso volontario di adeguamento allo standard di qualità.

Questa visione di "servizio al cittadino" deve orientare l'attività quotidiana degli uffici agli sforzi di tutta l'organizzazione. L'impegno comune deve essere teso ad assicurare risposte efficaci alle istanze della collettività, controlli di qualità, indagini sulla soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) e carta della qualità dei servizi assumono particolare rilievo come strumenti fondamentali per implementare tale obiettivo.

In conclusione, il Comune di Scicli, attraverso l'applicazione del sistema qualità, si propone di sviluppare un sistema più efficace ed integrato, al fine di ottimizzare la gestione delle proprie risorse e focalizzare la propria attenzione sul cittadino e sulla sua soddisfazione.



SEDE, CONTATTI E ORARI DI APERTURA UFFICI

Via Tagliamento n. 35/A ang. Via G. Verdi – Piano Terra e Piano Primo - 97018 Scicli
Telefono 0932/839708 – 0932839714/723/713 - 0932839111 (centralino del Comune) -
Pec: protocollo@pec.comune.scicli.rg.it - demografici@comune.scicli.rg.it

Orari di apertura *(dal 1° SETTEMBRE al 30 GIUGNO)*:

MATTINA Lunedì-Mercoledì-Venerdì: dalle 8,30 alle 12,30

POMERIGGIO Martedì e Giovedì: dalle 15,30 alle 17,30

Orari apertura *(dal 1° LUGLIO al 31 AGOSTO)*:

MATTINA Lunedì-Mercoledì-Venerdì: dalle 8,30 alle 12,30

POMERIGGIO Martedì : dalle 15,30 alle 17,30

COSA SONO I SERVIZI DEMOGRAFICI

Per servizi demografici si intendono quegli uffici di competenza del Comune che si occupano della tenuta del registro della popolazione residente, dei registri di Stato Civile (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte, unione civile), delle liste elettorali e delle consultazioni elettorali.

In ogni Comune, il Sindaco, nella veste di Ufficiale di Governo, è il responsabile della corretta tenuta dei Registri di Anagrafe, di Stato Civile ed di Elettorale. Per l'espletamento di tale compito si avvale di funzionari comunali 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).

ANAGRAFE

L'Anagrafe ha la funzione di registrare nominativamente le persone residenti nel comune, sia come singoli che come componenti di una famiglia. Gli uffici curano anche la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il cambio di residenza, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).

L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) è la banca dati nazionale nella quale hanno confluato tutte le anagrafi comunali: un sistema integrato per l'Anagrafe della Popolazione Residente e quella degli Italiani Residenti all'estero. Presso gli sportelli dell'anagrafe vengono anche erogati i seguenti servizi: rilascio e rinnovo di carte di identità e certificati anagrafici (correnti e storici), autenticazione di firme e di copie di documenti, legalizzazione di fotografie.

ANPR

L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente è il progetto di anagrafe unica a livello nazionale che raccoglie i dati e i servizi demografici dei cittadini residenti in Italia e iscritti all'AIRE. Oltre ad evitare duplicazioni nelle informazioni, grazie ad ANPR i cittadini possono verificare e chiedere una rettifica dei propri dati demografici e fruire dei servizi anagrafici in un unico luogo, indipendentemente dal comune di residenza. Con ANPR:

- il cittadino non dovrà più preoccuparsi di comunicare a ogni ufficio della Pubblica Amministrazione i suoi dati anagrafici o il cambio di residenza;
- le procedure di variazione dei dati saranno semplificate e uniformate a livello nazionale;
- sarà possibile ottenere certificati senza più bisogno di recarsi allo sportello.

Per utilizzare i servizi online si accede con la propria identità digitale (SPID, Carta d'Identità Elettronica, CNS) attraverso la piattaforma www.anagrafenazionale.interno.it, disponibile anche attraverso l'indirizzo www.anagrafenazionale.gov.it.

STATO CIVILE

Lo Stato Civile è il complesso delle singole posizioni giuridiche spettanti alla persona nella famiglia, nello Stato e nella comunità giuridica. Gli atti dello stato civile predisposti in base ad apposite formule, approvate con decreto del Ministro dell'Interno, rispondono all'esigenza di documentare pubblicamente fatti influenti sullo stato delle persone. Tali atti (nascita, morte, matrimonio, unione civile, cittadinanza) sono raccolti in appositi registri nei quali si procede all'iscrizione degli atti recanti le dichiarazioni rese all'ufficiale, nonché alla trascrizione degli atti trasmessi da altri pubblici ufficiali e all'annotazione di atti successivi alla prima iscrizione. Gli atti di stato civile sono pubblici ed il regime di pubblicità si estrinseca attraverso il rilascio estratti e i certificati. L'Ufficio di Stato Civile svolge poi alcuni compiti in materia di polizia mortuaria e recentemente è deputato a ricevere le Disposizioni Anticipate di Trattamento, Separazione e divorzi L.162/2014.

STATISTICA E CENSIMENTO

L'ufficio si occupa del coordinamento e del controllo delle rilevazioni statistiche sul movimento della popolazione presente e residente nel Comune. Per la popolazione presente si occupa della rilevazione mensile degli eventi demografici di Stato civile (nascite, morti, matrimoni) e della rilevazione mensile del movimento e calcolo della popolazione residente rilevata da iscrizioni e cancellazioni anagrafiche mensili per nascita, morte e trasferimento di residenza della popolazione iscritta nel registro anagrafico dei residenti. L'ufficio si occupa di svolgere per conto di Istat il Censimento della popolazione e molteplici indagini campionarie con carattere ricorrente e continuativo su un campione di famiglie del Comune di Scicli estratte casualmente dall'Istat. Tali rilevazioni sono finalizzate ad acquisire informazioni che consentono di analizzare i più svariati fenomeni sociali, economici culturali.

ELETTORALE

L'Ufficiale Elettorale è l'organo del Comune competente alla tenuta e all'aggiornamento delle liste elettorali. Provvede, per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, all'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni popolari. Provvede, altresì, all'aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori, dell'Albo dei Presidenti di Seggio, dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.

LEVA

Anche se l'obbligo di leva è sospeso dal 1° gennaio 2005 rimane di competenza dell'Ufficio Leva comunale la procedura relativa alla formazione della lista di leva e la conseguente pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune dell'elenco delle iscrizioni dei giovani diciassettenni.



I SERVIZI DI ANAGRAFE

ATTESTAZIONE DELLA REGOLARITÀ DI SOGGIORNO DEI CITTADINI COMUNITARI	
DESCRIZIONE	Il Decreto Legislativo 6 febbraio 2007, n. 30 ha abrogato la carta di soggiorno per i cittadini comunitari o equiparati. A partire dall'11 aprile 2007 è competenza del Comune provvedere al rilascio dell'attestazione della regolarità di soggiorno dei cittadini comunitari.
MODALITA' RICHIESTA	Il cittadino deve presentarsi allo SPORTELLO – rilascio modulistica
COSTO	n. 2 Imposte di bollo da 16,00 Euro più 0,52 diritti di segreteria
AUTENTICAZIONE DEGLI ATTI E DICHIARAZIONI AVENTI PER OGGETTO L'ALIENAZIONE DI BENI MOBILI	
DESCRIZIONE	La procedura si riferisce alla autenticazione della sottoscrizione sugli atti e sulle dichiarazioni aventi per oggetto l'alienazione di beni mobili registrati e rimorchi o la costituzione di diritti di garanzia sui medesimi.
MODALITA' RICHIESTA	Il cittadino deve presentarsi allo SPORTELLO con un documento d'identità in corso di validità in quanto la sottoscrizione deve essere resa dall'interessato in presenza del delegato all'autentica il quale accerta l'identità del dichiarante.
COSTO	Marca da bollo da 16,00 Euro più 0,52 diritti di segreteria
DICHIARAZIONE ANAGRAFICA RELATIVA ALLA CONVIVENZA DI FATTO	
DESCRIZIONE	La convivenza di fatto è una forma di unione che si istituisce tra due persone maggiorenni, italiane o straniere, di sesso diverso o dello stesso sesso, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, non vincolate da rapporti di parentela, affinità o adozione, da matrimonio o da un'unione civile tra loro o con altre persone.
MODALITA' RICHIESTA	SPORTELLO (ritiro modulistica) o scaricabile sul sito - presentazione tramite: PEC : protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
TEMPI DI RILASCIO	Entro 2 gg. lavorativi dalla presentazione della dichiarazione la variazione viene registrata in anagrafe e il responsabile del procedimento effettuerà i controlli nei 45 giorni seguenti: trascorso tale termine senza che nessuna comunicazione preventiva di annullamento sia inviata, le dichiarazioni si ritengono registrate. La data di decorrenza dell'iscrizione anagrafica sarà comunque quella in cui è stata presentata la dichiarazione.
COSTO	GRATUITO
QUADRO NORMATIVO	Art. 1, cc. 36 e segg. Legge n. 76/2016, circolare del Ministero dell'Interno 7/2016

AUTENTICHE

DESCRIZIONE	Autenticazione di firme, copie di documenti e legalizzazione di fotografie alla presenza del funzionario incaricato dal Sindaco
MODALITA' DI ACCESSO	Il cittadino deve presentarsi allo SPORTELLO con un documento d'identità in corso di validità
TEMPI DI RILASCIO	Il rilascio è immediato
COSTO	Marca da bollo da 16,00 Euro più diritti di segreteria Euro 0,52
QUADRO NORMATIVO	D.P.R. 28/12/2000 N. 445; D.P.R. 26/10/172 N. 642

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETÀ

DESCRIZIONE	La dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà consiste in una libera dichiarazione riguardante stati, qualità personali o fatti a diretta conoscenza dell'interessato e per i quali non è prevista la dichiarazione sostitutiva di certificazione.
MODALITA' DI ACCESSO	Il cittadino deve presentarsi allo SPORTELLO con un documento di identità in corso di validità
TEMPI DI RILASCIO	Il rilascio è immediato
COSTO	Marca da bollo 16 Euro, salvo i casi di esenzione
QUADRO NORMATIVO	D.P.R. 28/12/2000 N. 445
MODULISTICA	Reperibile presso lo SPORTELLO di Via Tagliamento n.35/A, oppure scaricabile

CAMBIO DI INDIRIZZO E DI RESIDENZA

DESCRIZIONE	Il cittadino che cambia abitazione all'interno del Comune o cambia residenza da un Comune ad un altro ha l'obbligo di comunicarlo all'Ufficio Anagrafe
MODALITA' RICHIESTA	Il modulo di dichiarazione di cambio di residenza può essere reperito presso il servizio di Front office dei Servizi Demografici piano terra Via Tagliamento oppure scaricato dal portale del comune di Scicli e presentato al protocollo del Comune di Scicli oppure per via telematica all'indirizzo protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
TEMPI DI RILASCIO	Entro 2 gg. Lavorativi dalla presentazione della dichiarazione la variazione viene registrata in anagrafe e il responsabile del procedimento effettuerà i controlli nei 45 giorni seguenti: trascorso tale termine senza che nessuna comunicazione preventiva di annullamento sia inviata, le dichiarazioni si ritengono registrate. La data di decorrenza dell'iscrizione anagrafica sarà comunque quella in cui è stata presentata la dichiarazione.
COSTO	GRATUITO
QUADRO NORMATIVO	L. 1228/154 –Ordinamento anagrafe popolazione residente; D.P.R. n. 223/1989 – Regolamento anagrafico; L. n.35/2012-cambio di residenza in tempo reale.

RETTIFICA DATI PERSONALI

DESCRIZIONE	La rettifica di dati personali riguarda la correzione di eventuali errori di dati anagrafici (nome, cognome, luogo e data di nascita) o la correzione di dati di stato civile della persona (matrimonio, vedovanza, divorzio, ecc).
MODALITA' RICHIESTA	TRAMITE MAIL o PEC: <ul style="list-style-type: none">• protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
COSTO	GRATUITO

RINNOVO DIMORA ABITUALE CITTADINI EXTRACOMUNITARI

DESCRIZIONE	I cittadini extracomunitari residenti nel Comune di Scicli, hanno l'obbligo di rinnovare all'ufficiale d'anagrafe la dichiarazione di dimora abituale nel Comune, entro 60 giorni dal rinnovo del permesso di soggiorno, corredata dal permesso medesimo (art.7 comma 3 del D.P.R. n. 223/1989 come sostituito dall'art. 14 comma 2 del D.P.R. n. 394/1999)
MODALITA' RICHIESTA	TRAMITE MAIL o PEC: <ul style="list-style-type: none">• protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
COSTO	GRATUITO

CARTA DI IDENTITÀ ELETTRONICA (CIE)



DESCRIZIONE	La nuova Carta di Identità Elettronica (CIE) è un documento personale di riconoscimento formata da una tessera in materiale plastico che ha le dimensioni di una smart card, e dotata di sofisticati elementi di sicurezza e di un microchip a radiofrequenza (RF) che memorizza i dati del titolare. E' dotata di un microprocessore che memorizza le informazioni necessarie alla verifica dell'identità del titolare, compresi elementi biometrici come le impronte digitali. La foto in bianco e nero è stampata al laser, per garantire un'elevata resistenza alla contraffazione. Il documento consente l'autenticazione in rete per fruire dei servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni e abilita all'acquisizione di identità digitali sul Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO (tel. 0932/839708) . Occorre una foto tessera a capo scoperto stampata o in formato digitale a colori.
COSTO	22,21 Euro

CERTIFICATI ANAGRAFICI CORRENTI

DESCRIZIONE	I certificati anagrafici sono atti rilasciati dal Sindaco in base ai quali il cittadino dimostra di possedere una serie di requisiti relativi alla sua persona o status. I certificati correnti sono quelli che attestano dati che risultano in anagrafe al momento della richiesta
MODALITA' RICHIESTA	<ul style="list-style-type: none">• UTENTI IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE: accesso al portale ANPR.• UTENTI NON IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE: Front-office
COSTO	Marca da bollo da 16,00 Euro più diritti di segreteria salvo nei casi di esenzione previsti dalla legge

CERTIFICATI DI STATO CIVILE

DESCRIZIONE	I certificati/estratti/copie integrali di Stato Civile sono rilasciabili solo se l'evento nascita, matrimonio, unione civile o decesso si è verificato nel Comune di Scicli o se è stato trascritto nei registri di Stato Civile del Comune di Scicli
MODALITA' RICHIESTA	TRAMITE MAIL o PEC: <ul style="list-style-type: none">• protocollo@pec.comune.scicli.rg.it• Front-office
COSTO	GRATUITO

CERTIFICATI STORICI

DESCRIZIONE	La certificazione storica è la documentazione di una situazione anagrafica pregressa, riferita quindi ad un determinato periodo di tempo o ad una specifica data, limitatamente ai periodi di residenza nel Comune di Scicli
MODALITA' RICHIESTA	TRAMITE MAIL o PEC: <ul style="list-style-type: none">• protocollo@pec.comune.scicli.rg.it• Front-office
COSTO	Marca da bollo da 16,00 Euro, salvo nei casi di esenzione previsti dalla legge

I SERVIZI DI STATO CIVILE

DENUNCIA DI NASCITA



DESCRIZIONE	La denuncia di nascita di un figlio è un atto obbligatorio per legge che permette l'iscrizione nei registri dello Stato Civile e, conseguentemente, nei registri anagrafici.
MODALITA' DI RICHIESTA	LIBERO
COSTO	GRATUITO

RICONOSCIMENTO DI FIGLIO

DESCRIZIONE	Di norma il riconoscimento di un figlio avviene contestualmente alla dichiarazione di nascita. I genitori tuttavia possono effettuare il riconoscimento prima e dopo la nascita in caso di genitori non coniugati
MODALITA' DI RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Marca da bollo Euro 16,00

PUBBLICAZIONE DI MATRIMONIO



DESCRIZIONE	La pubblicazione di matrimonio consiste nell'affissione all'Albo Pretorio on line del verbale di pubblicazione sottoscritto dai futuri coniugi e svolge sia la funzione di permettere la verifica da parte dell'Ufficiale di Stato Civile che i futuri sposi abbiano i requisiti per contrarre matrimonio, sia di dare pubblicità all'evento per consentire agli aventi diritto di presentare opposizione.
MODALITA' DI RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Marca da bollo da 16,00 Euro per ogni Comune di affissione

ATTO DI CITTADINANZA



DESCRIZIONE	Il termine cittadinanza indica la condizione giuridica e sociale di chi appartiene a uno Stato, dalla quale deriva il riconoscimento di diritti civili, sociali, economici e politici e altrettanti doveri. La legge ammette espressamente la possibilità di conservare la cittadinanza italiana pur essendo già in possesso di un'altra cittadinanza.
MODALITA' DI RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Versamento di 250 Euro al Ministero dell'interno solo nel caso di acquisto della cittadinanza italiana al compimento dei 18 anni

DENUNCIA DI MORTE E TRASPORTO FUNEBRE



DESCRIZIONE	<p>La dichiarazione di morte è la denuncia ai fini dell'iscrizione del decesso nel registro di morte dello Stato Civile del Comune competente da rendere entro 24 ore dal decesso.</p> <p>Possono svolgere il servizio di trasporto funebre i soggetti autorizzati dalla legge a svolgere l'attività funebre.</p>
MODALITA' DI RICHIESTA	<p>Tale dichiarazione compete a uno dei congiunti o a una persona convivente con il defunto, a un loro delegato o, in mancanza, a una persona informata del decesso.</p>
COSTO	<p>Il trasporto funebre segue le tariffe previste dal regolamento comunale. La richiesta è soggetta all'imposta di bollo.</p>

RICONCILIAZIONE DEI CONIUGI

DESCRIZIONE	I coniugi separati legalmente possono decidere di fare cessare, di comune accordo, gli effetti della separazione. La riconciliazione non richiede il ricorso al giudice, ma necessita di una dichiarazione innanzi all'Ufficiale di Stato Civile nel Comune in cui il matrimonio è avvenuto oppure nel Comune in cui il matrimonio fu trascritto.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	GRATUITO

SEPARAZIONE E DIVORZIO

DESCRIZIONE	I coniugi possono richiedere la separazione o il divorzio presso l'Ufficio di Stato Civile solo se l'accordo è consensuale e non vi siano figli minori, non autosufficienti o portatori di handicap grave. L'accordo prevede necessariamente la presenza di entrambi i coniugi che devono avere trovato un accordo su tutti gli aspetti economici e personali. Non sono previsti nell'atto patti di trasferimento patrimoniale.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Versamento di 16 Euro

TRASCRIZIONE ATTI PROVENIENTI DALL'ESTERO

DESCRIZIONE	Gli atti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, unione civile, cittadinanza) e le sentenze e provvedimenti stranieri (ad es. divorzi, riconoscimenti, adozioni) formati all'estero sono trascrivibili nei registri italiani.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	GRATUITO

MATRIMONIO E UNIONE CIVILE

DESCRIZIONE	Il matrimonio è un atto giuridico che indica l'unione fra due persone, a fini civili, religiosi o ad entrambi e che di norma viene celebrato attraverso una cerimonia pubblica, comportando diritti e obblighi fra gli sposi e nei confronti dell'eventuale prole. L'unione civile è un istituto che comporta il riconoscimento giuridico della coppia formata da persone dello stesso sesso, definite parti, finalizzato a stabilirne diritti e doveri reciproci.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO



UFFICIO **ELETTORALE**

TESSERA ELETTORALE



ESCRIZIONE	È il documento che permette, unitamente ad un valido documento di identità, l'esercizio del diritto di voto, attestando la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali del Comune di residenza.
MODALITA' DI RICHIESTA	ALLO SPORTELLO
COSTO	GRATUITO

CERTIFICATI ELETTORALI

DESCRIZIONE	L'ufficio Elettorale rilascia certificati attestanti il godimento dei diritti politici e di iscrizione alle liste elettorali: i primi attestano che l'interessato gode pienamente del diritto di voto, mentre i secondi attestano l'iscrizione del richiedente nelle liste elettorali del comune di residenza.
MODALITA' DI RICHIESTA	Occorre presentarsi agli sportelli con un documento di identità.
COSTO	GRATUITO

GESTIONE ALBO PRESIDENTI DI SEGGIO, SCRUTATORI E GIUDICI POPOLARI

DESCRIZIONE	<p>Il Giudice Popolare è colui che viene designato, per sorteggio, a partecipare ai dibattimenti delle Corti d'Assise e delle Corti d'Assise d'Appello.</p> <p>Il Presidente di seggio è colui che sovrintende alle operazioni elettorali del seggio al quale è assegnato. Lo scrutatore è colui che assiste e partecipa alle operazioni di voto nelle sezioni elettorali e che congiuntamente al Presidente concorre a formare l'ufficio di sezione (seggio)</p>
MODALITA' DI RICHIESTA	Allo Sportello dell'Ufficio Elettorale con un documento di identità, utilizzando l'apposito modulo. La domanda può anche essere inviata per posta all'Ufficio Protocollo del Comune accompagnata dalla fotocopia di un documento di identità.

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI E I SUOI PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e informando l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

In questa Carta dei Servizi, I Servizi Demografici dichiarano quali servizi intendono erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida, ma un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra il settore e il cittadino-utente basato su:

- **indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio**
- **costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi**
- **promozione, informazione del servizio e verifica del rispetto degli standard del servizio**
- **predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione**
- **il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo**
- **accesso agli atti e privacy**

Il cittadino – utente fruitore dei Servizi Demografici non è soggetto passivo destinatario dei diversi provvedimenti, ma assume un ruolo centrale che lo colloca come centro dell'attività amministrativa. Il servizio gli riconosce precisi diritti ispirati ad alcuni principi fondamentali:



EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

I servizi demografici garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

LEGALITA'

Tutti i procedimenti anagrafici, elettorali e di stato civile si basano sul totale rispetto e conformità delle norme e dei regolamenti.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I Servizi Demografici 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 di informazione locale; - sito web del Comune. I servizi demografici sono considerati dalla legge servizi essenziali.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve sempre essere garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. Tutti i servizi erogati presuppongono che i cittadini siano informati dei procedimenti che lo riguardano e possano presentare note scritte alle quali l'impiegato deve dare riscontro. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e/o presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

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

EFFICACIA ED EFFICIENZA

I servizi sono erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, adottando soluzioni informatiche, procedurali e organizzative più idonee, attraverso le analisi costi/benefici ed obiettivi/risultati tenuto conto dell'interesse pubblico. Il personale si impegna a rispettare i tempi dei procedimenti individuati dalla legge e, potendo, riducendone la tempistica. Si impegna altresì a rispettare gli orari degli appuntamenti nelle attività di sportello.

CHIAREZZA E CORTESIA

Il personale utilizza un linguaggio chiaro e comprensibile spiegando, se necessario, i termini più tecnici e giuridici.

INFORMAZIONE

L'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. Il servizio aggiorna costantemente le informazioni descritte nelle schede dei servizi demografici pubblicate sul portale del Comune, che contengono, oltre la descrizione dettagliata del servizio stesso, le procedure, le modalità di accesso, i costi e la modulistica.

TRASPARENZA, ACCESSO AGLI ATTI E PRIVACY

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

Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta. I Servizi Demografici dispongono di alcune tra le più rilevanti banche dati previste dall'ordinamento italiano. Molte leggi consentono ad altri enti, sia pubblici che privati, di accedervi, purché siano osservate le condizioni di sicurezza dei dati e di rispetto della privacy.

L'accesso agli atti della Pubblica Amministrazione è previsto nelle seguenti forme :

- **ACCESSO CIVICO** (semplice o generalizzato) che consente a chiunque di accedere a dati, documenti e informazioni delle P.A. senza necessità di dimostrare un interesse qualificato (Art. 5, D.Lgs. 33/2013) :

- l'accesso civico semplice consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati (art. 5 c. 1),

- l'accesso civico generalizzato (o accesso FOIA) consente a chiunque di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli che le amministrazioni sono obbligate a pubblicare (art. 5, c. 2).

- **ACCESSO DOCUMENTALE** (il tradizionale accesso agli atti), previsto dall'art. 22 della Legge n. 241/1990, permette a chiunque di richiedere documenti, dati e informazioni detenuti da una Pubblica Amministrazione riguardanti attività di pubblico interesse, purché il soggetto che lo richiede abbia un interesse diretto, concreto e attuale rispetto al documento stesso.

I SERVIZI DEMOGRAFICI trattano dati personali tutelati da una normativa specifica come nel caso della disciplina sugli atti di stato civile e quella sulle informazioni contenute nell'anagrafe della popolazione.

Per questa ragione, l'unica modalità di accesso a dati e documenti conservati negli archivi demografici è quella documentale, ossia " in caso di domanda di accesso ai documenti amministrativi il soggetto richiedente deve specificare il nesso che lega il documento richiesto alla propria posizione soggettiva, ritenuta meritevole di tutela. Detta domanda deve, inoltre, indicare i presupposti di fatto idonei a rendere percettibile l'interesse specifico, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento " (Consiglio di Stato, sez. V, sentenza 22.06.2012 n° 3683, art. 22, co. 1, lett. B), L. 7 agosto 1990, n. 241.) "

E' vietato rilasciare documenti che attestino l'origine razziale o etnica, i dati relativi alla salute e all'appartenenza religiosa contenuti in atti anagrafici storici.

Anagrafe

Fatti salvi i divieti di comunicazione di dati, stabiliti da speciali disposizioni di legge, l'ufficiale di anagrafe rilascia a chiunque ne faccia richiesta, previa identificazione, i certificati concernenti la residenza, lo stato di famiglia degli iscritti nell'anagrafe nazionale della popolazione residente, nonché ogni altra informazione ivi contenuta. Non costituiscono materia di certificazione le notizie riportate nelle schede anagrafiche concernenti la professione, arte o mestiere, la condizione non professionale, il titolo di studio, il domicilio digitale, la condizione di senza fissa dimora e il titolo di soggiorno.

Divieto di consultazione diretta dei registri

E' vietato l'accesso e la consultazione dei registri demografici da parte di persone estranee al servizio anche se personalmente interessate alla consultazione per ragioni di studio a ricerche storiche, statistiche, epidemiologiche.

Sono escluse da tale divieto le persone appositamente incaricate dall'autorita' giudiziaria e gli appartenenti alle forze dell'ordine.

Rilascio di copie integrali degli atti di stato civile

L'istanza di rilascio della copia integrale degli atti di stato civile deve esse motivata sulla base di quanto previsto dall'art.107 del d.P.R. 396/2000: "Gli estratti degli atti dello stato civile possono essere rilasciati dall'ufficiale dello stato civile per copia integrale soltanto quando ne è fatta espressa richiesta da chi vi ha interesse e il rilascio non è vietato dalla legge". Pertanto gli estratti per copia integrale possono essere rilasciati solamente al diretto interessato, relativamente ai minori ai genitori o al tutore, oppure a soggetti diversi a condizione che venga presentata motivata istanza comprovante l'interesse personale e concreto del richiedente a fini di tutela di una situazione giuridicamente rilevante.

Nella richiesta devono essere indicati le generalità della persona di cui si richiede la copia integrale, l'anno di nascita, di matrimonio o di decesso o qualsiasi dato che permetta l'individuazione precisa dell'atto.

Richiesta di elenchi anagrafici e di Stato Civile

La normativa vigente non consente il rilascio di elenchi nominativi a soggetti privati.

Il rilascio di elenchi degli iscritti nell'anagrafe della popolazione residente e di dati anagrafici per fini statistici e di ricerca è consentito agli interessati che ne facciano richiesta per fini statistici e di ricerca,. L'ufficiale di anagrafe rilascia dati anagrafici, resi anonimi ed aggregati che si possono facilmente ricavare senza che l'ufficiale di anagrafe o di stato civile sia costretto ad un lavoro di ricerca complesso.

I dati richiesti devono essere necessari, pertinenti e non eccedenti le finalità istituzionali del richiedente.

Gli elenchi NON possono essere utilizzati per la propaganda elettorale o per pubbliche relazioni di carattere personale.

Rilascio delle liste elettorali

Le liste elettorali possono essere rilasciate in copia per finalità di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo, di studio, di ricerca statistica, scientifica o storica, o carattere socio-assistenziale o per il perseguimento di un interesse collettivo o diffuso.

Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) e privacy

Ogni cittadino ha diritto di conoscere, controllare e verificare i propri dati registrati in ANPR, nei limiti e nel rispetto delle modalità previsti dalla normativa sulla privacy e di conoscerne le modalità di tutela.

Con autenticazione SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale), i cittadini potranno consultare i propri dati anagrafici attraverso il servizio di "visura" e stampare alcune tipologie di certificazioni.

La consultazione non è soggetta ad alcun pagamento e non necessita di una richiesta di accesso formale.

ANPR assicura al singolo Comune la disponibilità dei dati anagrafici, degli atti e degli strumenti per lo svolgimento delle funzioni statali attribuite al Sindaco del testo unico degli enti locali e mette a disposizione dei Comuni un sistema di controllo, gestione e interscambio, puntuale e massivo, di dati, servizi e transazioni necessario ai sistemi locali per lo svolgimento delle funzioni istituzionali di competenza comunale.

Al fine dello svolgimento delle proprie funzioni, il Comune può utilizzare i dati anagrafici eventualmente detenuti localmente e costantemente allineati con ANPR al fine esclusivo di erogare o usufruire di servizi o funzionalità non fornite da ANPR. Consente esclusivamente ai Comuni la certificazione dei dati anagrafici nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 33 del decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 1989, anche in modalità telematica.

LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

I Servizi Demografici gestisce migliaia di pratiche l'anno. Tutta la cittadinanza usufruisce dei servizi demografici e viene in contatto con il Servizio numerose volte nell'arco della vita. Il dato delle pratiche lavorate e dei servizi erogati è rilevante.

Sapere comunicare con il cittadino in modo puntuale e veloce in termini di risposte e chiarimenti è un aspetto prioritario e necessario per mantenere i servizi efficaci.

L'emergenza sanitaria e la limitazione degli accessi fisici ha di fatto obbligato il Servizio a ripensare il rapporto tra gli uffici e il cittadino. Le nuove procedure messe in atto si sono rivelate utili anche a lungo termine.

La modulistica è reperibile in formato cartaceo sia presso i Servizi Demografici che presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico sito in Via Nazionale. È inoltre scaricabile in formato elettronico sul portale del Comune di Scicli.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi, mancato rispetto degli impegni fissati nella presente carta o segnalazioni sul servizio offerto dovranno essere inoltrati:

- tramite il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi, che può essere:

- presentato presso il Punto Informazioni FRONT-OFFICE via Tagliamento n. 39/A piano terra
- Inviato tramite Posta Elettronica all'indirizzo: protocollo@pec.comune.scicli.it

Il cittadino dovrà fornire indicazioni precise circa le proprie generalità e rilasciare un recapito utile per la successiva risposta che sarà fornita nei tempi più rapidi possibili e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

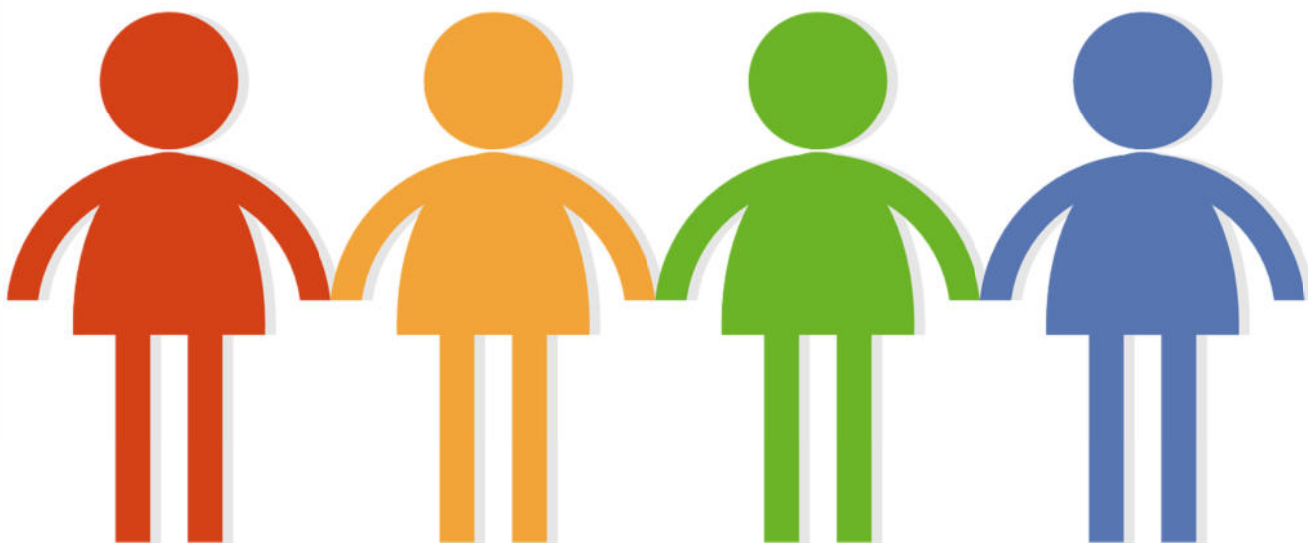
CUSTOMER SATISFACTION

Con il termine customer satisfaction, che tradotto significa soddisfazione del cliente, si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente.

Per una pubblica amministrazione la rilevazione della customer satisfaction (CS) risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini
- raccogliere idee e suggerimenti
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il Servizio si impegna ad effettuare periodicamente rilevazioni per verificare il grado di gradimento dei servizi offerti tramite la somministrazione diretta di questionari ad un campione di utenti e a pubblicare i risultati sul sito del Comune di Scicli.



PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta di Qualità dei Servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Il D.P.C.M del 27 gennaio 1994 (recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” di seguito anche solo “la Direttiva” o “Direttiva Ciampi”), detta i Principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “standard specifici di qualità e quantità dei servizi”, istituendo un apposito Comitato permanente presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione della Direttiva medesima (come è noto, in taluni settori, come la comunicazione, il potere di direttiva è stato attribuito alla competente Autorità garante, in base alla legge n. 249 del 1997). L'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme, è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del decreto legge n. 163 del 1995, convertito nella L. 11 giugno 1995, n. 273 (successivamente abrogato).

L'assetto normativo in materia di Carte dei Servizi ha trovato un punto fondamentale nel D.Lgs. n. 286 del 1999, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati *“con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”* (cfr. art. 11, co. 1). Il comma secondo prevede che *“Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle Carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri”*.

La centralità della Carta viene ribadita in maniera chiara, definitiva e immediatamente cogente con l'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008) il quale, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, prevede in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una “Carta della qualità dei servizi”, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

- consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

- previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità, per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

- previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

- istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

- previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio, per l'intera durata del contratto stesso.

La legge n. 15 del 2009, art. 4, comma 2, che reca principi e criteri per l'esercizio della delega legislativa completa il quadro dei riferimenti normativi. Essa intende consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di regolazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del "Codice del Consumo". Il D. Lgs. n.198 del 2009 ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere a parametro dell'azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione.

La legge n. 69 del 2009 contiene due disposizioni in materia: l'art. 16 prevede fra l'altro, in materia di servizi postali, che, quanto alle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure "trasparenti, semplici e poco onerose" per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extragiudiziali in conformità ai principi comunitari; l'art. 30 stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi, ovviamente, i servizi locali, peraltro già coperti dall'art. 2 della legge finanziaria 2008).

L'art. 11 del DPR n. 168 del 2010, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato DPR, ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente DPR medesimo.

Trattano di Carte dei servizi anche gli artt. 8 e 36 del dl n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012: essi stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.

Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33 in tema di “ Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.