



COMUNE DI PEROSA ARGENTINA

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

La Carta della qualità dei Servizi Demografici nasce dalla consapevolezza che quasi ogni cittadino perosino entra in contatto con gli sportelli anagrafici almeno una volta l'anno. 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 richieste e un costante aggiornamento.

Con questo documento si informa e si guida il cittadino nella conoscenza delle prestazioni offerte dagli uffici che compongono i Servizi Demografici: anagrafe, stato civile, elettorale e leva, con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta, infatti, non è un documento stampato o pubblicato una volta per tutte, ma un documento in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili.

L'Amministrazione si impegna, così, a far sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli, quanto i suoi utenti sono soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei più. In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo.

I Servizi Demografici hanno la finalità essenziale di garantire ai cittadini i diritti previsti dalla Costituzione e dalle leggi dello Stato in materia di riconoscimento e certificazione della posizione anagrafica, dell'identità, dello stato civile ed elettorale, nonché di conoscere le caratteristiche e la consistenza, anche qualitativa, della popolazione residente nel territorio comunale, aggiornando costantemente gli archivi sulle posizioni anagrafiche. Hanno, inoltre, la finalità di rilevare, elaborare e diffondere statistiche anche per conto dell'Istat e di occuparsi del relativo coordinamento sia per quanto concerne le funzioni istituzionali del Comune sia per le esigenze di programmazione o necessità informative dei vari servizi dell'Ente.

Svolgono funzioni di competenza dello Stato, che sono attribuite al Sindaco in qualità di Ufficiale di governo.

Si articolano nei seguenti uffici e con le modalità di erogazione in ciascuno indicate:

- [Anagrafe](#)
- [Stato Civile](#)
- [Elettorale](#)
- [Leva](#)

Obiettivi di qualità

I Servizi Demografici si impegnano con la presente Carta del Servizio a garantire ai propri utenti il rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, indicando gli standard di qualità dei servizi offerti, definendo gli indicatori che specificano il livello di servizio garantito.

ATTIVITÀ E STANDARD DI QUALITÀ

Ai destinatari dei Servizi Demografici è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella tabelle successive a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento.

Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è effettivamente rispettato.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nelle tabelle che seguono sono indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascuna attività erogata e gli standard di qualità.

Obiettivi	Servizio	Fattori di qualità	Standard di qualità
Continuità	Funzionamento irregolare o interruzione del servizio	Comunicazione ai cittadini tramite il sito web e avvisi	immediata
	Orario di apertura al pubblico	Apertura anche nelle ore pomeridiane (n. 3 pomeriggi alla settimana) per favorire i lavoratori turnisti	si
	Accesso oltre l'orario di apertura al pubblico	Presenza di pagine web, casella di posta elettronica	100%
Eguaglianza e imparzialità	Accesso alle attività di sportello	Numero giornate di apertura dello sportello/numero giornate lavorative	100%
	Accesso disabili	Presenza di ascensore al piano	si
	Multicanalità	Presenza di informazioni e moduli sul sito web	si
Efficacia	Verifica affidabilità servizi offerti	Numero di reclami a carico dei servizi demografici	5%
Efficienza	Soddisfazione delle richieste	Tempi di attesa allo sportello	inferiore ai 15 minuti
		Tempi di attesa linea telefonica	entro n. 5 squilli

ANAGRAFE

Obiettivi	Attività	Descrizione	Documentazione¹	Modulistica	Fattori di qualità	Standard di qualità
Efficienza	Rilascio certificazioni anagrafiche	I certificati anagrafici sono attestazioni che riguardano i dati contenuti nei registri della popolazione residente nel Comune	Documentazione di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello. Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta. ² Richiesta via mail con allegato documento di identità	presso lo sportello	Tempi di erogazione	Immediata 5 giorni se certificazione storica
	Carta d'identità	E' il documento che attesta l'identità della persona	3 fotografie formato tessera, uguali, a capo scoperto. Vecchia carta d'identità o denuncia per smarrimento/furto	presso lo sportello		Immediata
	Variazione di indirizzo	Cambio di abitazione per i cittadini già residenti a Perosa Argentina	Documento di identità in corso di validità Indirizzo esatto con numero civico Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati	scaricabile dal sito web La modulistica e i relativi allegati possono essere inviati anche per raccomandata, fax o tramite PEC		Definizione della preiscrizione entro 3 giorni dalla denuncia di variazione indirizzo. Iscrizione definitiva dopo accertamento da parte della Polizia Municipale e, comunque, entro 45 gg. Si intende andata a buon fine se entro tale termine il cittadino non riceve preavviso di rigetto o invito a regolarizzare la documentazione.

¹ la voce "documentazione" ha lo scopo di facilitare la fruizione del servizio da parte dell'utente ed indica la documentazione principale che occorre possedere per poter accedere ad un particolare servizio e/o ottenere un determinato documento (ad. es. carta d'identità). Non sempre l'elenco è esaustivo poiché esistono casi molto complessi e diversi per i quali potrebbe essere necessario reperire ulteriori documenti.

² La richiesta via posta o via mail non esclude il pagamento dei diritti di segreteria e/o di rimborso spese

ANAGRAFE

Obiettivi	Attività	Descrizione	Documentazione	Modulistica	Fattori di qualità	Standard di qualità
Efficienza	Autenticazione di firme, di copie, di fotografie	L'autenticazione è l'attestazione da parte del pubblico ufficiale che una firma è resa dal dichiarante in sua presenza e quindi autentica; che la fotografia corrisponde alla persona che ne richiede la legalizzazione e che la copia del documento è conforme all'originale	Documento d'identità in corso di validità Documento originale completo in tutte le sue parti (non si autentica la firma su atti scritti in lingua straniera) Fotografia da autenticare	nessuna	tempi di erogazione	immediata
	Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà	E' il documento con cui il cittadino può dichiarare numerose situazioni che lo riguardano (stati, qualità personali o fatti); non può contenere dichiarazioni di intenzioni, propositi per il futuro, procure e comunque non può riguardare atti negoziali. Le dichiarazioni rivolte alle amministrazioni e ai gestori di servizi pubblici non sono soggette all'autenticazione della firma (basta firmarle davanti al dipendente o inviarle insieme alla fotocopia di un documento d'identità valido). La firma delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio rivolte ai privati va invece autenticata con conseguente pagamento dell'imposta di bollo.	Documento di identità in corso di validità	scaricabile dal sito web	tempi di erogazione	immediata

ANAGRAFE

Obiettivi	Attività	Descrizione	Documentazione	Modulistica	Fattori di qualità	Standard di qualità
Efficienza	Richiesta di residenza nel Comune di Perosa Argentina Cittadini italiani e cittadini extracomunitari	Dichiarazione con la quale si afferma di avere la dimora abituale in Perosa Argentina a un determinato indirizzo	Documento di identità in corso di validità Codice fiscale Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare Indirizzo esatto con numero civico Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati <u>Per i cittadini stranieri:</u> Passaporto e titolo che attestano la regolarità del soggiorno	scaricabile dal sito web La modulistica e relativi allegati possono essere inviati anche per raccomandata, fax o tramite PEC	tempi di erogazione	Definizione della preiscrizione entro 3 giorni dalla richiesta. Iscrizione definitiva dopo accertamento da parte della Polizia Municipale e, comunque, entro 45 gg. Si intende andata a buon fine se entro tale termine il cittadino non riceve preavviso di rigetto o invito a regolarizzare la documentazione.
	Richiesta di residenza nel Comune di Perosa Argentina Cittadini comunitari	Dichiarazione con la quale si afferma di avere la dimora abituale in Perosa Argentina a un determinato indirizzo	Documento di identità in corso di validità Codice fiscale Attestazione risorse economiche (contratto di lavoro, deposito bancario, busta paga) Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare Indirizzo esatto con numero civico Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati	scaricabile dal sito web La modulistica e relativi allegati possono essere inviati anche per raccomandata, fax o tramite PEC		Definizione della preiscrizione entro 3 giorni dalla richiesta. Iscrizione definitiva dopo accertamento da parte della Polizia Municipale e, comunque, entro 45 gg. Si intende andata a buon fine se entro tale termine il cittadino non riceve preavviso di rigetto o invito a regolarizzare la documentazione.
	Attestazioni di soggiorno dei cittadini comunitari	Il cittadino U.E. che abbia la residenza in via continuativa da 5 anni nel territorio nazionale acquisisce il diritto di soggiorno permanente, nel rispetto delle condizioni previste dalla legge.	Documento di identità in corso di validità	Presso lo sportello		immediata

ANAGRAFE

Obiettivi	Attività	Descrizione	Documentazione	Modulistica	Fattori di qualità	Standard di qualità
Efficienza	Iscrizione Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (AIRE)	Il registro AIRE contiene i dati dei cittadini italiani che hanno dichiarato di risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore a 12 mesi	<p>Documento di identità in corso di validità Indirizzo estero esatto</p> <p>La pratica dovrà essere lavorata dall'ufficio anagrafe e dall'Ambasciata/Consolato italiano nello stato estero</p>	<p>Sito web</p> <p>La modulistica e relativi allegati possono essere inviati anche per raccomandata, fax o tramite PEC</p>	tempi di erogazione	<p>Resa la dichiarazione all'ufficio Anagrafe, il cittadino ha l'obbligo di recarsi comunque entro 90 gg. dall'arrivo all'estero alla Ambasciata/Consolato di competenza per rendere la dichiarazione di espatrio.</p> <p>Pervenuto dalla Ambasciata/Consolato il modello Cons01, entro gg. 2 l'anagrafe provvede alla iscrizione all'Aire e cancellazione dal registro della popolazione residente con decorrenza dalla data riportata sul modello Cons01. Se entro un anno il Comune non ricevesse dal Consolato la richiesta di iscrizione all'Aire, sarà avviato il procedimento di cancellazione del richiedente per irreperibilità.</p> <p>Se la richiesta di iscrizione all'Aire viene presentata direttamente all'Ambasciata/Consolato, questa comporterà entro 2 gg. dal ricevimento del modello consolare (Cons01) l'automatica cancellazione dal registro della popolazione residente e l'iscrizione Aire con decorrenza dalla data del ricevimento del modello stesso.</p>

STATO CIVILE

Obiettivi	Attività	Descrizione	Documentazione	Modulistica	Fattori di qualità	Standard di qualità
Efficienza	Rilascio certificazioni e estratti di stato civile	I certificati di stato civile attestano i dati desumibili dai registri di stato civile. Gli estratti degli atti di stato civile, per i medesimi su citati eventi, riportano anche eventuali annotazioni	Documentazione di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello. Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta. Richiesta via mail con allegato documento di identità	nessuna	Tempi di erogazione	Immediata 5 giorni se certificazione storica
	Pubblicazioni di matrimonio	La pubblicazione di matrimonio è una forma di pubblicità/notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio da parte delle persone interessate	Documento di identità in corso di validità. Per i cittadini comunitari ed extracomunitari: documento di identità in corso di validità e nulla osta rilasciato dalle autorità straniere competenti. Richiesta del parroco o ministro di culto se matrimonio religioso	Presso lo sportello		A documentazione completa viene concordato con i nubendi appuntamento per la redazione dell'atto di pubblicazione. Affissione all'albo informatico entro il giorno successivo.
	Denunce di morte	La denuncia di morte viene resa all'Ufficiale dello Stato Civile entro 24 ore dal decesso da parte del cittadino e/o dell'Agenzia di Pompe Funebri.	Certificato necroscopico Scheda Istat	nessuna		2 giorni dalla denuncia per formazione atto di morte
	Denunce di nascita	La denuncia di nascita viene resa da uno dei genitori, se sposati, da entrambi, se non coniugati, entro dieci giorni dall'evento, presso l'ufficio di Stato civile del Comune in cui è avvenuta la nascita o in quello di residenza dei genitori	Documento di identità in corso di validità dei genitori Attestazione di nascita dell'ospedale	nessuna		immediata

STATO CIVILE

Obiettivi	Attività	Descrizione	Documentazione	Modulistica	Fattori di qualità	Standard di qualità
Efficienza	Copie integrali di atto di stato civile	La copia integrale di un atto di stato civile (nascita, matrimonio e morte) è una fotocopia dell'atto contenuto nel registro di Stato Civile	Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta	nessuna	Tempi di erogazione	3 giorni
	Richiesta di cittadinanza (neo diciottenni)	I neo-diciottenni stranieri nati e cresciuti in Italia possono presentare domanda di cittadinanza entro il 19° anno di età	Certificato di residenza storico Copia atto di nascita Copia dei permessi di soggiorno	Presso lo sportello		5 giorni
	Autorizzazione cremazione, affido e dispersione delle ceneri	L'autorizzazione alla cremazione, dispersione e affido personale delle ceneri è data nel rispetto della volontà espressa in vita dal defunto.	Documento di identità in corso di validità Iscrizione a società di cremazione, in alternativa, copia del testamento pubblicato del defunto o dichiarazione del coniuge o di tutti i parenti di grado più prossimo	Presso lo sportello		_____

ELETTORALE

Obiettivi	Attività	Descrizione	Documentazione	Modulistica	Fattori di qualità	Standard di qualità
Efficienza	Certificati di iscrizione nelle liste elettorali	È il certificato che attesta l'iscrizione nelle liste elettorali del Comune di residenza.	Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o via PEC	nessuna		immediata
	Rilascio tessera elettorale	E' il documento che permette, unitamente a un valido documento di identità, l'esercizio del diritto di voto, attestando la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali del Comune di residenza	Documento di identità in corso di validità Tessera vecchia in caso di nuova residenza	Presso lo sportello solo in caso di richiesta duplicato		Nuove iscrizioni secondo le previsioni elettorali previste per legge. Consegna a domicilio. Duplicato rilascio immediato.
Partecipazione	Aggiornamento Albi dei Giudici popolari di Corte d'Assise e Corte d'Assise d'Appello	L'albo dei Giudici Popolari è l'elenco delle persone qualificate a ricoprire le funzioni di giudice popolare presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado. È costituito dai nomi dei cittadini che sono in possesso dei requisiti richiesti dalla legge	Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o via PEC Domanda dal 01/04 al 31/07 degli anni dispari.	Sito web	Tempi di erogazione	Comunicazione iscritti al Tribunale entro 10 settembre anni dispari
	Iscrizione albi Scrutatori e Presidenti di Seggio	I cittadini maggiorenni possono svolgere le funzioni di scrutatore e presidente di Seggio elettorale presentando domanda nei termini a fianco indicati	Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o via PEC Domanda di richiesta da presentare per i Presidenti dall'1/10 al 31/10 e per gli Scrutatori dall'1/10 al 30/11 di ogni anno	Sito web		Entro 15 dicembre di ogni anno