



CITTÀ DI CHIVASSO

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Approvata con Deliberazione della Giunta Municipale n.338 del 15/12/2016



Presentazione

Cari cittadine e cittadini,

questa carta dei Servizi vuole rendere più semplice e trasparente l'accesso ai Servizi Demografici.

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

Il cittadino, tramite questo utile strumento, ha la possibilità di affrontare i passaggi formali che lo accompagneranno durante la sua vita: la residenza, la cittadinanza, il matrimonio, l'unione civile, la nascita o l'adozione dei figli.

Ma non si tratta di mera burocrazia; attraverso questa guida e attraverso l'attività dei Servizi Demografici la nostra società rende evidente e partecipa a quel processo di trasformazione culturale che coinvolge la nostro Paese e più in generale l'Europa intera.

L'accoglienza dei rifugiati, le fedi religiose, l'interazione tra i diversi Stati, la necessità di spostarsi in altri Paesi e il convivere di diverse culture, sono gli elementi caratterizzanti di questi tempi che devono trovare, in questi uffici, un'adeguata professionalità ed una grande capacità tecnico-amministrativa in grado di conciliare le leggi e le normative della nostra nazione con le necessità e le aspettative dei cittadini.

A tale proposito voglio ricordare che presso i Servizi demografici del nostro Comune è possibile esercitare quelli che vengono definiti diritti civili, come depositare la dichiarazione di volontà rispetto alla donazione di organi e tessuti o il proprio testamento biologico.

L'efficienza dei Servizi Demografici sono un indicatore importante per misurare la qualità del Comune stesso e questa Carta, nella quale si intrecciano i diritti e i doveri del personale e degli utenti, vuole offrire un utile strumento per esercitare il controllo sulle modalità dei servizi erogati.

I Servizi demografici sono la porta di accesso dei cittadini alla casa comunale, una casa in cui le persone, le famiglie, i giovani e gli anziani sono i protagonisti principali della vita della nostra comunità.

Il Sindaco
Libero Ciuffreda

Sommario

La carta dei servizi.....	4
Principi fondamentali	4
I Servizi Demografici:cosa sono e cosa fanno.....	5
Anagrafe	6
Stato civile.....	7
Servizio cimiteriale.....	7
Statistica e Censimenti.....	7
Toponomastica e numerazione civica.....	9
Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati (S.P.R.A.R.)	9
Struttura dei Servizi Demografici.....	10
Rispetto degli impegni.....	11
Partecipazione dell'utente.....	11
Continuità e regolarità del servizio.....	12
Recapiti ed accessibilità del Servizio	13
Tabella dei servizi al pubblico, modalità di accesso e tempi di attesa.....	14
RAPPORTI CON I CITTADINI	22
Informazioni agli utenti	22
Suggerimenti, reclami e segnalazioni	22
Rilevazione della soddisfazione dell'utenza.....	23
Validità della Carta dei Servizi demografici	23
Fattori, indicatori e standard di qualità	23
TABELLA DEI FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	24
Obiettivi di mantenimento e miglioramento.....	26
Monitoraggio a valutazione	26

LA CARTA DEI SERVIZI

La “*Carta dei Servizi*” è uno strumento di fondamentale importanza nella costruzione di un rapporto positivo tra il Comune ed il cittadino: attraverso di essa l’Amministrazione si impegna, nell’erogare i propri servizi, a seguire determinate finalità ed a rispettare determinati standard di qualità.

E’ un documento che permette il coinvolgimento attivo dell’utente che può

verificare che quanto indicato nella Carta dei Servizi, venga poi effettivamente garantito, consentendo così la fruizione consapevole dei servizi anche attraverso la disponibilità dell’Ente ad accogliere i suoi suggerimenti e gli eventuali reclami, per un miglioramento continuo del servizio.

Pertanto le finalità della presente “*Carta dei servizi Demografici*” sono:

1. Rendere partecipi gli utenti degli obiettivi di miglioramento che il Servizio demografico vuole realizzare;
2. Illustrare l’organizzazione della struttura, delle competenze del personale, appartenente al Servizio demografico;
3. Definire le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
4. Rendere disponibili le informazioni generali sul funzionamento del servizio (orari, comunicazioni con l’ufficio, oneri ecc.);
5. Indicare all’utente le modalità per la presentazione di suggerimenti e reclami;
6. Rendere trasparenti le modalità per le attività di verifica degli standard di qualità che l’Amministrazione si è impegnata a garantire.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nella Legge 273 dell’11 luglio 1995, sulla base delle modifiche apportate alla della Legge 241/90, in merito alla trasparenza e sulle recenti modifiche all’accesso civico, introdotte dal d.lgs. n. 97/2016.

In particolare, l’attività del Servizio demografico deve corrispondere ai seguenti principi:

Uguaglianza

Nella erogazione del Servizio l’Amministrazione Comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche, prestando particolare attenzione ai soggetti in condizione di disagio.

Trasparenza

L’Amministrazione Comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare 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.

Cortesia

L'Amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e garantisce l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, intesa quale massimo risultato con il dispendio minimo di risorse pubbliche, e l'efficacia, riferito alla massimizzazione della soddisfazione dei bisogni del cittadino. In tal senso l'Amministrazione comunale adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i..

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio reso.

I SERVIZI DEMOGRAFICI: COSA SONO E COSA FANNO

Il Comune è l'ente che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi, ne promuove lo sviluppo. Ha autonomia statutaria, normativa, organizzativa e amministrativa nonché autonomia finanziaria ed impositiva.

Esercita funzioni *proprie*, relative all'assetto e all'utilizzazione del territorio, dei servizi sociali e dello sviluppo economico, esercita funzioni *delegate* con leggi dello Stato e della Regione ed infine svolge funzioni *statali*, il cui esercizio è attribuito al Comune e per esso al Sindaco.

I servizi di competenza statale che devono essere gestiti dal Comune sono quelli dell'Anagrafe, dello Stato Civile, della Leva, del Servizio Elettorale, tradizionalmente accorpatisi in un'unica unità operativa definita Servizi demografici.

Nel nostro ente, invece, i Servizi demografici, sono incardinati in una struttura complessa, denominata "Area Affari Generali", che comprende altri servizi ed uffici: [Personale e contenzioso del lavoro](#) - [Servizio Affari legali](#) - [Sportello Europa](#), [Urp Relazioni con il Pubblico](#) - [SIC Informazione e Comunicazione](#) - [Segreteria del Sindaco](#) - [ITC](#), [Finanze - Economato](#), [Tributi](#), [Controllo Strategico](#) - [Controllo di gestione](#), [Elettorale](#), [G.A.O. - Gestione Associata Obbligatoria](#) e [Segreteria Generale](#).



I Servizi demografici del nostro ente si occupano di:

1. Anagrafe;
2. Stato civile;
3. Servizi cimiteriali;
4. Statistica e censimenti;
5. Toponomastica e numerazione civica;

Si occupano inoltre dell'esercizio di alcuni diritti civili (ad es. il Testamento biologico) e della gestione del Progetto S.P.R.A.R. (Sistema di Protezione dei Richiedenti Asilo e Rifugiati, per conto del Ministero dell'Interno).

Nello specifico, gli operatori dei servizi demografici gestiscono processi amministrativi e soprattutto producono atti che 'costituiscono' ed 'attestano' i diritti soggettivi fondamentali delle persone: relativamente all'acquisto, mutamento e perdita degli status, alla residenza, alla gestione dei dati personali e identificativi.

Il valore che il sistema accorda alla realtà documentale sottostante il riconoscimento di questi diritti per gli individui è tale che la Costituzione riserva alla legislazione statale il compito di dare forma e contenuto agli ordinamenti giuridici che li regolano: di modo che ciascun individuo sia trattato secondo regole che devono valere indistintamente su tutto il territorio nazionale.

ANAGRAFE

Si occupa della gestione e della tenuta dell'A.P.R. (Anagrafe della Popolazione Residente) e dell'A.I.R.E. (Anagrafe dei Cittadini Italiani Residenti all'Estero), attraverso la registrazione di tutte le variazioni inerenti i "movimenti naturali" delle singole persone, delle famiglie delle convivenze (nascite, matrimoni, divorzi, variazioni di cittadinanza, di dati anagrafici, e decessi), i "movimenti migratori" (variazioni di indirizzo all'interno del comune, trasferimento da o per altri comuni e da o per l'estero), nonché della gestione dei provvedimenti, relativi ai cittadini comunitari ed extra comunitari, ai procedimenti d'ufficio quali la cancellazione per irreperibilità o l'iscrizione d'ufficio.



Si occupa inoltre del rilascio della carta di identità, della certificazione anagrafica, dell'autenticazione di copie e di sottoscrizioni, della raccolta firme, inerente i Referendum e le proposte di legge di iniziativa popolare e di raccogliere le dichiarazioni, relative alla donazione di organi e tessuti.

Inoltre, l'Ufficiale di Anagrafe, nell'esercizio delle sue funzioni:

1. Ordina gli accertamenti necessari ad appurare la verità dei fatti denunciati dagli interessati, relativi alle loro posizioni anagrafiche;
2. Dispone indagini per accertare le contravvenzioni alle disposizioni della legge e del regolamento anagrafici;
3. Invita le persone aventi obblighi anagrafici a presentarsi all'ufficio per fornire le notizie ed i chiarimenti necessari alla regolare tenuta dell'anagrafe;
4. Interpella, allo stesso fine, gli enti, amministrazioni ed uffici pubblici e privati;
5. In qualità di responsabile delle variazioni anagrafiche, popola e aggiorna "in tempo reale" l'Indice nazionale delle anagrafi, la cui istituzione non ha comportato solo l'avvento di

nuove responsabilità ma una radicale riorganizzazione dei sistemi gestionali per la acquisizione, custodia, variazione ed ostensione dei dati anagrafici dei residenti e dell'AIRE.

STATO CIVILE

Si occupa della tenuta dei registri di nascita, cittadinanza, matrimonio, unioni civili, morte e di tutti i provvedimenti ad essi collegati, nonché di ricevere e registrare gli accordi di separazione, di scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio e le modifiche delle condizioni di tali accordi, inclusi tutti gli adempimenti da essi derivanti.

Provvede al rilascio dei relativi certificati, estratti e copie integrali da essi desunti.

Riceve, registra e tiene in relative al trattamento di Biologico).

Provvede inoltre alla all'ufficio Anagrafe ai fini dell'Anagrafe della dell'Anagrafe dei cittadini Si occupa inoltre della delle attestazioni sindacali della registrazione delle figli nati fuori dal adempimenti conseguenti i cambiamenti di generalità.

Si occupa inoltre dell'espletamento di compiti, fino a qualche anno fa, attribuiti all'autorità giudiziaria quali la correzione degli atti (che, va pur ricordato, fanno fede fino a querela di falso) e la valutazione ai fini della trascrivibilità degli atti, documenti e sentenze straniere dapprima sottoposti per il medesimo scopo alla delibazione da parte della Corte di Appello; nonché l'applicazione delle complesse disposizioni di diritto internazionale privato, che rimandano di volta in volta ad ulteriori norme di collegamento, nei sempre più frequenti rapporti di status che interessano persone di diversa cittadinanza



deposito le dichiarazioni fine vita (cd. Testamento

comunicazione degli eventi dell'aggiornamento popolazione residente e italiani residenti all'estero.

formazione e registrazioni in materia di cittadinanza, adozioni, riconoscimenti di matrimonio, e degli



SERVIZIO CIMITERIALE

A questo ufficio compete la gestione amministrativa delle pratiche connesse ai permessi di seppellimento, ai trasporti di salma o di resti mortali, alla cremazione, affidamento familiare o dispersione delle ceneri, alle pratiche di esumazione ed estumulazione ordinarie e straordinarie.

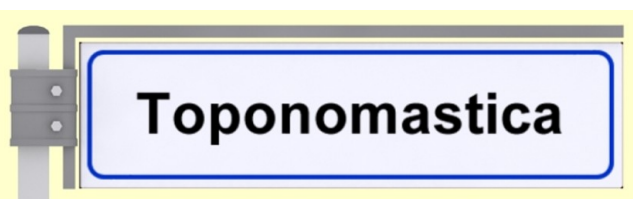
STATISTICA E CENSIMENTI

L'Ufficio provvede alle statistiche istituzionali, relative ai movimenti naturali e migratori della popolazione, nonché a quelle relative ai procedimenti di Stato Civile. Si occupa inoltre di tutti i Censimenti, facenti parte del programma statistico nazionale e di pertinenza del Servizio.



TOPONOMASTICA E NUMERAZIONE CIVICA.

Funzione principale della Toponomastica è di provvedere all'attribuzione e all'ordinamento della nomenclatura stradale, all'assegnazione, registrazione, variazione e soppressione della numerazione civica ed alla gestione dello stradario comunale. L'ufficio provvede al rilascio della certificazione di toponomastica.



SISTEMA DI PROTEZIONE RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI (S.P.R.A.R.)



Dal 2013 il Comune di Chivasso è entrato a far parte del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) per la realizzazione di progetti di accoglienza integrata mediante le risorse disponibili del Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo.

Con il supporto di un Soggetto Gestore, vengono garantiti ai beneficiari interventi di "accoglienza integrata" che superano la sola distribuzione di vitto e alloggio, prevedendo, in modo complementare, anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico.

Il Progetto attualmente ospita 21 adulti di sesso femminile, distribuiti in sei appartamenti.

STRUTTURA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI



Competenze del Personale

Responsabile del Servizio Demografico (Cat. D – titolare di Posizione Organizzativa)

Il Responsabile assicura che tutte le attività del Servizio, di cui ha la gestione diretta, vengano erogate con continuità ed imparzialità, promuovendo tutte le eventuali azioni correttive e preventive, che si rendano necessarie. E' tenuto inoltre ad assicurare la corretta gestione dei rapporti con l'utente.

E' parte attiva, con gli altri responsabili dell'Ente, nel raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Amministrazione, inerenti il proprio ruolo e funzione.

Ha conseguito l'abilitazione ministeriale per lo svolgimento delle funzioni di Ufficiale di Stato civile ed è in possesso di tutte le *deleghe e/o incarichi necessari all'espletamento di tutte le funzioni di pertinenza del Servizio.*

Istruttori amministrativi (Cat. C)

Gli Istruttori Amministrativi, hanno piena autonomia gestionale e operativa nell'ambito della normativa vigente per quanto riguarda la responsabilità dei procedimenti dell'Ufficio

Anagrafe e dell'Ufficio di Stato Civile, ciascuno in relazione alla titolarità della specifica delega, conferita dal Sindaco e degli altri procedimenti/incarichi loro affidati. Sono parte attiva nel garantire la corretta erogazione di tutte le attività del Servizio. Sono inoltre tenuti ad assicurare la corretta gestione dei rapporti con l'Utente. I titolari di delega delle funzioni di Ufficiale dello Stato Civile sono in possesso dell'abilitazione ministeriale.

Collaboratore Amministrativo (Cat. B)

Il Collaboratore Amministrativo ha prevalentemente mansioni di tipo operativo, sulla base di istruzioni impartite o di direttive. Coadiuvava il responsabile del Servizio e gli istruttori amministrativi, in tutte le attività di carattere pratico.

Gestione del personale

Nel quadro del sistema di valori che sottende le politiche di qualità perseguite dal Comune di Chivasso, l'Amministrazione comunale si impegna:

- Ad attuare una gestione del personale commisurata quali-quantitativamente alla funzione esercitata;
- A stimolare il personale ad una maggiore flessibilità e trasversalità, nel rispetto delle norme contrattuali, nell'ottica di fornire al cittadino servizi più efficienti ed insieme conseguire lo sviluppo delle competenze professionali di ciascuno;
- Ad adottare una logica di lavoro per obiettivi, conosciuta e condivisa;
- A creare un clima interno sereno, funzionale e stimolante, affrontando i problemi quotidiani con spirito costruttivo;
- A promuovere la formazione e l'aggiornamento continuo, creando le condizioni per occasioni di approfondimento interno e la partecipazione ad iniziative di formazione tecnica specifica, in relazione alla mansione esercitata.

RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Attività di verifica

Il Servizio demografico provvede alla verifica che l'attività del servizio si realizzi secondo gli obiettivi fissati e, per quanto riguarda i procedimenti, siano rispettati i tempi di erogazione definiti. Ogni obiettivo di carattere qualitativo o ogni piano di miglioramento deve essere oggetto di un controllo costante da parte del personale del servizio. Periodicamente verrà effettuata una verifica da parte del responsabile, che ha lo scopo di valutare i risultati conseguiti ed, eventualmente, di aggiornare gli impegni assunti nei confronti degli utenti al fine di adeguare il servizio alle esigenze registrate.

Nel caso in cui si verifichi un andamento non in linea con gli obiettivi, saranno previsti interventi atti a rimuovere gli eventuali ostacoli alla loro realizzazione.

Valutazione e monitoraggio

Il servizio si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo gli utenti nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi.

Questa attività di monitoraggio ha il compito di predisporre, anche attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte degli utenti, tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'amministrazione si impegna quindi a:

1. Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente attraverso una verifica periodica, effettuata almeno una volta ogni 12 mesi;
2. Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che gli utenti intendono presentare.

Gli esiti delle verifiche saranno comunicati alla cittadinanza attraverso il sito web del Comune.

PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

Suggerimenti e reclami

L'amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione gli eventuali suggerimenti per migliorare il servizio erogato, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

I suggerimenti possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico preso il S.U.P. (Sportello Unico Polivalente) dell'Ente oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica, indicati nell'apposita sezione della presente Carta dei servizi.

I reclami e le segnalazioni deve essere formulati in modo chiaro, preciso e per iscritto e non possono essere anonimi.

Il reclamo verrà trasmesso al responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.



CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO



L'Amministrazione si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio.

In occasione di due festività consecutive, l'Ufficio di Stato Civile sarà aperto, durante la seconda giornata festiva, dalle ore 9:30 alle 11:00, ai soli fini della registrazione dei decessi e delle autorizzazioni di Polizia Mortuaria connesse.

In caso di sciopero verrà garantito comunque il Servizio di Stato civile per la sola attività di registrazione delle nascite e dei decessi, con le conseguenti autorizzazioni connesse.

RECAPITI ED ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Indirizzo Servizi Demografici e Cimiteriali: Piazza Generale Carlo Alberto Dalla Chiesa 10 – 10034 CHIVASSO (TO)

Indirizzo S.U.P. (Sportello Unico Polivalente): Piazza Generale Carlo Alberto Dalla Chiesa 4

Orari di ricevimento al pubblico

LUN-MER-GIO-VEN dalle ore 09:00 alle ore 12:00

MAR dalle ore 9:00 alle ore 11:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00

SAB dalle ore 9:00 alle ore 11:00

Per un totale di 18 ore settimanali

Email: demografici@comune.chivasso.to.it

Pec: protocollo@pec.comune.chivasso.to.it (riceve soltanto da altra PEC)

Telefoni ufficio **Anagrafe**: 011 9115303 – 011 9115305

Fax ufficio **Anagrafe**: 011 9113286

Telefoni ufficio **Stato Civile**: 011 9115308 – 011 9115310

Fax ufficio **Stato Civile**: 011 9115338

TABELLA DEI SERVIZI AL PUBBLICO, MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI DI ATTESA

Procedimento amministrativo	Modalità di accesso al servizio	Ufficio competente istruttoria	Responsabile Procedimento	Termine conclusivo procedimento
Segnalazione ai fini della cancellazione per irreperibilità	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Almeno 365 gg dalla comunicazione di inizio procedimento
Iscrizione per immigrazione da altro Comune o dall'estero	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Iscrizione preliminare entro 2 gg lavorativi dal ricevimento della dichiarazione. Definizione procedimento entro 45 giorni, fatto salvo l'eventuale preavviso di rigetto ex art. 10 bis L. 241/1990
Cambio di indirizzo	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Registrazione evento entro 2 gg lavorativi dal ricevimento della dichiarazione. Definizione procedimento entro 45 giorni, fatto salvo l'eventuale preavviso di rigetto ex art. 10 bis L. 241/1990
Iscrizioni, cancellazioni ed altre variazioni su comunicazione dell'Ufficiale di Stato Civile competente	Comunicazione cartacea e/o informatica	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Entro 2 gg lavorativi dalla comunicazione

Procedimento amministrativo	Modalità di accesso al servizio	Ufficio competente istruttoria	Responsabile Procedimento	Termine conclusivo procedimento
Iscrizione nell'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.), presentata all'ufficio	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Resa la dichiarazione all'ufficio Anagrafe, il cittadino ha l'obbligo di recarsi comunque entro 90 gg. dall'arrivo all'estero all'Ambasciata/Consolato di competenza per rendere la dichiarazione di espatrio. Pervenuto il modello Cons01 dall'Ambasciata o dal Consolato, entro gg. 2 lavorativi, l'anagrafe provvede alla iscrizione all'Aire e cancellazione dal registro della popolazione residente con decorrenza dalla data di presentazione dell'istanza. 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.
Iscrizione nell'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.), pervenuta dal Consolato	Tramite pec da parte del Consolato	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Se la richiesta di iscrizione all'Aire viene presentata direttamente all'Ambasciata/Consolato, questa comporterà, entro 2 gg. dal ricevimento del modello Cons01, l'automatica cancellazione dal registro della popolazione residente e l'iscrizione Aire con decorrenza dalla data del ricevimento del modello stesso.

Procedimento amministrativo	Modalità di accesso al servizio	Ufficio competente istruttoria	Responsabile Procedimento	Termine conclusivo procedimento
Iscrizione e cancellazione dall'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.), o variazioni di stato civile su comunicazione dell'Ufficio di Stato Civile del Comune	Comunicazione cartacea e/o informatica	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Iscrizioni entro 2 gg, lavorativi, in presenza di modello CONS 01, agli atti del Comune. Cancellazioni e variazioni entro 2 gg dalla comunicazione
Variazioni di indirizzo all'estero per iscritti nell'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.)	Tramite pec da parte del Consolato	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta
Cancellazione dall'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.), rimpatrio nel Comune o in altro Comune italiano	Tramite pec da parte del Consolato o del Comune di rimpatrio. Nel caso di rimpatrio nel Comune: allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta di cancellazione. Definizione procedimento entro 45 giorni, fatto salvo l'eventuale preavviso di rigetto ex art. 10 bis L. 241/1990
Cancellazione per emigrazione definitiva all'estero (solo per cittadini stranieri)	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta di cancellazione. Definizione procedimento entro 45 giorni, fatto salvo l'eventuale preavviso di rigetto ex art. 10 bis L. 241/1990
Altre variazioni di dati anagrafici	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di 7 gg
Certificazioni anagrafiche storiche con ricerca d'archivio	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di 30 gg

Procedimento amministrativo	Modalità di accesso al servizio	Ufficio competente istruttoria	Responsabile Procedimento	Termine conclusivo procedimento
Produzione elenchi e statistiche anagrafiche	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Ufficiale Anagrafe	di 30 gg
Autentica firma o copia conforme	Allo sportello o a domicilio, a seguito di comprovate esigenze	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Immediata allo sportello, a domicilio entro 10 giorni.
Autentica firma su dichiarazione di vendita di beni mobili registrati (passaggio di proprietà)	Allo sportello o a domicilio, a seguito di comprovate esigenze	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Immediata allo sportello, a domicilio entro 10 giorni.
Raccolta firme per Referendum e Leggi di iniziativa popolare	Allo sportello	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Immediata allo sportello
Accesso agli atti	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P. da parte dell'avente titolo	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Entro trenta gg. dal ricevimento dell'istanza
Rinnovo dimora abituale per cittadini stranieri	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Registrazione titolo di soggiorno entro gg. 2. Successivo accertamento della dimora abituale, tramite Polizia Municipale
Certificati anagrafici correnti	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Immediata allo sportello, entro 15 gg negli altri casi
Certificati anagrafici correnti per i componenti della famiglia anagrafica	Previa registrazione al Portale http://chivasso.comune-online.it/	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	In autonomia
Rilascio carta d'identità	Allo sportello	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Immediata se residente

Procedimento amministrativo	Modalità di accesso al servizio	Ufficio competente istruttoria	Responsabile Procedimento	Termine conclusivo procedimento
Richiesta di nulla osta al rilascio di carta di identità a persona temporaneamente domiciliata nel Comune	Allo sportello	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Spedizione richiesta al Comune di residenza entro 2 gg lavorativi
Rilascio carta d'identità di persona domiciliata (a seguito di nulla osta Comune di residenza)	Allo sportello	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento del nulla osta dal Comune di residenza
Iscrizione al registro di donatori di organi e tessuti	Allo sportello, contestualmente al rilascio della carta di identità o durante il periodo di validità della stessa	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Immediata allo sportello
Carte di identità per non deambulanti	A domicilio	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco + Vice Commissario/Agente di Polizia Municipale	entro 10 gg. Nel caso in cui vi siano particolari e comprovate esigenze è possibile concordare tempi inferiori
Rilascio nulla osta al rilascio della carta di identità	Tramite pec	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Entro 2 gg lavorativi dall'arrivo della richiesta
Assegnazione numerazione civica	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Responsabile del Servizio	30 gg, fatte salve particolari esigenze istruttorie
Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini Unione Europea	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Responsabile del servizio	30 gg fatto salvo l'eventuale preavviso di rigetto ex art. 10 bis L. 241/1990
Attestazione di soggiorno permanente per cittadini Unione Europea	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Responsabile del servizio	30 gg fatto salvo l'eventuale preavviso di rigetto ex art. 10 bis L. 241/1990

Procedimento amministrativo	Modalità di accesso al servizio	Ufficio competente istruttoria	Responsabile Procedimento	Termine conclusivo procedimento
Richiesta di rilascio duplicato attestazione di iscrizione anagrafica o attestazione di soggiorno permanente per cittadini Unione Europea	Allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Anagrafe	Responsabile del servizio	Entro 2 gg lavorativi dall'arrivo della richiesta
Costituzione della convivenza di fatto	Allo sportello	Anagrafe	Responsabile del servizio	Entro 2 gg lavorativi dalla ricezione della dichiarazione
Ricevimento del giuramento di Guardia giurata	Allo sportello	Anagrafe	Incaricato/delegato dal Sindaco	Nel giorno concordato dalle parti
Dichiarazione di nascita	Direttamente al Centro nascita (entro 3 giorni dall'evento) oppure allo sportello (entro 10 giorni dall'evento)	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Immediata allo sportello, entro 3 gg lavorativi dal ricevimento della dichiarazione dal Centro nascita
Certificati di Stato civile richiesti allo sportello	Allo Sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Immediato per gli atti dal 1991. Entro 8 gg per gli atti formati precedentemente, qualora vengano forniti dati precisi. Entro 30 gg in caso di ricerche di antenati con consultazione dell'archivio storico
Richieste di certificati	Tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.	Stato Civile	Incaricato/delegato dal Sindaco	Entro 15gg dal ricevimento della richiesta. Entro 30 gg in caso di ricerche di antenati con consultazione dell'archivio storico
Formazione atto di morte	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Immediata, alla ricezione della documentazione
Formazione atto di matrimonio	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Immediata
Pubblicazioni di matrimonio	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Appuntamento entro 5 gg dal ricevimento di tutta la documentazione necessaria. L'affissione del verbale è immediata.
Giuramento e trascrizione decreto di cittadinanza	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	30gg all'acquisizione di tutta la documentazione necessaria

Procedimento amministrativo	Modalità di accesso al servizio	Ufficio competente istruttoria	Responsabile Procedimento	Termine conclusivo procedimento
Formazione di atto di cittadinanza	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	30 gg con documentazione completa. 120 gg con documentazione incompleta
Costituzione unione civile	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Appuntamento a partire dal 15 giorno dalla verbalizzazione della richiesta
Separazione, divorzio e modifica delle condizioni	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Appuntamento per la dichiarazione entro 8 gg dal primo contatto. Conferma dopo almeno 30 giorni dalla dichiarazione delle parti
Apposizione delle annotazioni sui registri di stato civile	Conseguenti ad atti di stato civile o pervenute da altri Comuni	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	60 giorni a seguito dell'acquisizione da parte dell'Ufficio della documentazione necessaria
Riconoscimento e trascrizione sentenze pronunciate all'estero (UE ed EXTRAUE)	Richieste da parte dei diretti interessati o pervenute dal Consolato competente	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	30 giorni a seguito dell'acquisizione da parte dell'Ufficio della documentazione necessaria
Trascrizione atti stato civile relativi a cittadini stranieri e rilascio copie integrali	Su istanza di parte	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	30 giorni a seguito dell'acquisizione da parte dell'Ufficio della documentazione necessaria
Celebrazione matrimoni civili	Su istanza di parte o a seguito di richiesta di celebrazione da parte di altro Comune	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Nella data concordata con gli sposi, a seguito dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria
Atto di riconoscimento o di pre riconoscimento di figli nati fuori dal matrimonio	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Nella data concordata con le parti, a seguito dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria
Trascrizione atti di Stato Civile provenienti dall'estero	Su istanza di parte o del Consolato competente	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	90 giorni a seguito dell'acquisizione da parte dell'Ufficio della documentazione necessaria
Trascrizione sentenze decreti e rettifiche di atti di Stato Civile	Su istanza dell'Autorità competente	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	30 giorni a seguito dell'acquisizione da parte dell'Ufficio della documentazione necessaria

Procedimento amministrativo	Modalità di accesso al servizio	Ufficio competente istruttoria	Responsabile Procedimento	Termine conclusivo procedimento
Dichiarazione anticipata di volontà (cd. Testamento biologico)	Su appuntamento	Stato civile	Funzionario responsabile del Servizio	Deposito delle volontà entro una settimana dalla richiesta dell'appuntamento
Polizia mortuaria - autorizzazioni al trasporto salma, tumulazione, inumazione	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Immediata, alla ricevimto di tutta la documentazione necessaria
Polizia mortuaria – autorizzazioni alla cremazione di salma	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Immediata, alla ricevimto di tutta la documentazione necessaria
Polizia mortuaria – Autorizzazione all'affidamento o dispersione delle ceneri	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Immediata, alla ricevimto di tutta la documentazione necessaria
Altre autorizzazioni di Polizia Mortuaria	Allo sportello	Stato Civile	Ufficiale dello Stato Civile	Immediata, alla ricevimto di tutta la documentazione necessaria

RAPPORTI CON I CITTADINI

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Informazione e comunicazione

I Servizi Demografici:

- a. Assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, comprese le sezioni dedicate ai prodotti e servizi. Contenute nel sito web: www.comune.chivasso.to.it ;
- b. Realizzano e mettono a disposizione dell'utente, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche;
- c. Utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegnano ad informare il singolo utente in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo;



Sito Internet

Attraverso il sito web del Comune di Chivasso è possibile:

- a. consultare la seguente carta dei servizi;
- b. scaricare tutta la modulistica inerente le autocertificazioni da presentare;
- c. avere tutte le informazioni relative agli impegni assunti dall'Amministrazione.

SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta.

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso l'ufficio, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso lo Sportello Unico Polivalente oppure scaricabile dall'indirizzo web www.comune.chivasso.to.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 i 30 giorni.

Qualora il cittadino lo ritenga opportuno, può rivolgersi anche al Difensore Civico oppure esercitare il diritto di accesso, invocando eventualmente anche il potere sostitutivo, secondo le indicazioni di cui al link: <http://www.comune.chivasso.to.it/il-cittadino/servizi-e-prodotti/a/accesso-civico/accesso-agli-atti/?searchterm=potere%20sostitutivo> . 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.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

I Servizi Demografici promuovono periodicamente, in collaborazione con il Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne, indagini quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la

successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.



**mettiamoci
la faccia**



VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

La “*Carta dei Servizi Demografici*” verrà periodicamente aggiornata sulla base delle verifiche effettuate e/o delle eventuali variazioni nelle modalità o tempi di erogazione dei servizi

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

La **qualità di un servizio** è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei Servizi Demografici, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Fattori di qualità

Il **fattore di qualità** rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità dei Servizi Demografici individuati in questa prima Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi;
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione;

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'**indicatore** è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo **standard** è il valore atteso di un determinato indicatore.

TABELLA DEI FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
livello di ricettività	Estensione degli orari di apertura al pubblico degli sportelli	18 ore settimanali
	Servizi garantiti in occasione di scioperi	Registrazione delle nascite in scadenza, registrazione dei decessi ed autorizzazioni correlate. Il servizio sarà svolto da 2 istruttori amministrativi, muniti di delega da Ufficiale di Stato Civile
	Servizio garantito in occasione di due festività consecutive	Registrazione dei decessi ed autorizzazioni correlate. Il servizio sarà svolto da 1 istruttore amministrativo, munito di delega da Ufficiale di Stato Civile
	Servizio garantito in occasione delle consultazioni elettorali	Durante l'apertura dei seggi, è possibile richiedere e/o rinnovare la carta di identità, al fine di garantire l'esercizio del diritto di voto. Il servizio sarà svolto da un istruttore amministrativo (Ufficiale di Anagrafe) incaricato dal Sindaco
Tempi nell'erogazione dei servizi	Vedasi "Tabella dei servizi al pubblico, modalità di accesso e tempi di attesa"	Vedasi "Tabella dei servizi al pubblico, modalità di accesso e tempi di attesa"

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Barriere architettoniche	Nel locale non sono presenti barriere architettoniche
	Uniformità degli orari di ricevimento al pubblico del servizio con quelli del front office degli altri uffici dell'Ente	Il servizio ha gli stessi orari di apertura al pubblico dello Sportello Unico Polivalente
	Accesso alla modulistica	La modulistica è disponibile: sul sito web del Comune, presso lo Sportello Unico Polivalente, presso un espositore situato nello spazio di attesa del pubblico, direttamente agli sportelli
	Identificabilità del personale	Il personale addetto agli sportelli è identificabile mediante targhetta o cartellino
	Sistema salva code	Il sistema salva code, oltre a regolare il flusso degli utenti, consente di monitorare i flussi, divisi per Anagrafe, Carte di identità e Stato Civile, nonché l'elaborazione di statistiche sui tempi medi di attesa
	Segnaletica informativa interna ed esterna	L'Ufficio è dotato di segnaletica informativa e di orientamento sia esterna che interna
Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi	Accesso diretto alle informazioni	Le informazioni sono disponibili: attraverso apposite schede presenti sul sito web del Comune, presso lo Sportello Unico Polivalente, oppure direttamente agli sportelli
Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi	Canali di accesso	Ad eccezione dei servizi per i quali è richiesta l'identificazione <i>de visu</i> , il servizio è accessibile: allo sportello, tramite: fax, email, pec, posta ordinaria o raccomandata, consegna a mano al S.U.P.. Previa registrazione sull'apposito Portale http://chivasso.comune-online.it/ , è possibile stampare i certificati anagrafici correnti, relativi alla propria famiglia anagrafica.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accesso all'autocertificazione	Informazioni correlate	Il Servizio promuove l'utilizzo dell'autocertificazione, mediante informazioni mirate ed eventuale assistenza in merito alle modalità di compilazione

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi che i Servizi Demografici si pongono per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto sono:

1. mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
2. rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
3. ampliare ed aggiornare costantemente le fonti d'informazione;
4. incentivare:
 - a. l'utilizzo dell'autocertificazione e ridurre il numero di richieste di certificazione;
 - b. la disponibilità e l'ascolto dei bisogni degli utenti;
 - c. la capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
 - d. la cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.



Questi fattori di qualità sono e saranno oggetto di valutazione, attraverso indagini di customer satisfaction.

MONITORAGGIO A VALUTAZIONE

Il Responsabile dei Servizi Demografici e Cimiteriali, in collaborazione con il Servizio Informazione e Comunicazione, redige annualmente un rapporto di valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi, segnalando:

- I casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
- Gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- Le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

Il rapporto di valutazione viene reso noto alla cittadinanza, mediante pubblicazione sul sito web del Comune.