



COMUNE DI PORTO SAN GIORGIO

Provincia di Ascoli Piceno

SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI-URP

CARTA DEL SERVIZIO

ANAGRAFE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare i cittadini sulle prestazioni che possono ottenere dai servizi comunali.

Per prima cosa vengono stabilite le competenze dei servizi, viene cioè definito che cosa il cittadino può chiedere, precisando contestualmente i limiti delle sue aspettative o meglio che cosa non può chiedere.

In secondo luogo vengono fissati degli standard minimi di qualità che l'Amministrazione Comunale è in grado di offrire e proporre.

Si tenderà poi nel tempo ad elevare questi valori di qualità misurandone la crescita.

INDICE

1. <u>Obiettivo primario del servizio</u>	3
2. <u>Attività del servizio</u>	3
3. <u>Oggetto del servizio</u>	4
4. <u>Modalità di accesso e fruizione</u>	4
5. <u>Destinatari</u>	5
6. <u>Orari d'accesso al pubblico</u>	5
7. <u>Ubicazione degli uffici e dei servizi</u>	5
8. <u>Personale operante nei servizi</u>	5
9. <u>Principi fondamentali dell'erogazione del servizio</u>	6
10. <u>Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali</u>	7
11. <u>Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi</u>	8
12. <u>Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio</u>	10
13. <u>Valutazione e aggiornamento della Carta</u>	11

Carta del Servizio Anagrafe e Documentazione Amministrativa

1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del Servizio è quello di registrare la popolazione residente, cioè dimorante abitualmente nel territorio comunale. Il territorio comunale viene definito dai confini con il Comune di Fermo, dalle aree di circolazione e dalla numerazione civica. La popolazione viene registrata e aggiornata quotidianamente con i suoi movimenti: nascite, morti, immigrazioni ed emigrazioni. Vengono inoltre annotati i raggruppamenti delle persone in famiglie o convivenze. Di ogni persona sono registrate le notizie ammesse dalla legge e dal regolamento anagrafico. Gli stranieri sono tenuti in una sezione particolare dell'Anagrafe.

L'obiettivo primario del servizio Anagrafe è, pertanto, essenzialmente quello di conoscere la consistenza, la composizione e la distribuzione della popolazione dimorante abitualmente nel territorio comunale registrandone i movimenti nella loro continuità.

2. Attività del servizio

Il servizio Anagrafe è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo. Il Sindaco svolge questa importante funzione delegandola a Funzionari ed impiegati di ruolo ritenuti idonei. Il Servizio Anagrafe si occupa della regolare tenuta dei Registri della popolazione residente. Riceve le dichiarazioni dei cittadini ed adotta d'ufficio i provvedimenti in modo che i registri anagrafici rispondano alla realtà dei fatti. Si avvale, a questo scopo, degli accertamenti della Polizia Municipale o delle informazioni che può richiedere ad Enti Pubblici o ai privati.

Rilascia le certificazioni richieste dall'utenza desumendole dai registri in suo possesso ed ha il compito di custodire, conservare ed aggiornare gli atti ed i registri anagrafici. Nel Comune di Porto San Giorgio gli archivi cartacei sono conservati in un unico archivio rotante, munito di serratura. Gli archivi magnetici sono conservati in armadi protetti, presso il CED.

Il Servizio Anagrafe effettua l'interscambio di informazioni con gli altri Comuni o Enti che esercitano attività pubbliche o di pubblica utilità quali ASL, INPS, INPDAP, Ministero delle Finanze, Ministero degli Interni ed opera periodicamente le interconnessioni telematiche utilizzando il sistema INA-SAIA ed il SIATEL.

Gli operatori dell'Anagrafe svolgono anche tutte le attività previste dalla normativa vigente sulla documentazione amministrativa (autentica di copie e di firma) nonché il rilascio di documenti di identità personale, quali principalmente carte d'identità e passaporti.

3. Oggetto del servizio

Regolare tenuta dei seguenti schedari anagrafici:

- 1) delle persone;
- 2) delle famiglie e convivenze;
- 3) delle persone eliminate;
- 4) delle famiglie e convivenze eliminate;
- 5) della popolazione temporanea;
- 6) delle persone iscritte all'A.I.R.E. (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero);
- 7) delle famiglie A.I.R.E. (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero)
- 8) degli stranieri

L'aggiornamento degli schedari anagrafici comporta l'attivazione di più procedimenti amministrativi che sono:

- a) iscrizione , cancellazione anagrafica e cambi indirizzo;
- b) iscrizione e cancellazione A.I.R.E (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero);
- c) iscrizione e cancellazione dallo schedario della popolazione temporanea;
- d) cancellazione per irreperibilità.

Trattasi di procedimenti che sono attivati:

- . • da dichiarazione o istanza dell'interessato;
- . • d'ufficio (segnalazioni sia di privati che di organismi pubblici e comunque ogniqualvolta l'ufficiale d'anagrafe abbia notizia dell'esistenza di una variazione anagrafica non formalizzata).

4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- . • informazioni generali sui servizi e sull'ottenimento delle prestazioni;
- . • informazioni particolari relative al procedimento, fornite direttamente dagli operatori dell'ufficio di competenza, in ambiente riservato, all'interessato;
- . • consegna provvedimenti, documenti o certificazioni.

E' vietata alle persone estranee all'Ufficio Anagrafe la consultazione diretta degli atti e dei registri anagrafici.

Le notizie contenute nei registri anagrafici sono fornite esclusivamente tramite la certificazione, che è disciplinata dalla legge nei suoi contenuti ed incontra limitazioni principalmente sulle notizie concernenti la paternità e la maternità ed il rapporto di adozione.

Non è possibile certificare la professione, la condizione non professionale ed il titolo di studio.

Chiunque può ottenere i certificati di residenza e lo stato di famiglia delle persone iscritte all'Anagrafe.

La richiesta di certificati effettuata da persone estranee alla famiglia oggetto di certificazione deve essere presentata per iscritto.

Il rilascio dei certificati è soggetto all'imposta di bollo che, attualmente, è di € 14,62.

I principali casi di esenzione dal bollo sono indicati in una tabella adiacente gli sportelli.

Gli operatori forniscono adeguate informazioni sulle modalità di autocertificazione.

Per pratiche di una certa complessità o per particolari esigenze è possibile fissare un appuntamento anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico con il responsabile del procedimento, sentito il dirigente del settore.

5. Destinatari

- a) privati, aziende, enti pubblici, professionisti che sono direttamente interessati al procedimento o operanti per conto dei rappresentati.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalla normativa per l'accesso agli atti amministrativi e nonché dalle leggi speciali vigenti in materia

6. Orari d'accesso al pubblico

Tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle ore 13,00
Il martedì ed il giovedì anche nel pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 18,00
Nei mesi di luglio ed agosto non vi è apertura nei pomeriggi.

7. Ubicazione degli uffici

Gli Uffici sono tutti ubicati nel palazzo municipale con entrata in via Veneto, 7.

8. Personale operante nel servizio

N. 3 persone

In caso di riduzione di personale, potrebbero essere modificati gli orari di accesso al pubblico di cui al punto 6.

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) ACCESSO

I destinatari del servizio possono accedere agli atti dei procedimenti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- . • con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- . • pubblicate sul sito Internet del Comune;
- . • attraverso comunicati stampa.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- . • per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- . • per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle regole;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- chiaro, impegnandosi ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.
- funzionale, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ ispirando i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ assicurando comportamenti ispirati a presupposti di cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti e favorendo un atteggiamento collaborativo, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

f) IDENTIFICABILITÀ

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome e cognome.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più servizi, appartenenti anche a settori diversi, il Settore Servizi Demografici promuove incontri con i Responsabili dei servizi, allo scopo di meglio coordinare le attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9.c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia). La direzione mantiene contatti con gli Enti Pubblici di riferimento quali Prefettura, Questura, INPS, Agenzia delle Entrate per migliorare le comunicazioni e snellire le procedure.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

L'ufficio Anagrafe e Documentazione Amministrativa adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- . • fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- . • predispone, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze; a tale proposito, garantisce altresì, per quanto possibile, che nella modulistica in questione vi sia il riferimento di legge;
- . • fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti, sull'accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente:
 - il nominativo del responsabile del procedimento;
 - il termine previsto per la conclusione del procedimento;
 - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9.b;
 - in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.
- . nei certificati indica, ad ogni buon fine, i principali recapiti degli Uffici dei Servizi Demografici:

0734.680206 Sportelli certificazioni e rilascio documenti
0734 680249 Ufficio immigrazioni, emigrazioni e cambi di indirizzo
0734 680221 Ufficio dello Stato Civile
0734 680207 Ufficio elettorale
0734 680224 Ufficio Leva Militare ed Autentiche
0734 680248 Ufficio Statistica
0734 680239 FAX Servizi Demografici
e-mail: demo.psg@libero.it

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il settore attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione degli utenti

A cadenza annuale vengono proposti agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del

servizio reso. Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta del Servizio Anagrafe e Documentazione Amministrativa. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il reclamo può essere in qualsiasi forma e modalità (orale diretta, telefonica, scritta e consegnato direttamente, via fax, per posta elettronica). L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interne delle anomalie

Il responsabile dell'ufficio Anagrafe e Documentazione Amministrativa, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le eventuali anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I principali procedimenti amministrativi oggetto del servizio di Anagrafe e Documentazione Amministrativa sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- c) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, per tanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora il richiedente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo anche telefonicamente sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile di procedimento (r)	Termini del procedimento
PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO DI VARIAZIONE DI RESIDENZA SU DICHIARAZIONE DI PARTE	r: Tramannoni	90 gg. dall'acquisizione da parte dell'ufficio della dichiarazione
PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO DI VARIAZIONE ANAGRAFICA D'UFFICIO	r: Tramannoni	90 gg. dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
RILASCIO CERTIFICAZIONE DEMOGRAFICA	r: Luciani	In tempo reale
ATTIVITÀ DI DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	r: Fratolocchi	In tempo reale
RILASCIO DOCUMENTI D'IDENTITÀ PERSONALE	r: Luciani	In tempo reale
GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA COMPORANTE INDAGINI SUGLI ARCHIVI DEMOGRAFICI	r: Luciani	5 gg. per indagini sugli archivi anagrafici correnti; 30 gg per indagini che comportano una ricerca sugli archivi storici
GESTIONE RAPPORTI CON GLI ENTI PENSIONISTICI	r: Luciani	Invio ogni 10 giorni nominativi deceduti ed emigrati; 5 gg per corrispondenza di varia natura con gli Enti Pensionistici.
GESTIONE COMUNICAZIONI DELLE VARIAZIONI ANAGRAFICHE CON IL MINISTERO DEI TRASPORTI RELATIVAMENTE ALLE PATENTI DI GUIDA E LIBRETTI DI CIRCOLAZIONE	r: Tramannoni	Le comunicazioni si effettuano ogni 10 giorni per via telematica tramite il sistema INA-SAIA

12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ'	INDICATORI DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ' PER IL 2007
ACCESSIBILITÀ' DELL'UTENZA	Estensione dell'orario di apertura al pubblico	22 ore settimanali per il servizio immigrazioni, emigrazioni e cambio indirizzo. 22 ore settimanali per tutti i servizi documentazione amministrativa e certificazione;
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	8 minuti
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche anno corrente: 1 giorno Ricerca pratiche ultimi 5 anni: 2 giorni Ricerca pratiche antecedenti agli ultimi 5 anni: 30 giorni
ATTIVITÀ' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Aggiornamento del sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti con l'attività del settore	Impegno a mantenere tale compatibilità
	Riunioni con Responsabili dei Servizi	In relazione alle necessità dei singoli procedimenti
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di fogli informativi negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì, ben visibili ed aggiornati
	Informazioni per telefono o per e-mail	Stampa sui certificati dei principali recapiti. Informazioni telefoniche per 6 ore al giorno
	Accesso alla modulistica	Totale - disponibile anche sul sito web
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione, con cognome e nome ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento professionale	In base alle risorse assegnate dalla Segreteria Generale, agli argomenti trattati ed alle esigenze dei servizi con riguardo agli operatori di front office
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ' SVOLTE	N° di ricorsi amministrativi presentati/Totale pratiche evase	0 %
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine a cadenza annuale
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	0 %

13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile del Servizio Anagrafe e Documentazione Amministrativa produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione: a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto; b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti; c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti; d) delle eventuali anomalie riscontrate. A seguito del rapporto il Dirigente del Settore Servizi Demografici, d'intesa con il Responsabile dell'Ufficio Anagrafe, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.