



COMUNE DI PORTO SAN GIORGIO

Provincia di Ascoli Piceno

SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI-URP

CARTA DEL SERVIZIO STATO CIVILE

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>	3
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 Stato Civile

1. Obiettivo del servizio

L'obiettivo primario del servizio è la regolare tenuta dei Registri dello Stato Civile ove sono riportati i principali eventi che caratterizzano la vita di ogni persona fisica: la nascita, la cittadinanza, il matrimonio e la morte. Gli atti contenuti nei registri di Stato Civile sono atti pubblici. Ai sensi dell'articolo 451 del codice civile, gli atti dello stato civile fanno prova, fino a querela di falso, di ciò che l'Ufficiale Pubblico attesta essere avvenuto alla sua presenza o da lui compiuto.

2. Attività del servizio

Il servizio di Stato Civile è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo, che per la sua complessità, attraverso l'istituto della delega, viene affidata a funzionari ed impiegati che hanno effettuato appositi corsi. L'Ufficio di Stato Civile si occupa della condizione giuridica delle persone collegata alla nascita, alla cittadinanza, al matrimonio e alla morte, mediante la stesura di atti che hanno lo scopo di riconoscere valore legale a tali eventi, nonché ad ogni altro fatto ad essi collegato, modificativo dello "status" della persona. Accanto all'attività istruttoria principale, che si sostanzia nella raccolta delle dichiarazioni, domande e documentazioni necessarie alla stesura degli atti, l'ufficio accerta la veridicità dei documenti presentati, rilascia le informazioni e certificazioni richieste dall'utenza e ha il compito di custodire e conservare gli atti concernenti i procedimenti e i relativi registri.

3. Oggetto del servizio

L'oggetto del servizio consiste essenzialmente nella iscrizione o trascrizione di atti di Stato Civile suddivisi nei quattro registri previsti :

Registri di nascita

- . • Denuncia di nascita (presentata , entro dieci giorni dalla nascita, da parte di uno o entrambi i genitori, qualora l'evento si sia verificato nel territorio comunale o almeno uno dei due genitori sia residente);
- . • Atti di nascita ricevuti dall'estero;
- . • Riconoscimento di filiazione naturale;
- . • Processi verbali relativi al ritrovamento di minori;
- . • Decreti di cambiamento o aggiunta di cognome e nome ed eventuali provvedimenti di annullamento o revoca dei medesimi;
- . • Provvedimenti in materia di adozione.

Registri di matrimonio

Attività relative alla pubblicazione:

- . • richiesta di pubblicazione di matrimonio;

- redazione del processo verbale;
- affissione all'albo specifico delle pubblicazioni di matrimonio.

Stesura atto per matrimoni celebrati con rito civile o religioso:

- direttamente dall'Ufficiale di Stato Civile;
- da ministri dei culti ammessi;
- per procura;
- all'estero o davanti ad autorità diplomatica;
- in imminente pericolo di vita.

Attività connesse a sentenze e provvedimenti che dichiarano la nullità, lo scioglimento, la cessazione degli effetti civili del matrimonio o di rettifica di atti di matrimoni già trascritti.

Registri di cittadinanza

- Decreti relativi alla concessione e perdita della cittadinanza ;
- Decreti di inibizione al riacquisto della cittadinanza;
- Comunicazioni del Sindaco, del Ministero dell'Interno o della Autorità diplomatica o Consolare sull'esito degli accertamenti relativamente alla perdita o all'acquisto della cittadinanza;
- Provvedimenti di riconoscimento delle opzioni per la cittadinanza ai sensi dell'art.19 della L.91/1992;
- Sentenze che accertano l'acquisto, la perdita o il riacquisto della cittadinanza.

Registri di morte

- Denunce di decesso fatte direttamente all'ufficiale di Stato Civile;
- Atti di morte redatti a seguito di avviso ricevuto da istituti di cura, da magistrati o da ufficiali di polizia giudiziaria;
- Atti di morte ricevuti dall'estero;
- Atti di morte redatti da ufficiali designati nelle zone di guerra;
- Atti e processi verbali relativi a decessi avvenuti durante viaggio marittimo, ferroviario o aereo.

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;
- Informazioni particolari relative al procedimento, fornite direttamente dagli operatori dell'ufficio interessato, in ambiente riservato;
- Consegna provvedimenti o certificazioni.

E' vietata alle persone estranee all'Ufficio di Stato Civile la consultazione diretta degli atti e dei registri dello Stato Civile.

Le notizie contenute nei registri dello Stato Civile sono fornite esclusivamente tramite la certificazione, che è disciplinata dalla legge nei suoi contenuti ed incontra limitazioni nella forma degli estratti per copia integrale e sulle notizie concernenti la paternità e la maternità ed il rapporto di adozione.

Il rilascio degli estratti e dei certificati desunti dai registri dello Stato Civile non è soggetto all'imposta di bollo né a diritti.

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.

Gli Ufficiali di Stato Civile effettuano la reperibilità nei giorni festivi e concordano con gli sposi il giorno e l'ora della celebrazione dei matrimoni civili.

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. 2 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 E 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 propria 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

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

L'ufficio Stato Civile 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 di 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 di Stato Civile. 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) procedura di registrazione interna delle anomalie

Il responsabile dell'ufficio Stato Civile, 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 procedimenti amministrativi oggetto del servizio di Stato Civile 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 ad 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 del procedimento (r)	Termini del procedimento
DENUNCIA DI NASCITA	r:Amadio	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
PROCEDIMENTI RELATIVI AL RICONOSCIMENTO DI FILIAZIONE NATURALE E ADOZIONE	r: Amadio	Tre giorni dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
TRASCRIZIONE ATTI DI NASCITA RICEVUTI DALL'ESTERO	r: Amadio	Tre giorni dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
PROCEDIMENTI RELATIVI ALLA RETTIFICA DI ATTI DI STATO CIVILE	r: Amadio	Tre giorni dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	r: Amadio	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
CELEBRAZIONE MATRIMONIO CIVILE	r: Amadio r:Tramannoni	Espletati i tempi della pubblicazione di matrimonio, entro 180 giorni, in data concordata con gli sposi
TRASCRIZIONE ATTI DI MATRIMONIO CELEBRATI DA SOGGETTI DIVERSI DALL'UFFICIALE DELLO STATO CIVILE DEL COMUNE DI RESIDENZA	r: Amadio	Entro 24 ore dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
ACQUISTO, RIACQUISTO, PERDITA DELLA CITTADINANZA	r: Amadio	Tre giorni dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
STESURA ATTO DI MORTE E RILASCIO DELLA RELATIVA CERTIFICAZIONE	r: Amadio	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
TRASCRIZIONE ATTI REDATTI DA SOGGETTI DIVERSI DALL'UFFICIALE DELLO STATO CIVILE DEL COMUNE DI PORTO SAN GIORGIO	r: Amadio	Dieci giorni dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria

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 tutti i servizi; Reperibilità per denunce di morte nei giorni festivi
	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 e 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 DELLE 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 di Stato Civile 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 di Stato Civile, 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.