

COMUNE DI CAGLI

Provincia di Pesaro e Urbino

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Indice:

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

1.LE ATTIVITA' ED I SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI DEMOGRAFICI

2. RAPPORTI CON I CITTADINI

Informazione all'utenza

Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità

Efficacia ed efficienza

Trasparenza ed accesso

Partecipazione

Coinvolgimento dei lavoratori

Continuità del servizio

4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Fattori di qualità

Indicatori e standard di qualità

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

Obiettivi di mantenimento e miglioramento

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi del Comune di Cagli vuole rendere più semplice e trasparente l'accesso ai Servizi Demografici del Comune, i cui uffici sono ubicati al piano terra della sede comunale di p.zza Matteotti n.1.

I Servizi Demografici sono la porta di accesso dei Cittadini al Comune e molte volte, attraverso questi, alla città.

La 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 in capo al cittadino-utente.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione dei servizi ai cittadini.

Con questa Carta dei Servizi si riconosce in particolar modo al cittadino il diritto di conoscere analiticamente le attività svolte dai servizi demografici, mettendo a disposizione dell'utenza uno strumento che:

1. chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
2. presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
3. fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
4. individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

La Carta dei Servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- D.Lgs 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle 01 amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Legge 4 marzo 2009 n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti";
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto Legislativo 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" che, all'art. 32, comma 1, stabilisce : "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici."
- Delibera CiVIT 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198;
- Delibera CiVIT 3/2012, "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la

qualità dei servizi pubblici”, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs.150/2009.

1) LE ATTIVITA ED I SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI DEMOGRAFICI

I **Servizi demografici** costituiscono quel particolare settore che, all’interno di ogni Comune, svolge attività di competenza statale, anche se affidate al Sindaco quale Ufficiale di Governo, inerenti la persona.

Più in particolare, i servizi demografici si occupano delle seguenti materie: anagrafe-
aire, elettorale, stato civile, leva militare, oltre che di servizi statistici, ANPR, C.I.E.

Il servizio, al suo interno, è così articolato:

- Ufficio Anagrafe, A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all’estero), ANPR (“Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente”), Leva Militare, ISTAT, Toponomastica;
- Ufficio Elettorale, Stato Civile.

Ufficio Anagrafe

Tel. 0721/780745

Fax 0721/780764

e-mail: demograficagli@libero.it

e-mail : serviziodemografico@comune.cagli.ps.it

pec: comune.anagrafecagli@emarche.it

Provvede alla tenuta dell’anagrafe della popolazione residente, servizio che annualmente impegna l’ufficio nell’istruttoria dei cambi di residenza (emigrazione-immigrazione- variazione di domicilio) e di correzioni e rettifiche, nel rilascio di certificati a privati e nell’effettuazione di verifiche su richieste delle PP.AA. o di privati gestori di pubblici servizi. Si occupa, altresì, del rilascio delle carte d’identità elettroniche e non, certificazioni, legalizzazioni di foto, autenticazione copie e documenti, etc.

Ufficio A.I.R.E.

Tel. 0721/780745

Fax:0721/780764

e-mail: demograficagli@libero.it

e-mail : serviziodemografico@comune.cagli.ps.it

pec: comune.anagrafecagli@emarche.it

L’Ufficio A.I.R.E. (“Anagrafe Italiani Residenti all’Estero”) è preposto alla gestione Anagrafica dei cittadini italiani residenti all’estero. In particolare provvede alla loro iscrizione, alle variazioni ed aggiornamenti delle posizioni anagrafiche mediante continui rapporti con le rispettive autorità consolari.

Aggiorna i relativi registri cartacei ed informatici provvedendo all’inserimento di iscrizioni, variazioni anagrafiche, cancellazioni per morte o per irreperibilità presunta.

Ufficio Leva Militare

Tel. 0721/780763

Fax 07217780764

mail: demograficagli@libero.it

e-mail : serviziodemografico@comune.cagli.ps.it

pec: comune.anagrafecagli@emarche.it

Si occupa della formazione delle liste di leva nonché della tenuta e dell’aggiornamento dei ruoli matricolari.

UFFICIO ISTAT- ANPR/TOPONOMASTICA

Tel. 0721/780750-45

Fax 0721/780764

mail: demograficagli@libero.it

e-mail : serviziodemografico@comune.cagli.ps.it

pec: comune.anagrafecagli@emarche.it

Si occupa delle attività relative all' "ANPR" "anagrafe nazionale della popolazione residente", indagini campionarie ISTAT, nonché del rilascio di informazioni di natura demografica. Si occupa, altresì, dell'assegnazione, modificazione e cancellazione della numerazione civica, con relativi collegamenti all' "ANSSCU" ("Archivio Nazionale Stradari e Strade Civiche urbane").

Ufficio Elettorale

Tel. 0721/780750-63

Fax 0721/780764

mail: demograficagli@libero.it

e-mail : serviziodemografico@comune.cagli.ps.it

pec: comune.anagrafecagli@emarche.it

Spetta all'Ufficio Elettorale non solo lo svolgimento di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa in materia al fine di garantire il regolare svolgimento delle consultazioni elettorali, ma, altresì, l'ordinario aggiornamento delle liste elettorali, degli albi degli scrutatori, dei presidenti di seggio nonché dei giudici popolari.

Rilascia le tessere elettorali, nonché i certificati di godimento dei diritti politici e di iscrizione nelle liste elettorali. Le operazioni di aggiornamento delle liste elettorali sono svolte sotto il controllo della sotto-commissione elettorale circondariale (C.E.Ci), organo collegiale che ha, altresì, il compito di decidere in ordine a eventuali ricorsi promossi contro indebite iscrizioni o cancellazioni dalle liste elettorali, di decidere sulle richieste di iscrizione o cancellazione che le sono pervenute direttamente, nonché di provvedere all'esame ed all'ammissione delle candidature presentate per le elezioni comunali.

UFFICIO STATO CIVILE

Tel. 0721/780763

Fax 0721/780764

e-mail: demograficagli@libero.it;

e-mail : serviziodemografico@comune.cagli.ps.it

pec: comune.anagrafecagli@emarche.it

E' preposto alla gestione delle procedure amministrative riferite ai regolamenti di stato civile ed alla conservazione della relativa documentazione. In particolare provvede alla gestione dell'archivio di stato civile, alla formazione degli atti di nascita, cittadinanza, matrimonio, unione civile, morte; alle correzioni e rettifiche degli atti di stato civile; alle annotazioni per matrimoni, unioni civili, divorzi, convenzioni patrimoniali, risultanze in base alle quali può rilasciare i relativi certificati. Davanti all'ufficiale dello stato civile viene celebrato il matrimonio civile, l'unione civile, nonché viene effettuato il giuramento di fedeltà alla Repubblica per la concessione della cittadinanza.

GLI ORARI DEGLI UFFICI DEMOGRAFICI

Gli orari di servizio degli uffici ANAGRAFE, AIRE, LEVAMILITARE, ELETTORALE , ISTAT, INA SAIA, ANPR, TOPONOMASTICA, STATO CIVILE sono i seguenti :

- dal lunedì al venerdì : ore 9,00-13,00
- dalle ore 15:30 alle 18:30 martedì(tutti i mesi) e giovedì(tutti i mesi, eccetto luglio-agosto);

Gli orari di apertura al pubblico dei medesimi uffici sono i seguenti:

- dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì;
- dalle ore 16.30 alle ore 18:30

LE SINGOLE ATTIVITA' SVOLTE ED I SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI DEMOGRAFICI

Nelle tabelle successive sono indicate le attività principali svolte dai servizi demografici, le modalità di accesso, la documentazione necessaria al cittadino per la fornitura del servizio e l'eventuale costo (*ad eccezione dei casi di esenzione del bollo previsti per legge che vanno espressamente indicati dal richiedente; in queste ipotesi i diritti sono ridotti alla metà)..

Questo elenco, non è naturalmente esaustivo, in quanto alcune pratiche, per loro complessità e natura, richiedono specifica documentazione che, di volta in volta, viene indicata dall'operatore demografico al cittadino.

Anagrafe

ATTIVITA' SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Certificati Anagrafici (es.residenza, stato di famiglia) -	-In ufficio - -Via posta e-mail/pec	Documento di riconoscimento in corso di validità Per posta:richiesta con allegata marca da bollo da € 16,00, €0,52, busta affrancata con indirizzo destinatario	-Marca da bollo da Euro 16,00* -Euro 0,52 diritti di segreteria*
Certificati storici	-In ufficio -Via posta -e-mail-pec	Documento di riconoscimento in corso di validità	-Marca da bollo da Euro 16,00* Euro 0,52 diritti di segreteria* -Diritti di ricerca per il rilascio di certificati per i quali è necessario effettuare delle ricerche d'archivio, pari a Euro 5,16 per ogni nominativo contenuto in tali atti.
Variazione di dati Anagrafici	-In ufficio -Via mail o pec -Via posta	-Documento di riconoscimento in corso di validità -Documentazione attestante la variazione in questione	
Richiesta carta d'identità Elettronica	-In ufficio -A domicilio in caso di necessità	-Documento di riconoscimento (passaporto in corso di validità e permesso di soggiorno in corso di validità se si tratta di extracomunitari) - Tessera sanitaria	Euro 22,21

		- 1 fotografia recente a capo e viso scoperto senza occhiali formato fototessera	
Autentica di firma, Copie documenti,	-In ufficio	-Documento di riconoscimento in corso di validità	Marca da bollo da Euro 16,00
Fotografia legalizzata	-In ufficio	Fototessera	Euro 0,26
Iscrizioni anagrafiche da altro comune o dall'estero (cittadini italiani)	-In ufficio -Via mail -Pec -Via posta	-Documento di riconoscimento in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) -Codice fiscale -Eventuale patente -Eventuale libretto di Circolazione dei Veicoli intestati -Titolo di occupazione Legittima dell'immobile	
Iscrizioni anagrafiche dall'estero o da altro Comune (cittadini Extracomunitari)	-In ufficio -Via mail -Via pec -Via posta	-Passaporto in corso di validità e -permesso di soggiorno in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) -Codice fiscale -Eventuale patente -Eventuale libretto di circolazione dei veicoli intestati -Titolo di occupazione legittima dell'immobile	
Iscrizioni anagrafiche dall'estero o da altro comune (cittadini comunitari)	- In ufficio -Via mail -Via pec -Via posta	A pena di irricevibilità della domanda: in tutti i casi -Copia di un documento di identità valido per l'espatrio in corso di validità rilasciato dalle competenti autorità del Paese di cui si possiede la cittadinanza <i>inoltre</i> Per i lavoratori: -Documentazione comprovante la qualità	

di lavoratore subordinato
o autonomo
oppure
Per gli studenti
-Certificazione di iscrizione
al corso presso un istituto
riconosciuto e durata dello
stesso, autodichiarazione
del possesso di risorse
economiche sufficienti per
non diventare un onere a
carico dell'assistenza
sociale dello Stato e copia
di un'assicurazione
sanitaria che copra i rischi
sanitari sul territorio nazionale,
valida per almeno un anno (o
per la durata del corso se
inferiore)

oppure

Per familiari di cittadini
comunitari
-Documentazione
attestante la qualità di
familiare (es. certificato
di matrimonio, certificato
di nascita con paternità e
maternità, ecc.); la
documentazione dovrà
essere tradotta e, se
richiesto legalizzata.

oppure

Negli altri casi
-Autodichiarazione del
possesso di risorse
economiche sufficienti
per non diventare un onere
a carico dell'assistenza
sociale dello Stato.
-Copia di un'assicurazione
sanitaria che copre i rischi
sanitari sul territorio nazionale,
valida per almeno un anno

Cambi di abitazione
all'interno del Comune
(italiani)

-In ufficio
-Via mail
-Via pec
-Via posta

-Documento di
riconoscimento in
corso di validità (a
pena di irricevibilità
della domanda)
-Codice fiscale
-Eventuale patente
-Eventuale libretto di
Circolazione dei
Veicoli intestati
-Titolo di occupazione

Cambi di abitazione all'interno del Comune (extracomunitari)	<ul style="list-style-type: none"> -In ufficio -Via mail -Via pec -Via posta 	<p style="text-align: center;">Legittima dell'immobile</p> <ul style="list-style-type: none"> -Documento di riconoscimento in corso di validità e permesso di soggiorno In corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) -Codice fiscale -Eventuale patente -Eventuale libretto di Circolazione dei Veicoli intestati -Titolo di occupazione Legittima dell'immobile
Cambi di abitazione all'interno del Comune (comunitari)	<ul style="list-style-type: none"> -In ufficio -Via mail -Via pec -Via posta 	<ul style="list-style-type: none"> -Copia di un documento di identità valido per l'espatrio in corso di validità rilasciato dalle competenti Autorità del Paese di cui si possiede la cittadinanza o carta di identità in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) -Codice fiscale -Eventuale patente -Eventuale libretto di Circolazione dei veicoli intestati -Titolo di occupazione legittima dell'immobile Modelli consolari
Cancellazioni anagrafiche per l'estero (cittadini italiani)	Su comunicazione dell'ufficio consolare ai fini iscrizione AIRE	
Iscrizione nello schedario della popolazione temporanea	-In ufficio	<ul style="list-style-type: none"> - Documento di riconoscimento in corso di validità Per i cittadini comunitari non residenti in altro Comune solo se hanno un'attestazione di soggiorno per motivi di studio o di lavoro
Attestazione di regolarità soggiorno dei cittadini comunitari	-In ufficio	Soggiorno regolare N. 2 marche da bollo da Euro 16,00
Attestazione permanente di regolarità soggiorno dei cittadini comunitari	-In ufficio	<ul style="list-style-type: none"> -Residenza in Italia continuativa da 5 -Soggiorno regolare N. 2 marche da Euro 16,00

LEVA MILITARE ATTIVITA' SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Certificati esito di leva	In ufficio	Documento di riconoscimento in Corso di validità	-Marca da bollo da Euro 16,00 -Euro 0,52
A.I.R.E			
Iscrizioni all'AIRE	Su comunicazione dell'ufficio consolare	Acquisizione d'ufficio	
Cancellazione dall'AIRE	Su comunicazione dell'ufficio consolare	Acquisizione d'ufficio	
Variazioni anagrafiche dei cittadini iscritti in AIRE	Su comunicazione dell'ufficio consolare	Acquisizione d'ufficio	
ELETTORALE			
Iscrizioni e cancellazioni Nelle liste elettorali	Pratiche interne d'ufficio		
Tenuta ed aggiornamento dell'albo degli scrutatori	-Ufficio protocollo -via mail o pec	Documento di riconoscimento in corso di validità	
Aggiornamento dell'albo dei presidenti di seggio corso di validità	-Ufficio protocollo -via mail o pec	Documento di riconoscimento in	
Tenuta ed aggiornamento dell'albo dei giudici popolari	-Ufficio Protocollo -via mail o pec	Documento di riconoscimento in corso di validità	
STATO CIVILE			
Atti di nascita	-In ufficio -Via posta -Via pec	Documento di riconoscimento in corso di validita	
Atti di morte	-In ufficio -Via posta -Via pec	Documento di riconoscimento in corso di validità	
Richiesta di Cittadinanza	In ufficio	-Documento di riconoscimento in corso di validità -Documenti diversi a seconda del motivo per cui viene concessa la cittadinanza	

Publicazioni di matrimonio e celebrazione matrimonio civile	In ufficio con appuntamento	-Documento di riconoscimento in corso di validità	
Costituzione unione civile e celebrazione unione civile	In ufficio con appuntamento	-Documento di riconoscimento in corso di validità	
Atto di riconciliazione (ai sensi art.63,comma 1, lettera g. DPR 396/2000)	In ufficio con appuntamento	-Documento di riconoscimento in corso di validità	
Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio	In ufficio con appuntamento	-Documento di riconoscimento in corso di validità	
Trasporti funebri prenotazione funerali	In ufficio	Ditta di onoranze funebri	
Cambio cognome/nome	Rivolgersi alla Prefettura competente		
Autorizzazione detenzione Ceneri	-In ufficio -Via posta -Via pec	-Documento di riconoscimento	N. 2 marche da Euro 16,00

2.RAPPORTI CON I CITTADINI:

Informazioni all'utenza

I servizi demografici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso la sede comunale di p.zza Matteotti n.1, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione dei servizi demografici sul sito.

I dipendenti dei servizi, 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 in merito.

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 rivolgendosi agli uffici, sia verbalmente (di persona o per telefono) che per iscritto (lettera, e-mail, pec).

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 (trenta) giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni ed ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Le eventuali interruzioni di erogazione del servizio o di variazione dell'orario di apertura al pubblico, saranno tempestivamente comunicate agli utenti mediante apposita segnaletica da riportare :

- nel sito web del Comune
- tramite appositi avvisi all'esterno degli uffici.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Con cadenza annuale verrà avviata un'attività per verificare il grado di soddisfazione degli utenti esterni e interni (Servizi, Uffici del Comune di Cagliari);

Lo strumento utilizzato potrà essere il sito del Comune attraverso l'utilizzo di appositi questionari.

Tramite adozione di un apposito regolamento, verranno definite le modalità per l'erogazione di un indennizzo automatico e forfettario all'utenza, nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità preventivamente definiti nella presente carta ed in tutte le altre carte dei servizi del Comune.

3.I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Nello svolgere le loro funzioni i servizi demografici garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

EFFICACIA E EFFICIENZA

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

TRASPARENZA E ACCESSO

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, perché una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

PARTECIPAZIONE

I servizi demografici garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI

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

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi demografici garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante apposita comunicazione da pubblicare:

- nel sito web del Comune
- tramite apposita segnaletica negli uffici.

4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

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 QUALITA'

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni ed 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 si 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 di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

LIVELLO DI RICETTIVITÀ

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei servizi demografici è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che i servizi demografici intendono rispettare sono i seguenti:

SERVIZI ORARI

24,00 ore settimanali

TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'amministrazione ha individuato due tipologie di standard di riferimento: lo **standard generico garantito** e lo **standard massimo utilizzabile** in ipotesi di casi particolari e specifici.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia, che l'ufficio garantisce di rispettare.

Lo standard massimo utilizzabile misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente, in casi che rivestono qualche particolarità o specificità.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire recandosi nella sede comunale.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità -generici e specifici- che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

ATTIVITÀ SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD MASSIMO
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Certificati storici	Tempo di rilascio	10 giorni	30 giorni
Carta di identità elettronica	Tempo di rilascio	Immediato	6 giorni
Autentica di firma/copia	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato

Cambio di abitazione -	Tempo di registrazione della variazione anagrafica	Immediato	2 giorni
	-Numero di sopralluoghi per verifica della dimora	N. 1	N. 2
Iscrizione anagrafica	-Tempo di registrazione dell'iscrizione anagrafica	Immediato	2 giorni
	-Tempo di invio della comunicazione al Comune di provenienza (se si tratta di cittadini provenienti da altro comune).	Immediato	2 giorni
	- Numero di sopralluoghi per verifica della dimora abituale.	N. 1	N. 3
	-Tempo di conferma della Iscrizione anagrafica.	15 giorni	45 giorni
Cancellazioni anagrafiche per emigrazione in altro Comune	-Tempo di registrazione della cancellazione anagrafica	Immediato	2 giorni
	-Tempo di comunicazione all'altro Comune	Immediato	5 giorni
Cancellazioni anagrafiche per irreperibilità accertata anagrafica	-Tempo di registrazione della cancellazione anagrafica	1 anno	1 anno
	-Numero dei sopralluoghi	N.3	N. 4

ATTIVITA' SERVIZIO

Certificati di stato civile (nascita,matrimonio, unione civile,morte);estratti per riassunto degli atti di nascita,matrimonio,unione civile,morte

INDICATORE

Tempo di rilascio

STANDARD GENERICO

Immediato

STANDARD MASSIMO

Immediato

Dichiarazione di nascita o morte

Tempo di registrazione della dichiarazione

Immediato

Immediato

Pubblicazione e organizzazione matrimoni civili , unioni civili

Tempo di rilascio del certificato di avvenuta pubblicazione
Tempo di validità del certificato di avvenuta pubblicazione

9 giorni

9 giorni

180 giorni

180 giorni

ACCESSIBILITA' E FUNZIONALITA' DEGLI AMBIENTI DESTINATI AL RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti dei servizi demografici in p.zza Matteotti n.1, sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITA'

Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico

INDICATORE

-Sale di attesa

STANDARD DI QUALITA'

-Presenza di una sala d'attesa presso la sede di p.zza Matteotti n.1

-Segnaletica informativa	-Presenza di segnaletica informativa interna ed esterna
-Informazioni di pubblica Utilità	-Supporti per la distribuzione di materiale informativo cartaceo e modulistica

FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Gli uffici forniscono un'informazione specifica e mirata.

Per conoscere le modalità di accesso ai servizi demografici, per il loro corretto utilizzo, è possibile consultare il sito istituzionale:

www.comune.cagli.ps.it

PRESENZA DI MOLTEPLICI CANALI DI ACCESSO AI SERVIZI

Il fattore di qualità relativo all'accesso ai servizi demografici può essere misurato attraverso la presenza di canali molteplici e differenziati come nella tabella sottostante:

ATTIVITA'/SERVIZIO	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO
Certificati anagrafici	-In ufficio -Via posta -Via mail -Via pec
Carta di identità	-In ufficio -A domicilio in caso di comprovata necessità
Autentiche di copie, di firme	-in ufficio -A domicilio in caso di comprovata necessità
Iscrizioni anagrafiche	-In ufficio -Via posta -Via mail -Via pec
Cambi di abitazione	-In ufficio -Via posta -Via mail -Via pec
Cancellazioni anagrafiche (per emigrazione in altro comune o per irreperibilità)	-Via posta -Via mail -Via pec
Variazioni anagrafiche	-In ufficio -Via posta -Via mail -Via pec
Certificati di stato civile	-In ufficio -Via posta -Via mail -Via pec
Dichiarazioni di morte	-In ufficio

	-Tramite agenzia onoranze funebri
Dichiarazioni di nascita	-In ufficio (entro 10 giorni dalla nascita) -Tramite l'ospedale dove è avvenuta la nascita (entro 3 giorni dalla nascita)
Pubblicazioni e organizzazione di matrimoni civili e di unioni civili	-In ufficio

ACCESSO ALL'AUTOCERTIFICAZIONE

L'autocertificazione è un diritto del cittadino nei confronti delle pubbliche amministrazioni. I servizi demografici incentivano il godimento di questo diritto attraverso:

FATTORE DI QUALITA'

Accesso all'autocertificazione

INDICATORE

-Presenza di modulistica cartacea presso gli uffici demografici
- Pubblicazione della modulistica sul sito istituzionale del Comune

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi che i servizi demografici si pongono per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- ampliare le fonti d'informazione;
- incentivare l'utilizzo dell'autocertificazione e ridurre il numero di richieste di certificazione:

Questi fattori di qualità diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, attraverso ulteriori indagini di soddisfazione dell'utenza.

MODULO PER RECLAMO

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo.
Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i
dati personali

Al responsabile del servizio
U.O. Demografici

Cognome e nome _____
Residente a _____ in via _____ n. _____

OGGETTO DEL RECLAMO

PROPOSTE E IDEE DI MIGLIORAMENTO

Il presente reclamo può essere consegnato via pec a :comune.cagliemarche.it, via e mail
a : municipio@comune.cagli.ps.it.

Allegare fotocopia di un documento d'identità in caso di istanza presentata in formato
cartaceo; il documento di riconoscimento non è necessario in caso di istanza firmata
digitalmente e trasmessa per via telematica