



**Comune della Spezia**

**CARTA DEI SERVIZI  
SERVIZI DEMOGRAFICI**

**Anno 2023**



Servizi Demografici  
Piazza Europa, 1  
19124 La Spezia



## INDICE

PREFAZIONE	3
1. LA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI	3
2. SCOPI E VALORI DEI SERVIZI AL PUBBLICO	4
3. LE ATTIVITÀ DEI SERVIZI DEMOGRAFICI	7
4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ANAGRAFE	10
5. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI STATO CIVILE	13
6. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTORALE	15
7. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO LEVA	16
8. REGISTRAZIONE DEL TESTAMENTO BIOLOGICO E DELLE COPPIE DI FATTO	17
9. I RAPPORTI CON I CITTADINI	18
9.1 Informazioni all'utenza	19
9.2 L'ascolto dei Cittadini	19
10. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	20
10.1. Fattori di qualità: Indicatori e standard di qualità	20
10.2. Tempi di erogazione dei Servizi	21
10.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento	28
11. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	29
12. DIRITTI E DOVERI DEI DIPENDENTI E DEGLI UTENTI	30
INFORMAZIONI DI SINTESI	31



## PREFAZIONE

I “Servizi Demografici” si occupano delle attività relative all’anagrafe, all’elettorale, alla leva, alla statistica e allo stato civile, attività direttamente conseguenti alle funzioni che il Sindaco riveste quale Ufficiale di Governo.

Nel nostro ordinamento, infatti, il Sindaco espleta due funzioni ben distinte e separate: l’una quella di Capo dell’Amministrazione Comunale, l’altra quella di Ufficiale di Governo.

In tale seconda veste il Sindaco si rende garante dell’applicazione uniforme di leggi dello Stato che, necessariamente, non possono essere lasciate alla potestà legislativa e regolamentare delle Regioni e dei Comuni.

Nella sua espressa qualità di Ufficiale di Governo e quindi quale organo periferico dello Stato, il Sindaco è Ufficiale di Anagrafe e di Stato Civile e sovrintende alla tenuta dei registri di stato civile e della popolazione residente, Vigila inoltre sulle attività dei servizi elettorali e di leva militare.

### 1. LA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

- ✓ *“La Carta dei servizi è un patto tra l’Amministrazione e i Cittadini, che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti”.*

La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti. Obiettivo delle Carte dei Servizi è porre gli utenti “nella condizione di controllare la qualità del servizio” ed è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti nonché ad attribuire agli stessi un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare l’ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della “Carta dei servizi”;
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;



- garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività allo standard pubblicato.

Funzione della carta è quindi agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta”.

La Carta dei Servizi in materia di Servizi Demografici descrive i servizi erogati ai Cittadini, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e come usufruirne. La Carta dei Servizi Demografici quindi è, prima di tutto, uno strumento di comunicazione tra il Comune della Spezia e i Cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In essa i Servizi Demografici:

- presentano ai cittadini tutte le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissano gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individuano gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

## **2. SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO: I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Riferimenti normativi della Carta dei Servizi:

- i principi della “Costituzione della Repubblica italiana”
- Legge 4 marzo 2009 n. 15;
- D. Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150;
- Decreto 198 del 2009 “La Class Action”;



- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;
- Codice del Consumo art. 101 del D. Lgs. 206;

I Servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e conformità ossia nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo:

- **Uguaglianza e Imparzialità**

I Servizi Demografici garantiscono equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Erogano inoltre il servizio in modo imparziale, obiettivo e neutrale.

- **Conformità**

I Servizi Demografici garantiscono la conformità alle leggi e alla normativa esistenti in materia.

- **Continuità 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:

- comunicati agli organi di informazione locale;
- sito web del Comune;
- segnaletica negli uffici.

- **Semplificazione**

Il Servizio si ispira a criteri di semplificazione, mediante l’adozione delle soluzioni più funzionali alle esigenze del “Cittadino – Utente”.

- **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. Inoltre, l'erogazione del servizio è condotta parallelamente a sistemi di indagini di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) per individuare fattori sui quali costruire gli obiettivi di miglioramento.

- **Chiarezza, trasparenza e accesso**

I Servizi Demografici si ispirano a criteri di chiarezza e semplicità del linguaggio per favorire una interazione con il cittadino tesa realmente a rispondere ai relativi bisogni, e garantiscono ai cittadini una comunicazione chiara e diffusa delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, assicurando a tutti la possibilità di accesso agli atti.

- **Efficacia ed efficienza**

Il Servizio è ispirato a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee e mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta. In caso di disfunzioni ne viene tempestivamente data comunicazione al Cittadino.

All'interno del salone di Anagrafe sono disponibili:

- un totem “tagliacode” che rilascia i biglietti per l'accesso ai servizi di sportello del salone con le varie opzioni relative alle richieste anagrafiche e a Spezia Risorse;
- avvisi all'ingresso del salone, per ogni volta che sia necessario comunicare novità e cambiamenti in atto, in modo da favorire la diffusione delle informazioni relative.

Il Totem “tagliacode” indirizza le persone correttamente ai vari sportelli presso i quali gli sportellisti forniscono i servizi richiesti se necessario, indirizzano l'utente al Responsabile competente.

Gli sportellisti, in caso di reclami o segnalazioni presentate allo sportello, prendono nota e li trasmettono al Referente di settore.

- **Cortesìa**

Il Servizio si ispira a criteri di cortesia e comprensione nei confronti dell'utente, cercando di assecondarne le esigenze in un'ottica di massima disponibilità ed informalità nei rapporti con il cittadino.



- **Coinvolgimento dei lavoratori**

I Servizi Demografici promuovono la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e 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.

- **Riservatezza**

I Servizi Demografici garantiscono il diritto alla Privacy e agli altri diritti della personalità coinvolti nel servizio; si attengono a tali principi e li salvaguardano, rispettando i criteri stabiliti dal D. Lgs.196/ 2003 e ss.

### **3. LE ATTIVITÀ DEI SERVIZI DEMOGRAFICI**

I Servizi Demografici forniscono un “Servizio al Pubblico” improntato alla semplificazione ed alla velocizzazione dei processi.

I servizi sono divisi tra attività di Front office (sportelli servizi su appuntamento per il rilascio delle CARTE D'IDENTITÀ, AUTENTICHE e PRATICHE DI CAMBIO INDIRIZZO) e attività di Back office.

Il Front Office si compone di sportelli di anagrafe e di uno sportello per i tributi ed uno di certificazioni di Stato Civile, si rilasciano le Carte di Identità Elettroniche, si ricevono le dichiarazioni relative ai cambi di residenza/immigrazione, pagamenti e iscrizioni per la pubblica istruzione, richieste ed in generale si accoglie il “Cittadino” cercando di soddisfare le sue esigenze.

Gli sportelli di anagrafe (salone a piano terra) svolgono le seguenti attività:

- autentiche di firma e di copia;
- dichiarazione sostitutive;
- carte d'identità;
- pratiche di immigrazione da altro Comune e/o dall'estero;
- pratiche di cambio abitazione.



Lo sportello di stato civile (salone a piano terra) svolge le seguenti funzioni:

- il rilascio di certificazioni di nascita, di morte, di matrimonio.

Ufficio elettorale (piano ammezzato) si occupa di:

- rilascio di duplicati di tessere;
- rilascio tessere elettorali in giacenza;
- rilascio etichette di variazione indirizzo e dei duplicati delle stesse etichette;
- rilascio certificati di godimento dei diritti politici e di iscrizione alle liste elettorali.

*\* Le prime tre attività durante i giorni delle consultazioni elettorali vengono svolte nel salone a piano terra.*

Uffici di Stato Civile (al piano ammezzato Ufficio nascite, Ufficio matrimoni, Ufficio decessi):

- dichiarazioni di nascita;
- morte;
- matrimoni;
- separazioni e divorzi.

Il Back Office invece svolge l'attività amministrativa per la gestione dei procedimenti, quella gestionale ed organizzativa:

- per l'Anagrafe: istruttoria e definizione pratiche di anagrafe (cambio di indirizzo e immigrazione dei cittadini italiani residenti alla Spezia e all'estero, comunitari ed extracomunitari); rilascio attestati di soggiorno regolare e permanente per i cittadini comunitari; rilascio di certificazioni storiche e formazione degli elenchi evento (morte, matrimonio) da inviare agli enti di competenza;
- per lo Stato Civile: trascrizione e inserimento atti di morte, matrimonio, nascita e cittadinanza, organizzazione dei matrimoni civili, inserimento annotazioni sui relativi atti e gestione pratiche di separazione e divorzi;
- per il Servizi Elettorale: aggiornamento e tenuta delle liste elettorali sezionali e generali, dell'albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio e dei Giudici Popolari.





### 3.1. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Le informazioni vengono rilasciate attraverso:

- lo sportello che fornisce un'informazione di primo livello (generale), rimandando agli uffici dedicati per quelle specifiche;
- gli uffici che danno un'informazione di secondo livello, quindi specifica e mirata;
- il canale on line delle mail (posta certificata e ordinaria), tramite gli indirizzi e - mail presenti nella sezione on line "Guida ai Servizi" PEC: [demografici.laspezia@legalmail.it](mailto:demografici.laspezia@legalmail.it);

Per conoscere le modalità di accesso ai vari uffici dei Servizi Demografici, per il loro corretto utilizzo, è possibile consultare la sezione web dedicata:

<http://www.comune.sp.it/ilcittadino/GuidaServizi/>, scegliendo Demografia e Statistica.

### 3.2. 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 evidenziato nella tabella STANDARD DI QUALITA' TEMPORALI (pagina n. 21).

L'erogazione del servizio si effettua soprattutto allo sportello ma è anche attiva la possibilità di ottenere le certificazioni di anagrafe mediante una procedura ministeriale di accreditamento sul sito di ANPR.

### 3.3. Autocertificazione

La certificazione anagrafica è stata sostituita in molti casi con l'autocertificazione da parte dei Cittadini soprattutto quando è richiesta al Cittadino da parte di altri Enti Pubblici e Gestori di Pubblici Servizi. Non è più possibile infatti per il Cittadino richiedere un certificato anagrafico e di stato civile da presentare ad un'altra amministrazione pubblica o ad un altro gestore di pubblico servizio.

Nelle pagine seguenti vengono presentate, per ciascun ufficio, le attività svolte.



Le tabelle inoltre, specificano le modalità di accesso e la documentazione necessaria per le diverse attività. In esse, la voce ‘documentazione necessaria’ ha lo scopo di facilitare la fruizione del servizio da parte dell’utente ed indica la documentazione principale che occorre possedere per poter accedere ad un particolare servizio e/o ottenere un determinato documento (ad es. carta d’identità). Non sempre l’elenco è esaustivo poiché esistono casi molto complessi e diversi per i quali potrebbe essere necessario reperire ulteriori documenti.

#### **4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ANAGRAFE**

L’Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o componenti di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa.

L’AIRE è l’anagrafe della popolazione italiana residente all’estero, contiene i dati dei cittadini che hanno dichiarato spontaneamente di voler risiedere all’estero per un periodo di tempo superiore ai dodici mesi o, per i quali, è stata accertata d’ufficio tale residenza. I Comuni sono gli unici competenti alla tenuta regolare dell’anagrafe della popolazione, sia di quella residente in Italia che dei cittadini residenti all’estero, cioè degli italiani che dimorano abitualmente all’estero.

L’Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare:

- nominativamente i cittadini che hanno la loro dimora abituale nel Comune, sia come singoli, mediante lo schedario individuale, sia come componenti di una famiglia, mediante le schede di famiglia, sia come componenti di una convivenza, con l’iscrizione nelle schede di convivenza;
- tutti i mutamenti dovuti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione;
- tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.).

È compito dell’Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, autenticare le firme, legalizzare le foto.

Riferimenti normativi:

- La Legge 24 dicembre 1954 “Ordinamento delle Anagrafi della Popolazione residente”
- D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 642



- Il D.P.R. 30.5.1989 n° 223 “Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della popolazione residente”
- Legge 27/10/1988, n. 470 – Anagrafe e censimenti degli italiani all'estero
- D. Lgs. 25 luglio 1998 n. 286
- D.P.R. 31 agosto 1999 n. 394
- D.P.R. 445/2000 come richiamato dall'art. 5 del D.L. 9 febbraio 2012 n. 5
- D.P.R. 18 ottobre 2004 n. 334
- D. Lgs. 6 febbraio 2007 n. 30
- Direttiva della Pubblica Amministrazione e Semplificazione n. 14/2011
- Legge n. 183/2011 art. 15
- Decreto Legge 9 febbraio 2012 n. 5 art. 5 convertito nella Legge 4 aprile 2012 n. 35
- Circolare n. 9 del 27 aprile 2012
- Circolare ISTAT 21 luglio 2012 n. 21
- D.P.R. 30 luglio 2012 n. 154

Per dettagli: [www.interno.gov.it](http://www.interno.gov.it) (sezione: Servizi Demografici)

### L'Anagrafe nel dettaglio

SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI EROGAZIONE	MODALITÀ DI ACCESSO
Certificati anagrafici (ad esempio, residenza, stato di famiglia)	Allo sportello	Nessun documento
Certificati storici (riguardano situazioni relative al passato)	Allo sportello	Documento d'identità in corso di validità
Variazioni di dati anagrafici	Ufficio meccanografico su istanza	a) documento d'identità in corso di validità b) documentazione relativa alla variazione richiesta



Carta d'identità elettronica	a) Allo sportello SU APPUNTAMENTO b) in caso di necessità documentata a domicilio	1 fotografia formato tessera a capo scoperto per le carte di identità elettroniche e 3 per le carte di identità cartacee (cartacee rilasciata solo in casi eccezionali documentati es. cittadini AIRE, stranieri richiedenti asilo politico)
Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà	Allo sportello SU APPUNTAMENTO	Documento di identità in corso di validità
Autenticazioni di firme, copie di documenti e fotografie	Allo sportello SU APPUNTAMENTO	a) documento di identità in corso di validità b) documento originale completo in tutte le sue parti, anche se redatto in lingua straniera c) una fotografia da Autenticare
Cambi di abitazione	a) Allo sportello SU APPUNTAMENTO -b) posta elettronica certificata c) posta elettronica ordinaria con firma sul modello D.L. scannerizzata e copia documento di identità	a) documento d'identità in corso di validità b) modello D.L. n. 5 del 9.02.2012 firmato da tutti i componenti maggiorenni c) dati anagrafici di tutti i componenti il nucleo familiare che cambiano abitazione d) Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno (titolo abitativo) e) dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione
Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari	a) allo sportello SU APPUNTAMENTO b) posta elettronica certificata c) posta elettronica ordinaria con firma sul modello D.L. scannerizzata e copia documento di identità	a) documento d'identità in corso di validità b) modello D.L. n.5 del 9.02.2012 firmato da tutti i componenti maggiorenni c) dati anagrafici di tutti i componenti il nucleo familiare d) requisiti ai sensi del D.Lgs 30/2007 e) indirizzo esatto, con <b>numero civico e numero interno (titolo abitativo)</b> f) dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione
Attestazioni di soggiorno permanente dei cittadini comunitari	Ufficio meccanografico su istanza in bollo	a) residenza da 5 anni b) soggiorno regolare da 5 anni inteso come "Residenza Legale" ovvero i requisiti previsti dal D.L. 30 del 06 Febbraio 2007



<p>Iscrizioni anagrafiche dei cittadini italiani e/o extracomunitari</p>	<p>a) allo sportello SU APPUNTAMENTO  b) posta elettronica certificata  c) posta elettronica ordinaria con firma sul modello D.L. scannerizzata e copia doc. id.</p>	<p>a) documento d'identità in corso di validità  b) modello D.L. n. del 09.02.2012 firmato da tutti i componenti maggiorenni  c) dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare  d) indirizzo esatto, con <b>numero civico e numero interno (titolo abitativo)</b>  e) dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati</p> <p><b>Per cittadini extracomunitari occorre:</b>  a) passaporto  b) permesso di soggiorno (o copia scaduta e ricevuta della richiesta di rinnovo o contratto di soggiorno stipulato presso lo Sportello Unico per l'Immigrazione, ricevuta dell'Ufficio Postale che attesta la presentazione della richiesta di Permesso e domanda di rilascio del permesso di soggiorno per lavoro subordinato e/o ricongiungimento familiare allo Sportello Unico)</p>
--	--	---

## 5. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI STATO CIVILE

Lo Stato Civile ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni personali, mediante appositi atti giuridici detti appunto atti di stato civile.

Lo Stato Civile ha la funzione principale di registrare e certificare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, il matrimonio, la morte e la cittadinanza. Gli atti di stato civile fanno prova, fino a querela di falso, degli eventi registrati dall'Ufficiale dello Stato Civile.

Allo Stato Civile spetta di conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati e rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni.

La materia è stata innovata dal nuovo ordinamento di Stato Civile, approvato con il D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 che ha dato concreta attuazione alla volontà di rivedere e semplificare l'ordinamento di stato civile del 1939 eliminando, riducendo e semplificando gli adempimenti richiesti al cittadino,



riducendo i termini per la conclusione dei provvedimenti e, infine, mirando alla progressiva informatizzazione delle procedure e degli atti.

Importanti novità sono state introdotte dall' articolo 12 della Legge 162/2014 con il nuovo istituto dell'accordo di separazione o di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio davanti all'Ufficiale di Stato Civile a partire dall' 11 dicembre 2014. In particolare i coniugi possono chiedere congiuntamente all'Ufficiale di Stato Civile di registrare un atto in cui, con il consenso reciproco, dichiarano di volersi separare o di voler sciogliere o fare cessare gli effetti civili del loro matrimonio. Tale atto ha la stessa efficacia della sentenza di separazione e di divorzio dei giudici.

L'art. 6 della stessa Legge invece prevede la convenzione di negoziazione assistita da uno o più avvocati per le soluzioni consensuali di separazione personale, di divorzio e di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio, alla trasmissione è sufficiente che provveda uno soltanto degli avvocati che abbia assistito uno dei coniugi ed ha autenticato la sottoscrizione o entrambi gli avvocati, tassativamente entro 10 giorni.

### Lo Stato Civile nel dettaglio

SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI EROGAZIONE	MODALITÀ DI ACCESSO
Certificati, estratti e copie integrali di atti di stato civile	Allo sportello	a) documento d'identità in corso di validità, il rilascio delle copie integrali deve essere motivato su apposita modulistica e l'estratto di nascita con paternità e maternità è rilasciabile ai genitori previa esibizione dei documenti d'identità
Atti di nascita	Ufficio nascite SU APPUNTAMENTO	a) documento d'identità in corso di validità di uno dei due genitori (se sposati) o di entrambi i genitori (se non sposati) b) attestazione di nascita rilasciato dall'Ospedale dove è avvenuto il parto
Atti di morte	Ufficio Decessi	Certificato necroscopico
Atti di cittadinanza	Ufficio cittadinanze SU APPUNTAMENTO	Documenti diversi a seconda del motivo per cui viene concessa la cittadinanza



Publicazioni di matrimonio	Tramite Ufficio matrimoni: SU APPUNTAMENTO	Documento in corso di validità e documentazione necessaria da richiedere all'ufficio competente
Separazioni e Divorzi	Tramite Ufficio matrimoni SU APPUNTAMENTO	Documenti in corso di validità e documentazione necessaria da richiedere all'ufficio competente

## 6. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTORALE

L'Ufficio Elettorale ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani (residenti in Italia o all'Estero) e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età, attraverso l'aggiornamento costante della Banca Dati e delle Liste Elettorali conformemente al T.U. delle Liste Elettorali – DPR 361/1957. Assicura nel territorio Comunale il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di Elezioni: politiche, europee, regionali, comunali nonché referendum abrogativi, consultivi e costituzionali.

Funzione dell'Ufficio Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune, di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei Presidenti e degli Scrutatori di seggio elettorale. L'ufficio provvede anche all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

L'ufficio, inoltre, rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali e di godimento dei diritti politici.

Con Decreto del Ministero dell'Interno del 12 febbraio 2014 (G.U. N. 46 DEL 25 febbraio 2014) – *“Disposizioni attuative delle nuove modalità di comunicazione telematica tra Comuni in materia elettorale dal 1° gennaio 2015”*, la trasmissione dei fascicoli elettorali non avviene più in forma cartacea, ma solo a mezzo posta elettronica certificata con fascicoli digitali contenenti un modello 3d configurato in un file.xml. L'Ufficio Elettorale è riuscito ad uniformarsi alla nuova disposizione e a gestire la procedura delle revisioni con la trasmissione e la ricezione per posta elettronica certificata dei nuovi 3d – fascicoli digitali.



### **Iscrizione negli Albi degli Scrutatori, Presidenti di Seggio**

Può essere scaricata attraverso il sito:

**www.comune.sp.it > guida ai servizi > Demografia e Statistica** e presentata presso la sede nei periodi sotto indicati: Scrutatori fino al 30 novembre, Presidenti di Seggio fino al 31 ottobre. Non è previsto alcun costo.

### **Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari**

Può essere effettuata su presentazione di istanza presso la sede fino al 31 luglio degli anni dispari. Non è previsto alcun costo.

## **7. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO LEVA**

Il servizio Leva provvede alla formazione e all'aggiornamento delle liste di leva. Per gli iscritti nelle liste di leva, rilascia il certificato di esito leva per i riformati alla visita, certificato iscrizione liste di leva.

L'ufficio Leva ha lo scopo di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva e i ruoli matricolari dei militari posti in congedo, ne assicura la regolare consegna e, in caso di smarrimento, l'assistenza per ottenere copia del foglio matricolare per il conteggio degli anni prestati ai fini pensionistici.

Il servizio di leva obbligatoria è stato sospeso a tempo indeterminato e non abrogato. La normativa prevede, quindi, che tutti i giovani, di qualsiasi nazionalità, residenti nel territorio comunale, dal diciassettesimo anno di età vengano iscritti nelle liste di leva.

La possibilità di essere richiamati in servizio di leva decade al compimento del quarantacinquesimo anno.





### L'Elettorale, Leva e affari militari, nel dettaglio

SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI EROGAZIONE	MODALITÀ DI ACCESSO
Iscrizioni e cancellazioni nelle liste elettorali *	Secondo le disposizioni di legge	Secondo le disposizioni di legge
Tenuta ed aggiornamento degli albi, previsti dalla legge, degli Scrutatori, dei Presidenti e dei Giudici Popolari*	Secondo le disposizioni di legge	Secondo le disposizioni di legge
Inserimento nell'albo degli Scrutatori, dei Presidenti e dei Giudici Popolari	a) allo sportello b) e-mail	a) documento d'identità in corso di validità b) domanda di richiesta compilata
Nomina di Scrutatori e Presidenti di seggio*	Secondo le disposizioni di legge	Secondo le disposizioni di legge
Revisioni dinamiche ordinarie e straordinarie delle liste elettorali e revisioni semestrali*	Secondo le disposizioni di legge	Secondo le disposizioni di legge
Commissione elettorale, circondariale e comunale*	Secondo le disposizioni di legge	Secondo le disposizioni di legge
Compilazione liste di leva e gestione ruoli matricolari*	Secondo le disposizioni di legge	Secondo le disposizioni di legge

\* attività svolta internamente dagli operatori

## 8. REGISTRAZIONE DEL TESTAMENTO BIOLOGICO E DELLE COPPIE DI FATTO

Nel corso dell'anno 2014 sono state inserite due attività nuove ai Servizi Demografici:

- Registro delle Coppie di fatto che ora è diventato Registro delle Convivenze di fatto direttamente nella procedura di anagrafe in uso;
- Registro dei Testamenti Biologici (DAT);



La procedura di registrazione consente la tracciabilità di tutte le variazioni relative alla convivenza di fatto e del deposito del testamento biologico per le persone interessate.

## **9. I RAPPORTI CON I CITTADINI**

Al fine di favorire i rapporti con l'utenza, il salone di Front Office è stato organizzato ospitando anche i due sportelli di Stato Civile che rilasciano le certificazioni e uno sportello di Spezia Risorse per le variazioni anagrafiche relative ai tributi. Nella stanza adiacente al salone sono inoltre presenti gli uffici dei Funzionari Responsabili dell'intero Centro di Responsabilità per rispondere alle esigenze dei Cittadini.

Lo sportello del salone è gestito attraverso un "Totem taglia code" che consente di selezionare il servizio richiesto.

### **9.1. Informazione all'utenza**

I Servizi Demografici assicurano un'informazione completa attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web:

[http://www.comune.laspezia.it/Servizi\\_cittadino/guida\\_servizi/Anagrafe\\_servizi\\_civici/demografia.html](http://www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/guida_servizi/Anagrafe_servizi_civici/demografia.html) -

attraverso la home page del servizio per prenotare:

[http://www.comune.laspezia.it/Comunichiamo/URP/in\\_evidenza/Ricevimento-uffici-comunali-prenotazione-appuntamenti](http://www.comune.laspezia.it/Comunichiamo/URP/in_evidenza/Ricevimento-uffici-comunali-prenotazione-appuntamenti)

e la pec:

[demografici.laspezia@legalmail.it](mailto:demografici.laspezia@legalmail.it).

I Servizi Demografici realizzano e mettono a disposizione dell'utente, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

I Servizi Demografici, 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.



## **9.2. L'ascolto dei cittadini**

L'ascolto dei Cittadini è ritenuto fondamentale dai Servizi Demografici e viene svolto allo sportello, presso i responsabili dei settori in oggetto e in formato web, tramite indagini di soddisfazione della qualità percepita da parte degli utenti (customer satisfaction) e tramite il sistema centralizzato di gestione delle segnalazioni e dei reclami.

### **9.2.1. Suggerimenti, reclami e segnalazioni**

È possibile presentare al Comune della Spezia segnalazioni, proposte e reclami sui servizi e sull'attività del Comune, o inviare suggerimenti e consigli. Il Comune della Spezia infatti, ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni, delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini, al fine di raccogliere e monitorarli in maniera sistematica e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Tutto quanto inviato o comunicato dai cittadini viene trasmesso ai Dirigenti competenti e tenuto così in considerazione per la valutazione dei servizi e per le possibili attività di miglioramento.

Alle segnalazioni ed ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni. Suggerimenti, proposte e reclami possono essere presentati al Comune on line al link <https://www.istanze.spezianet.it/piuma/>

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

Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche direttamente al Dirigente, di persona, per telefono, tramite e-mail oppure Pec.

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.

### **9.2.2. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.



I Servizi Demografici promuovono periodicamente, in collaborazione con l'Ufficio Qualità, ricerche 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.

## **10. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ 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 rispettivi utenti. Per misurare la qualità dei Servizi Demografici, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

### **10.1. Fattori di qualità: Indicatori e standard 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 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.

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.



## 10.2. Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato come standard il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente. 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.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

### STANDARD DI QUALITA' TEMPORALI

<b>SERVIZI DI ANAGRAFE</b>			
<b>Responsabile Marco Prudente tel 0187 727270 fax 0187727478</b> <b>e-mail: marco.prudente@comune.sp.it</b>			
<b>ATTIVITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>COSTO</b>
Certificati anagrafici (non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)	Tempo di rilascio	Immediato	Carta libera € 1,50 Carta da bollo € 18,00 (diritti di segreteria/ rimborso spese € 2,00 e bollo di stato € 16,00)
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	Tempo di rilascio	entro 7 giorni	Ante 30.11.1999 € 31,00 (€ 16,00 bollo + € 15,00 rimborso spese) Post 30.11.1999 € 26,00 (€ 16,00 bollo + € 10,00 rimborso spese)



<p>Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare:</p> <p>a) autenticazione della firma in calce alla delega per la riscossione di benefici economici erogati da enti previdenziali;</p> <p>b) autenticazione della firma in calce a domande o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà da presentare a privati;</p> <p>c) consegna decreti pensioni di guerra). L'istanza può essere presentata da un familiare o da chi assiste la persona presso l'ufficio anagrafe competente per territorio, in relazione al domicilio dell'ammalato, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro.</p>	<p>Tempo di rilascio</p>	<p>entro 10 giorni dalla richiesta (anche per le richieste dei punti e – f)</p>	<p>i costi sono quelli previsti per i servizi in presenza</p>
<p>d) Carta d'Identità elettronica CIE</p>	<p>Tempo di rilascio 6gg lavorativi dalla richiesta, le CIE sono trasmesse dal Ministero dell'Interno</p>	<p>Rilascio immediato del modello di riepilogo</p>	<p>€ 22, 21</p>
<p>e) Dichiarazioni sostitutive atto di notorietà</p>	<p>Tempo di rilascio</p>	<p>Immediato</p>	<p>€ 18,00 (diritti di segreteria/ rimborso spese € 2,00 - bollo di stato € 16,00)</p>
<p>f) Autenticazioni di copia e di firma</p>	<p>Tempo di rilascio</p>	<p>Immediato</p>	<p>Carta da bollo € 18,00 (diritti di segreteria – rimborso spese € 2,00 - bollo di stato € 16,00) Per le autentiche di copie deve essere apposto un bollo ogni 4 facciate.</p>
<p>Iscrizione anagrafica da altri Comuni o dall'estero di cittadini appartenenti all'U.E. e rilascio di attestato di soggiorno <i>(La decorrenza dell'iscrizione è la data della richiesta)</i></p>	<p>Tempo di registrazione</p>	<p>48 ore per l'iscrizione preliminare 45 giorni per l'iscrizione definitiva</p>	<p>Costi € 16,00 (bollo di stato) per la richiesta dell'attestato di soggiorno + € 16,00 (bollo di stato) per ogni attestato rilasciato.</p>



Rilascio attestato di soggiorno permanente a cittadini appartenenti all'U.E. già residenti	Tempo di consegna dalla richiesta	30 giorni	€ 16,00 (bollo di stato) per la richiesta dell'attestato di soggiorno + € 16,00 (bollo di stato) per ogni attestato rilasciato
Cancellazione anagrafica (per irreperibilità e per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale)	Tempo di cancellazione	Per irreperibilità: Anno intero  Per mancato rinnovo della dichiarazione di dimora abituale: scaduti i termini per il rinnovo del permesso di soggiorno	nessuno
Emigrazione all'estero di cittadini comunitari ed extracomunitari (comunicazione obbligatoria) I tempi di cancellazione possono variare a seconda del tempo di espletamento delle informazioni da parte della Polizia Municipale	Tempo di cancellazione	Anno intero Oppure immediatamente in caso di richiesta da parte dell'interessato/a	nessuno
Iscrizione anagrafica da altri Comuni o dall'estero per cittadini italiani e cittadini extracomunitari (L'iscrizione ha decorrenza dalla data di presentazione della domanda)	Tempo di registrazione in anagrafe	48 ore per l'iscrizione preliminare 45 giorni per l'iscrizione definitiva	nessuno
Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione	48 ore per l'iscrizione preliminare 45 giorni per l'iscrizione definitiva	nessuno
Variazioni anagrafiche (la durata dipende dal tipo di variazione)	Tempo di registrazione della variazione	7 giorni	nessuno
Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati (non occorre più l'autentica di firma davanti al notaio)	Tempo di autenticazione	Immediato	€ 18,00 (€ 16,00 bollo € 2,00 diritti di segreteria /rimborso spese)



## SERVIZI DI STATO CIVILE

Responsabile Marco Prudente tel 0187 727270– fax 0187 727478

e-mail: marco.prudente@comune.sp.it

ATTIVITA'	INDICATORE	STANDARD	COSTO
Certificati di Stato Civile (Certificato di nascita, matrimonio e decesso. Estratti per riassunto di atti di nascita, matrimonio e morte non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)	Tempo di rilascio di Certificati/ Estratti	Immediato	€ 1,00
Dichiarazione di morte	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	nessuno
Dichiarazione di nascita	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	nessuno
Riconoscimento prenatale	Tempo di redazione dell'atto	Su appuntamento	€ 16,00
Riconoscimento successivo alla dichiarazione di nascita	Tempo di redazione dell'atto	Su appuntamento	€ 16,00
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciata e/o Consolato o su richiesta del privato)	Tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	nessuno
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni	Tempo di trascrizione	Su appuntamento 30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	nessuno
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome rilasciato all'interessato dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura	Tempo di trascrizione	Su appuntamento	€ 16,00
Giuramento e trascrizione del decreto di conferimento della cittadinanza italiana	Tempo di trascrizione dell'atto	Concordato	nessuno





Riacquisto cittadinanza italiana (per rientro in Italia di cittadini nati italiani che hanno perduto la cittadinanza per naturalizzazione straniera)	Tempo di completamento istruttoria	30 giorni	€ 250,00
Dichiarazione acquisto cittadinanza italiana di cittadini stranieri (nati in Italia e qui residenti ininterrottamente al momento del compimento della maggiore età)	Tempo di completamento istruttoria	30 giorni	€ 250,00 Più bollo da € 16,00
Attestazione acquisto cittadinanza italiana di minori conviventi con genitore che ha acquisito la cittadinanza italiana	Tempo di completamento istruttoria	30 giorni	Bollo da € 16,00
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero	Tempo di completamento istruttoria	6 mesi	€ 250,00
Pubblicazione di matrimonio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	8 giorni + 4 in ufficio	a) € 16,00 se comune residenza sposi è coincidente b) € 16,00 per ogni eventuale Comune di residenza diverso degli sposi
Separazioni e Divorzi	Non prima di 30 gg dall'accordo di separazione davanti all'Ufficiale di Stato Civile	Non prima di 30gg (Circolare n. 119/2014)	Diritto fisso pari a € 16,00
Celebrazione del matrimonio civile	Tempo di celebrazione/di prenotazione sala	Concordato	da € 0,00 a € 580,00 vedi Regolamento Comunale per la Celebrazione dei matrimoni
Rilascio nulla osta per celebrazione del matrimonio concordatario	Tempo di rilascio	Alla scadenza dell'affissione delle pubblicazioni	€ 1,00
Trascrizione negli atti di Stato Civile del matrimonio/divorzio avvenuti all'estero relativi a cittadini italiani e pervenuti da Ambasciate/Consolati e su richiesta degli interessati	Tempo di trascrizione	Su appuntamento	nessuno



Annotazione sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio	Tempo di annotazione	30 gg da fuori Comune;7 gg dal Tribunale	nessuno
Riconciliazione su atto di matrimonio	Tempo di annotazione	Concordato su appuntamento	€ 16,00
Denuncia di morte	Tempo di ricezione	Entro 24 ore dal decesso	€ 32 ,00 ( bollo per la denuncia + bollo per autorizzazione)
Rilascio autorizzazione cremazione	Tempo di rilascio	Immediato	€ 32,00 (bollo € 16,00 per richiesta + bollo € 16,00 per autorizzazione)
Rilascio autorizzazione affido ceneri	Tempo di rilascio	Immediato	€ 32,00 (bollo € 16,00 per richiesta + bollo € 16,00 per autorizzazione)
Rilascio autorizzazione dispersione ceneri	Tempo di rilascio	Immediato	€ 32,00 (bollo € 16,00 per richiesta + bollo € 16,00 per autorizzazione)
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati	Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)	30 giorni	nessuno



<b>SERVIZI ELETTORALI E LEVA</b> <b>Responsabile Marco Prudente tel 0187 727270– fax 0187 727478</b> <b>e-mail: marco.prudente@comune.sp.it</b>			
<b>ATTIVITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>COSTO</b>
Garanzia per il cittadino italiano residente all'estero (iscritto AIRE) di poter esercitare il proprio diritto di voto	Tempo di spedizione della cartolina di avviso dello svolgimento di elezioni amministrative ed europee	Tempi stabiliti per Legge	nessuno
Garanzia per il cittadino dell'Unione Europea di poter esercitare il proprio diritto di voto esclusivamente per le elezioni del Parlamento Europeo e/o per quelle Comunali	Tempo di affissione del manifesto indicante la documentazione da presentare	Tempi stabiliti per Legge	nessuno
Consegna tessera elettorale	Tempo di consegna	Entro la settimana antecedente le consultazioni	nessuno
Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva	Tempo di rilascio	Immediato, previa verifica dei requisiti necessari - compresi i giorni delle consultazioni	nessuno
Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	Tempo di rilascio	- 24 ore per le candidature - 48 ore per le richieste referendarie	nessuno
Garanzia, per il cittadino disabile, di poter esercitare il proprio diritto di voto	Tipologie agevolate di voto	- voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore - voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità - assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione	nessuno
Rilascio certificato esito di leva, iscrizione nelle liste di leva. Questi servizi sono riservati agli iscritti nelle liste di leva a La Spezia	Tempo di consegna	- Immediato per i certificati - circa 1 mese per l'iscrizione per l'apposizione del visto da parte del Centro Documentale	€ 1,00



### 10.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Il settore svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che, di norma, portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo. Per l'anno in corso (anno 2023) il settore si impegna a:

- 1) standardizzare ed uniformare i processi anche attraverso riunioni periodiche nelle quali costruire istruzioni operative;
  - 2) mantenere il sistema reclami e delle segnalazioni su cui lavorare per migliorare il sistema.
- L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio verranno avviate per l'anno 2023 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) diminuzione tempi di risposta per i servizi di anagrafe;
- 2) diminuzione tempi di risposta per i servizi di Stato Civile;

Inoltre, per il 2023, i Servizi Demografici si propongono di sottoporre a misurazione e controllo ulteriori fattori di qualità ritenuti rilevanti, ovvero:

- chiarezza, disponibilità ed accessibilità delle informazioni necessarie all'utilizzo dei servizi;
- strumenti informativi completi a disposizione degli utenti;
- disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;
- capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
- cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.

Questi fattori di qualità diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, attraverso indagini di customer satisfaction.

Infine, gli obiettivi che i Servizi Demografici si pongono per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto nei prossimi tre anni sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- ampliare i punti di accoglienza ed ascolto dei cittadini all'interno degli uffici;



- ampliare le fonti d'informazione;
- incentivare l'utilizzo dell'autocertificazione e ridurre il numero di richieste di certificazione;
- incentivare l'utilizzo del canale telematico;
- contemporaneità con altri servizi di sportello, non appartenenti alla materia dei demografici, ad oggi svolti all'esterno della sede principale del Comune.

## 11. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

### PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL CITTADINO

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 2023 e vengono aggiornati annualmente. Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso scaricabile all'indirizzo [http:// www.comune.sp.it](http://www.comune.sp.it), sezione il Cittadino - guida ai servizi comunali sotto la sezione: Demografia e Statistica.

Il Dirigente dei Servizi Demografici, in collaborazione con il Servizio Controllo di Gestione, verifica l'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.

Tale verifica viene comunicata e discussa con l'Ufficio Qualità, anche per concordare eventuali revisioni agli standard definiti nella Carta.

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta all'indirizzo Pec (Posta Elettronica Certificata) [demografici.laspezia@legalmail.it](mailto:demografici.laspezia@legalmail.it)

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con gli Utenti. L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.



## 12. DIRITTI E DOVERI DEI DIPENDENTI E DEGLI UTENTI

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Il personale:

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

L'utente:

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino.

In caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

I cittadini hanno diritto:

- a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni, indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Francesca Oliveri e Sig. Marco Prudente:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email:
  - [francesca.oliveri@comune.sp.it](mailto:francesca.oliveri@comune.sp.it);
  - [marco.prudente@comune.sp.it](mailto:marco.prudente@comune.sp.it);
  - oppure a mezzo pec a [demografici.laspezia@legalmail.it](mailto:demografici.laspezia@legalmail.it)
- per telefono al n. 0187 727 270 e 0187 727706;
- di persona previo appuntamento;
- presso gli Sportelli del Cittadino



## **INFORMAZIONI DI SINTESI**

### **PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO DIRIGENTE**

dott.ssa BARBARA RODIGHIERO  
Email: [barbara.rodighiero@comune.sp.it](mailto:barbara.rodighiero@comune.sp.it)

### **FUNZIONARIO RESPONSABILE**

Marco Prudente  
Tel 0187 727 270;  
Email: [marco.prudente@comune.sp.it](mailto:marco.prudente@comune.sp.it)

Luogo: Palazzo Civico – piano terra ingresso da P.zza Europa  
Giorni e orari di ricevimento: 8,00 – 12,00 da lunedì a venerdì, sabato 8,00 - 11, 15

### **Per appuntamenti**

[marco.prudente@comune.sp.it](mailto:marco.prudente@comune.sp.it)  
[francesca.oliveri@comune.sp.it](mailto:francesca.oliveri@comune.sp.it)  
[demografici.laspezia@legalmail.it](mailto:demografici.laspezia@legalmail.it)

### **Orario di apertura al pubblico**

Piano terra – Front Office di Anagrafe, Elettorale e Stato Civile  
Da lunedì a venerdì 8,00 – 12,00;  
Sabato 8,00 -11,15  
Sabato 8,00 -11,15.

1° Piano – Ufficio Matrimoni, Nascite e Cittadinanze, Decessi, Leva e Statistica  
Da lunedì a venerdì 8,00 – 12,00;  
Sabato 8,00 -11,15.

### **Recapiti**

Ufficio Anagrafe: Te: 0187 727 702 Tel: 0187 727 494,  
Ufficio Elettorale: Tel: 0187 727 245/225  
Certificazioni di Stato Civile: 0187 727743  
Ufficio Cittadinanze: Tel: 0187 727 209/300  
Ufficio Matrimoni: Tel: 0187 727 285 Tel: 0187 727487  
Ufficio Nascite: Tel: 0187 727209/300 Tel: 0187 727467  
Ufficio Decessi: tel. 0187 727 734 Tel: 0187 727468  
Ufficio leva e affari militari: Tel: 0187 727 731  
Ufficio Statistica: Tel:0187727270 Fax: 0187 727 332



Struttura interna deputata al monitoraggio degli standard e della Carta (mediante affissione e web)

Nome: Francesca Oliveri, Marco Prudente

Ufficio: Demografia e Statistica

E- mail: francesca.oliveri@comune.sp.it; marco.prudente@comune.sp.it

Telefono: 0187 727270/706

Luogo: P.zza Europa 1- 19124 SP

## **ANAGRAFE**

- tenuta ed aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente e dell'anagrafe dei residenti all'estero (AIRE);
- tenuta ed aggiornamento dell'anagrafe della popolazione temporanea;
- rilascio dell'attestato di regolare soggiorno e di soggiorno permanente per i cittadini comunitari;
- rilascio e proroghe delle carte d'identità (anche per i minori);
- rilascio certificazioni anagrafiche e di autentiche;
- attività di informazione e consulenza per il Cittadino;
- pratiche di cambio abitazione per cittadini stranieri e italiani;
- pratiche di immigrazione da altro Comune per cittadini stranieri e italiani;
- autenticazioni copie e di sottoscrizioni;
- passaggi di proprietà;
- rilascio di certificazioni storiche di anagrafe;
- rilascio certificazioni di stato civile (certificati ed estratti di nascita, morte e matrimonio)

I pagamenti della marca da bollo e dei diritti possono essere fatti direttamente allo sportello versando i contanti oppure pagando attraverso la moneta elettronica per:

- pratiche di cittadinanza, iscrizione e trascrizione di atti (Ufficio Cittadinanze)
- formazione, aggiornamento e conservazione e archiviazione di tutti gli atti di Stato Civile;
- rilascio estratti, certificati e copie conformi agli atti di Stato Civile;
- attività di informazione e consulenza per il Cittadino.

## **STATO CIVILE**

- Ufficio Matrimoni: pratiche di matrimonio, pubblicazioni di matrimonio, matrimoni civili, separazioni, divorzi e iscrizione, trascrizione atti;
- Ufficio Nascite: dichiarazioni di nascita, di riconoscimento e trascrizione atto di nascita;
- Ufficio Decessi: dichiarazioni di morte, trascrizione atto di morte, permessi di seppellimento, cremazione e permessi di trasporto;
- Ufficio Statistica: statistiche demografiche, altre statistiche e osservatorio prezzi.

## **ELETTORALE**





- tenuta ed aggiornamento delle liste elettorali;
- tenuta e aggiornamento degli albi elettorali
- attività di organizzazione, coordinamento e controllo delle consultazioni elettorali;
- voto domiciliare nei casi previsti dalla Legge;
- rilascio di certificazioni elettorali: godimento dei diritti politici e iscrizione alle liste elettorali;
- rilascio dei duplicati di tessere elettorali;
- ricezione domande per iscrizione Albo Scrutatore di Seggio;
- ricezione domande per iscrizione Albo di Presidente di Seggio;
- ricezione domande per iscrizione Albo dei Giudici Popolari

### **LEVA**

- formazione liste di leva e rilascio informazioni per ricongiungimento pensionistico dei periodi di servizio militare;
- istruttoria e formazione e aggiornamento delle liste di Leva;
- registrazione e firma dei congedi