



Città di Vigevano

Settore Sicurezza, Polizia Locale, Protezione Civile e Demografici
Servizio Demografici

CARTA DEI SERVIZI

COS' È LA CARTA DEL SERVIZIO DEMOGRAFICI DEL COMUNE DI VIGEVANO

La Carta dei Servizi descrive il Servizio Demografici e le modalità con cui i servizi vengono forniti ai cittadini. Inoltre la Carta individua gli standard di qualità dei servizi e i diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento che pone il cittadino al centro dell'attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto. La Carta infatti permette di controllare e di misurare l'avanzamento della qualità, secondo il principio del miglioramento continuo.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'Ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi comunali", ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Servizio Demografici ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

Il Servizio Demografici è un servizio indispensabile nella vita civile di un cittadino.

Accompagna gli eventi importanti del ciclo della vita assicurando i primari diritti di cittadinanza e di garanzie personali nel rapporto con lo Stato.

La Carta dei Servizi è uno strumento di particolare importanza nella costruzione di un rapporto positivo tra il Servizio Demografici e il Cittadino: con essa l'Amministrazione s'impegna a erogare i propri servizi rispettando la qualità nella trasparenza delle procedure e nella ricerca della semplificazione.

La sede del Servizio Demografici è Palazzo Esposizioni in Piazza Calzolaio d'Italia n.1, volta all'accoglienza ambientale e relazionale con il cittadino.

PRINCIPI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- **uguaglianza e imparzialità**

Gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività e uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

- **continuità**

I servizi, nei rapporti diretti con gli utenti, sono erogati in maniera continuativa.

Il Servizio Demografici si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio e del tempo di eventuali disservizi. In caso di sciopero, garantisce i servizi essenziali previsti dalla normativa vigente;

- **partecipazione e trasparenza**

Il Servizio Demografici promuove la partecipazione dei cittadini al procedimento amministrativo perché possano tutelare i loro diritti. Promuove inoltre la loro partecipazione al miglioramento dei servizi pubblici, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami;

- **efficacia ed efficienza**

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Servizio Demografici si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee;

- **riservatezza**

Il Servizio Demografici garantisce il diritto alla protezione dei dati personali privacy e si attiene alle disposizioni del Decreto Legislativo 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/ 679.

- **chiarezza e cortesia**

Il Servizio Demografici assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie, nonché la disponibilità degli uffici in tutte le fasi della pratica, dal suo avvio alla definizione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti devono essere improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua approvazione da parte dell'Amministrazione Comunale.

La Carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito. Permette ai cittadini di constatare il rispetto degli standard e degli impegni dichiarati, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati. Gli aggiornamenti in merito ai riferimenti, anche normativi, alle schede ed in ogni caso ad informazioni non sostanziali, potranno essere effettuati dal Dirigente del Settore Sicurezza, Polizia Locale, Protezione Civile e Demografici.

NORMATIVA

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");

Decreto Legislativo n. 286/1999, articolo 11 – "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi;

Legge 4 marzo 2009 n. 15;

Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n°150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

Decreto Legislativo n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

I SERVIZI OFFERTI E LE ATTIVITA'

DESCRIZIONE SERVIZIO	ATTIVITA' SVOLTE
ANAGRAFE - LEVA In applicazione principalmente del D.P.R. del 30 maggio 1989 n.223 e s.m.i., la funzione dell'Anagrafe è quella di registrare gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli che come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché i movimenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (morti ed emigrati) nell'Anagrafe Nazionale Popolazione Residente (ANPR). Anche se l'obbligo di leva è sospeso dal 1° gennaio 2005 rimane di competenza dell'Ufficio Leva comunale la procedura relativa alla formazione della lista di leva e la conseguente pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune dell'elenco delle iscrizioni dei giovani diciassettenni	<ul style="list-style-type: none">• tenuta e aggiornamento della popolazione residente italiana e straniera (ANPR)• tenuta e aggiornamento del registro degli italiani residenti all'estero (AIRE)• registrazione delle variazioni anagrafiche• ricevimento pratiche di cambio di residenza,• ricevimento pratiche iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero)• rilascio delle carte di identità• rilascio certificazioni anagrafiche e autenticazioni• rilascio attestazioni di soggiorno• formazione e aggiornamento delle liste di leva• registrazione dei congedi• rilascio certificazioni relative alla leva militare
STATO CIVILE In applicazione principalmente del D.P.R. del 3 novembre 2000 n. 396, la funzione dello Stato Civile consiste nel registrare il complesso di eventi determinanti lo <i>status</i> della persona; nel conservare i relativi atti, correggerli, aggiornarli e consentirne la consultazione nei casi e modi stabiliti dalla normativa. L'Ufficio di Stato Civile svolge poi alcuni compiti in materia di polizia mortuaria e recentemente è deputato a ricevere le Disposizioni Anticipate di Trattamento, comunemente definito "testamento biologico"	<ul style="list-style-type: none">• formazione, archiviazione, conservazione e aggiornamento di tutti gli atti di stato civile iscritti e trascritti, anche dall'estero, in merito ai seguenti eventi: nascita, matrimonio, unione civile, separazione, divorzio, morte, cittadinanza, adozione, cambio nome, riconoscimento di figli, cambio sesso• rilascio certificati di stato civile, estratti e copie integrali degli atti• rilascio autorizzazioni all'inumazione, tumulazione, cremazione, trasporto e dispersione ceneri• raccolta Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT)

ELETTORALE-STATISTICA

Funzione dell'Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Vigevano, nonché di organizzare, gestire e garantire il buon esito delle consultazioni elettorali e referendarie. Subentro dei dati elettorali del Comune nell'ANPR con l'obiettivo di fornire più servizi digitali ai cittadini, tra cui il controllo del proprio status elettorale e la certificazione del diritto di voto

- tenuta e aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Vigevano
- rilascio tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto
- tenuta e aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale
- rilascio certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali
- organizzazione delle operazioni per le consultazioni elettorali e referendarie
- aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello
- gestione statistiche e censimenti per conto dell'Istituto Nazionale di Statistica

I SERVIZI OFFERTI: MODALITA' DI ACCESSO E DOCUMENTAZIONE

Di seguito si riportano in elenco i titoli dei principali servizi erogati, che costituiscono la presente Carta dei Servizi. Una volta pubblicata la Carta dei Servizi sul Sito internet del Comune di Vigevano, gli Uffici saranno collegati alle informazioni più approfondite sul relativo servizio, nonché all'eventuale modulistica.

UFFICIO ANAGRAFE

ATTESTAZIONE SOGGIORNO PERMANENTE

AUTENTICAZIONE COPIE DI DOCUMENTI

AUTENTICHE DI FIRMA

CAMBIO DI ABITAZIONE ALL'INTERNO DEL COMUNE

CAMBIO DI RESIDENZA DA ALTRO COMUNE, DALL'ESTERO O PER RICOMPARSA

CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA

RILASCIO CERTIFICATI ANAGRAFICI

RILASCIO CERTIFICATI ANAGRAFICI STORICI

COSTITUZIONE O CESSAZIONE CONVIVENZA DI FATTO

DICHIARAZIONE DI DIMORA ABITUALE PER CITTADINI STRANIERI E REGISTRAZIONE

NUOVO PERMESSO DI SOGGIORNO

TRASFERIMENTO PROPRIETA' VEICOLI

VARIAZIONI ANAGRAFICHE

LEVA RUOLI MATRICOLARI

UFFICIO ELETTORALE

RILASCIO NUOVA TESSERA ELETTORALE, DUPLICATO E RINNOVO

RILASCIO TAGLIANDO DI AGGIORNAMENTO DELLA TESSERA ELETTORALE

RILASCIO DI CERTIFICAZIONI ELETTORALI

AUTENTICAZIONE DELLA SOTTOSCRIZIONE PER ACCETTAZIONE CANDIDATURA

AUTENTICAZIONE DELLA SOTTOSCRIZIONE PER REFERENDUM/INIZIATIVE POPOLARI

RICHIEDA DI ISCRIZIONE ALLA LISTA ELETTORALE AGGIUNTA DEI CITTADINI

DELL'UNIONE EUROPEA PER LE ELEZIONI DEL PARLAMENTO EUROPEO/ PER LE ELEZIONI AMMINISTRATIVE

UFFICIO DI STATO CIVILE

CERTIFICATI ED ESTRATTI ATTI DI STATO CIVILE

ATTI DI STATO CIVILE

DICHIARAZIONE DI NASCITA

RICONOSCIMENTO FIGLIO NATO FUORI DEL MATRIMONIO: NASCITURO O DOPO LA NASCITA

SCelta ELEMENTI DEL NOME solo per cittadini italiani nati a Vigevano o all'estero

CAMBIO O MODIFICA NOME/COGNOME CITTADINO ITALIANO CON DECRETO

PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO

RICHIEDA CELEBRANTE ESTERNO MATRIMONIO/UNIONE CIVILE

RICHIEDA COSTITUZIONE UNIONE CIVILE

SCelta DEL REGIME PATRIMONIALE DEI BENI DOPO IL MATRIMONIO/UNIONE CIVILE

SEPARAZIONE/DIVORZIO DAVANTI ALL'UFFICIALE DI STATO CIVILE

DICHIARAZIONE DI RICONCILIAZIONE DI CONIUGI SEPARATI

TRASCRIZIONE SENTENZE, PROVVEDIMENTI O ATTI FORMATI ALL'ESTERO

*ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA PER MATRIMONIO/UNIONE CIVILE O
RESIDENZA IN ITALIA (DECRETO PREFETTIZIO)
ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA PER DISCENDENZA (JURE SANGUINIS)
ACQUISTO CITTADINANZA ITALIANA PER BENEFICIO DI LEGGE – residenza ininterrotta in
Italia fino al compimento dei 18 anni
RINUNCIA ALLA CITTADINANZA ITALIANA
DENUNCIA DI MORTE
DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TESTAMENTO (DAT)
MANIFESTAZIONE DELLA VOLONTA' ALLA CREMAZIONE*

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il Servizio Demografici, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegna 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.

Nel caso in cui un utente non sia soddisfatto della risposta ricevuta, o non siano rispettati i tempi previsti di conclusione del procedimento, può rivolgersi al Responsabile dei Servizi Demografici o utilizzare le forme di segnalazione o di reclamo previste dalla presente Carta.

L'ASCOLTO DEI CITTADINI

L'ascolto dei Cittadini è ritenuto fondamentale dal Servizio Demografici e viene svolto allo sportello dagli addetti ai vari Uffici (Anagrafe-Leva, Stato Civile-Elettorale-Statistica), tramite le caselle di posta istituzionali, nonché tramite sistema centralizzato di gestione delle segnalazioni e dei reclami (Numero Verde). Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il Comune di Vigevano, con il termine “segnalazione”, intende:

- comunicazione: la comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata a portare a
- conoscenza dell'Ente una situazione su cui può intervenire direttamente o attraverso gli eventuali gestori dei servizi;
- suggerimento: qualsiasi proposta da parte del cittadino, singolo o associato, finalizzata a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi resi al cittadino;
- apprezzamento: qualsiasi comunicazione da parte del cittadino, singolo o associato, tendente ad evidenziare aspetti positivi dei servizi offerti di cui il Servizio Demografici sia direttamente o indirettamente responsabile.

Il Comune di Vigevano, con il termine “reclamo”, intende:

espressione di insoddisfazione, manifestata dal cittadino singolo o associato, con la quale si evidenzia:

- il malfunzionamento/disservizio di un servizio garantito direttamente dal Servizio Demografici;
- l'inefficienza di un singolo ufficio nel rapporto con l'utenza.

Suggerimenti, proposte e reclami possono essere presentati al Comune compilando apposito modulo disponibile alla pagina “segnalazioni” dei Servizi on line del sito del Comune di Vigevano. I moduli sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il pubblico (Urp), che provvede a trasmetterli all'Ufficio competente, il quale darà riscontro entro i termini di legge (30 giorni).

I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

- **ADOZIONE DI STANDARD DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Debbono considerarsi standard di qualità per il Servizio Demografici:

1. il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti anagrafici indicati nelle normative anagrafiche relative ai singoli procedimenti sopra riportati;
2. il ricevimento dei cittadini in orario di apertura al pubblico, nel rispetto della prenotazione degli appuntamenti;
3. il riscontro dettagliato, anche in senso negativo, alle istanze dell'utenza, con indicazioni sulla corretta modalità da seguire per ottenere il servizio richiesto;
4. l'aggiornamento delle informazioni contenute nel sito internet del Comune.

In caso di mancato rispetto degli standard elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità sopra citate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

AVVIO E IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

Il Servizio Demografici del Comune di Vigevano sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

In un'ottica di semplificazione dell'attività amministrativa, il Servizio Demografici nell'anno 2021 definisce il subentro in ANPR, Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, che consente una più efficace trasmissione e verifica di dati tra più Enti.

Consultando il sito del Comune di Vigevano (www.comune.vigevano.pv.it) sarà possibile accedere ai servizi on-line attivati.

Sono già attivi:

- collegamenti on-line che permettono ad altri enti o gestori di pubblici (es.: Uffici Comunali, Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, INPS, Motorizzazione e Agenzia delle Entrate, ISTAT) di amministrare più efficacemente e celermente le pratiche dei cittadini accedendo a dati aggiornati in tempo reale. Si proseguirà su questa linea consentendo il collegamento a tutti quegli Enti che, nel rispetto della normativa vigente e della privacy, lo richiederanno per motivi di pubblica utilità;
- collegamenti per i cittadini che consentono di visualizzare, verificare e richiedere una rettifica dei propri dati anagrafici per errori formali online, ottenere certificati senza più bisogno di recarsi allo sportello, effettuare un cambio di residenza.

La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

La posta elettronica certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento sicuro per comunicare con il Servizio Demografici del Comune di Vigevano possono usare l'indirizzo PEC Istituzionale protocollovigevano@pec.it.

GESTIONE DEL PERSONALE

La gestione del personale è volta a rendere consapevoli i dipendenti dell'importanza del loro ruolo nell'erogazione dei servizi al pubblico ed è improntata alla formazione continua e al coinvolgimento, mirando alla motivazione e alla responsabilizzazione del personale. Per queste ragioni:

- si stimola il personale ad una maggiore flessibilità e trasversalità, nel rispetto delle norme contrattuali, nell'ottica di fornire al cittadino servizi più efficienti ed insieme conseguire lo sviluppo delle competenze professionali di ciascuno;

- si adotta una logica di lavoro per obiettivi conosciuta e condivisa;
- si impegna a creare un clima interno sereno, funzionale e stimolante, affrontando i problemi quotidiani con spirito costruttivo;
- si promuove la formazione e l'aggiornamento continuo, creando le condizioni per occasioni di approfondimento interno e la partecipazione ad iniziative di formazione tecnica assicurate dalla collaborazione con A.N.U.S.C.A (Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile ed Anagrafe).

RIFERIMENTI

Contatti Anagrafe-Leva tel. 0381299 finale 876-879-835-838-829-815 (attivi da lunedì a venerdì dalle 11.30 alle 13) mail: anagrafe@comune.vigevano.pv.it PEC: anagrafevigevano@pec.it

Contatti Stato Civile tel. 0381299 finale 842-839-806-875-805-826 (attivo da lunedì a venerdì dalle 11.30 alle 13.00) mail: gr-statocivile@comune.vigevano.pv.it PEC: statocivilevigevano@pec.it

Contatti Elettorale-Statistica tel. 0381299 finale 843-877-878 (attivi da lunedì a venerdì negli orari di apertura al pubblico)

Email gr-elettorale@comune.vigevano.pv.it PEC: elettoralevigevano@pec.it

Per prenotazioni e servizi online collegarsi alla pagina:

<https://online.comune.vigevano.pv.it/it/servizi-online.html>

del sito del Comune di Vigevano, scegliere il servizio richiesto e seguire le istruzioni per fissare un appuntamento o richiedere un certificato.