



CITTA' DI VITTORIA

**CARTA DEI SERVIZI
SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI
E STATISTICI**



COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente dichiara quali servizi intende erogare e assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, riguardo le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità che si intende offrire, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio erogato. In questo documento vengono descritte modalità, tempi e strutture attraverso cui i servizi vengono erogati e viene informato l'utente sulle modalità di tutela previste.

La Carta è dunque uno strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza. È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai diritti di cittadinanza e un accordo di collaborazione tra Ente Pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi implica un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la verifica degli standard garantiti e la definizione degli obiettivi di miglioramento. Costituisce quindi uno strumento efficace per il miglioramento e il controllo della qualità dei servizi e per la loro innovazione.

La Carta dei Servizi garantisce, inoltre, la più ampia partecipazione dei cittadini attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio e il ricorso alle procedure di reclamo.

In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Ente si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio di **uguaglianza**, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti. Viene pertanto garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- il principio di **imparzialità** per cui gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il principio di **continuità**, per cui i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- il principio della **partecipazione**, per cui deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti;
- il principio di **efficienza ed efficacia** per cui il servizio deve essere reso in modo da garantire una gestione efficiente ed efficace delle risorse, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo;

- il principio di **chiarezza e trasparenza** per cui all'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere. L'utente ha diritto a una corretta informazione e ad accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241/90, dalla L.R. n. 10/1991 e dai regolamenti interni all'Ente. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

DIRIGENTE

Dott.ssa Tiziana Carbonaro

Indirizzo: Via Bixio n. 66

Tel: 0932 514376

E-mail: dirigente.demografici@comunevittoria-rg.it

PEC: dirigente.demografici@pec.comunevittoria-rg.it

OGGETTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

La **materia anagrafica** è regolata dalla legge 24 dicembre 1954 n. 1228 recante Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente e dal relativo regolamento di attuazione approvato con D.P.R.30 maggio 1989 n. 223. Tali disposizioni prevedono che il comune registri nelle schede anagrafiche le informazioni relative alle persone, alle famiglie ed alle convivenze che hanno fissato la residenza nel comune.

L'APR - Anagrafe della popolazione residente è la raccolta delle informazioni relative alle persone, alle famiglie ed alle convivenze che hanno fissato la residenza nei comuni del territorio nazionale.

L'AIRE - Anagrafe degli italiani residenti all'estero è la raccolta delle informazioni anagrafiche relative ai cittadini italiani residenti all'estero.

L'attività anagrafica costituisce la base di numerosi altri servizi pubblici, quali quello in ambito elettorale, scolastico, tributario, di leva, assistenziale, che in quanto tali servizi attingono alla fonte anagrafica per acquisire le notizie necessarie al corretto svolgimento dei procedimenti amministrativi di competenza. L'AIRE, in particolare, ha il compito di rilevare le iscrizioni nelle liste elettorali.

Tra i servizi offerti dall'ufficio anagrafe vi sono:

- Iscrizioni anagrafiche;
- Cancellazioni anagrafiche;
- Rilascio Carte d'Identità Elettroniche (CIE);
- Rilascio Carte d'Identità cartacee;
- Rilascio certificazione ordinaria;
- Rilascio certificazione storica;
- Cambio di domicilio;
- Autentica firma;
- Gestione iscritti A.I.R.E.

Lo **stato civile** è il complesso delle singole posizioni giuridiche spettanti alla persona nella famiglia, nello Stato e nella comunità giuridica. L'ordinamento dello stato civile è disciplinato dal D.P.R. 3 novembre 2000 n.396.

Gli atti dello stato civile predisposti in base ad apposite formule, rispondono all'esigenza di documentare pubblicamente fatti influenti sullo stato delle persone: nascita, matrimonio, unione civile, morte, cittadinanza. Tali atti sono raccolti in appositi registri, nei quali si procede all'iscrizione degli atti recanti le dichiarazioni rese all'ufficiale, nonché alla trascrizione degli atti trasmessi da altri pubblici ufficiali e all'annotazione di atti successivi alla prima iscrizione.

Gli atti dello stato civile fanno prova, fino a querela di falso, di ciò che l'ufficiale pubblico attesta essere avvenuto alla sua presenza o da lui compiuto (art. 451 c.c.).

Tra i servizi offerti dall'ufficio di Stato Civile vi sono:

- Pubblicazioni matrimoniali;
- Matrimoni;
- Unioni civili;
- Rilascio cittadinanza italiana;
- Rilascio certificazione;
- Aggiornamento dei registri di leva;
- Registrazione decessi;
- Registrazione nascite;
- Divorzi e separazioni;
- Riconoscimenti;
- Trascrizioni adozioni;
- Cambio nome/cognome;
- Dichiarazioni Anticipate di Trattamento (DAT).

L'**ufficio elettorale** ha il compito di mantenere costantemente aggiornate le liste elettorali mediante revisioni periodiche (ordinarie e semestrali), cancellando o iscrivendo elettori che emigrano, immigrano, perdono il diritto elettorale, riacquistano la capacità elettorale, acquisiscono la cittadinanza Italiana, cambiano l'indirizzo, acquistano la capacità elettorale. L'Ufficio elettorale provvede, per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, all'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni popolari. Provvede, altresì, all'aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori, dell'Albo dei Presidenti di Seggio, dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.

Tra i servizi rivolti all'utente dall'ufficio elettorale ci sono:

- Rilascio tessere elettorali;
- Rilascio certificazione iscrizioni alle liste elettorali.

L'ufficio **CED e Statistiche** ha il compito di organizzare e individuare delle soluzioni informatiche e logistiche volte al miglioramento dell'attività dei servizi e dell'ufficio, nonché aggiornare e/o sostituire l'attrezzatura informatica obsoleta a disposizione degli uffici per consentire l'adeguamento degli stessi alle nuove normative ministeriali e contestuale passaggio in ANSC, velocizzazione dell'elaborazione dei dati, e quindi del servizio destinato all'utente finale, sfruttando pienamente le potenzialità del gestionale in uso al settore demografico. L'ufficio si occupa anche della gestione amministrativa e logistica delle indagini multiscopo indette dall'Istat, comprese le

rilevazioni sul campo propedeutiche all'invio dei dati, nonché la gestione e il coordinamento logistico dei censimenti permanenti della popolazione.

Tra i servizi rivolti all'utente dall'ufficio CED e Statistiche ci sono:

- Rilascio e allineamento dei codici fiscali;
- Verifica attestazioni alloggiative;
- Censimenti e rilevazioni statistiche.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il punto di contatto dell'Ente con cittadini\e, imprese, associazioni, enti pubblici e privati.

Tra i servizi offerti dall'URP ci sono:

- Ascolto e orientamento della cittadinanza, mettendola in condizione di usufruire di tutti i Servizi dell'Ente;
- Rilascio informazioni di carattere generale sull'attività dell'Ente, sulla sua organizzazione interna;
- Gestione delle richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi;
- Raccolta segnalazioni e reclami dei cittadini sul funzionamento e il miglioramento dei servizi.

L'Ufficio del Giudice di Pace ha una funzione conciliativa e giudiziaria su richiesta delle parti interessate, senza alcun limite di valore purché non siano di competenza esclusiva di altri Giudici, come per le cause di lavoro e cause matrimoniali.

Esso rappresenta l'unico presidio, oltre al Tribunale di Ragusa, in cui è possibile l'asseveramento delle Perizie Giurate e delle Traduzioni da parte dei professionisti interessati.

ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI

I servizi sono così organizzati.

Posizione organizzativa

Istruttore Direttivo – Funzionario di E.Q. Dott.ssa Baglieri Luana Tel. 0932.514346 e-mail: luanabaglieri@comunevittoria-rg.it	Competenze: - Miglioramento dell'organizzazione dei processi relativi ai singoli servizi con particolare attenzione alla razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse umane; - Rapporto con la software-house in riferimento ai correttivi da effettuare, secondo le fonti normative in materia, finalizzati ad una più efficace azione amministrativa e ad un'ottimizzazione dei processi; - Rapporto con altre istituzioni (Prefettura, Polizia di Stato, Carabinieri etc...); - Collaborazione con il Dirigente nella stesura degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali; - Predisposizioni procedure di affidamento di forniture di beni e servizi funzionali alla Direzione; - Predisposizione lettere di riscontro, di richieste, di solleciti, di comunicazioni indirizzate alle altre Direzioni dell'Ente, ad Enti e soggetti esterni; - Gestione delle risorse umane delegate da parte del Dirigente al quale comunque compete la responsabilità generale del personale; - Proposizione di azioni tese a migliorare l'efficacia e l'efficienza amministrativa della Direzione; - Monitoraggio e aggiornamento delle norme regolamentari comunali vigenti; - Azioni tese al raggiungimento nella Direzione degli obiettivi individuati dal Dirigente per l'anno di riferimento; - Predisposizione riscontri a richieste istituzionali, supervisione su pareri e relazioni indirizzate all'utenza su quesiti o problematiche sollevate; - Riscontro puntuale ed entro i termini di legge alle richieste di Accesso agli atti inviate dall'URP.
---	--

Ufficio Anagrafe – sede di Vittoria

Via Bixio n. 66

Centralino 0932/514431

E-mail: ufficio.anagrafe@comunevittoria-rg.it

PEC: ufficio.anagrafe@pec.comunevittoria-rg.it

Orario Ricevimento pubblico:
da Lunedì a Venerdì ore 8.30 - 12.00
Martedì e Giovedì ore 15.30 17.00

PERSONALE	COMPETENZE
Cucchia Maria Elena Ufficiale di Anagrafe Tel.: 0932/514465 E-mail: aire@comunevittoria-rg.it PEC: aire@pec.comunevittoria-rg.it	- Gestione iscritti A.I.R.E.; - Rendicontazione CIE; - Aggiunzione nome e variazioni cognomi a seguito riconoscimenti e disconoscimenti; - Variazione di cognomi dei cittadini stranieri per matrimonio/divorzio; - Apertura convivenze (istituzioni di case di riposo).
Attardo Francesca Raimonda Ufficiale di Anagrafe Tel. 0932/514344 PEC: iscrizione@pec.comunevittoria-rg.it	- Iscrizioni anagrafiche; - Emigrazioni; - Rilascio residenze fittizie e temporanee; - Registrazione accordo di convivenza; - Registrazione convivenze di fatto; - Rilascio attestazione di soggiorno permanente; - Rinnovo dimora per stranieri; - Cancellazioni anagrafiche.
Sospirato Ornella Ufficiale di Anagrafe Tel. 0932/514334	- Rilascio Carte d'Identità Elettroniche (CIE); - Rilascio Carte d'Identità cartacee; - Rilascio certificazione storica; - Autentica firma; - Trasmissione delle istanze ricevute presso URP agli uffici competenti.
Argento Lorena Ufficiale di Anagrafe Tel. 0932/514437	- Iscrizioni anagrafiche; - Rinnovo dimora per stranieri; - Cancellazioni anagrafiche.

Sannino Concetta Ufficiale di Anagrafe Tel. 0932/514459	- Rilascio Carte d'Identità Elettroniche (CIE); - Rilascio Carte d'Identità cartacee.
Picci Donatella Ufficiale di Anagrafe Tel. 0932/514433	- Rilascio Carte d'Identità Elettroniche (CIE).
Casa Giorgio Ufficiale di Anagrafe Tel. 0932/514345	- Rilascio Carte d'Identità Elettroniche (CIE); - Autentica firma; - Rilascio certificazione ordinaria.
Melfi Maria Concetta Ufficiale di Anagrafe Tel. 0932/514438 E-mail: cambiodomicilio@comunevittoria-rg.it	- Cambio di domicilio.
Di Stefano Maria Operatore Tel. 0932/514438	- Cambio di domicilio; - Riordino degli archivi.
La Rosa Margherita Operatore 0932/514438 Tel.	- Cambio di domicilio.
Di Mercurio Maria Operatore Tel. 0932/514431	- Accoglienza.

Ufficio di Stato Civile – sede di Vittoria

Via Bixio n. 66

Centralino 0932/514431

E-mail: stato.civile@comunevittoria-rg.it

ufficio.matrimonio@comunevittoria-rg.it

PEC: statocivile@pec.comunevittoria-rg.it

statocivile.certificazione@pec.comunevittoria-rg.it

Orario Ricevimento pubblico:
da Lunedì a Venerdì ore 8.30 - 12.00
Martedì e Giovedì ore 15.30 17.00

PERSONALE	COMPETENZE
Occhipinti Giovanna Ufficiale di stato civile e leva Tel. 0932/514436	- Rilascio certificazione; - Aggiornamento dei registri di leva e dei ruoli matricolari; - Registrazione decessi e amputazioni; - Registrazione nascite; - Riconoscimenti/disconoscimenti post-nascita; - Trascrizione adozioni; - Cambio nome/cognome; - Aggiunta o rimozione secondo nome (art. 36 D.P.R. 396/2000); - Rilascio certificazione di Stato Civile; - Dichiarazioni Anticipate di Trattamento (DAT).
Busacca Giuseppa Ufficiale di stato civile Tel. 0932/514372	- Rilascio certificazione di Stato Civile; - Protocollo informatico; - Riordino degli archivi.
Nicita Teresa Ufficiale di stato civile Tel. 0932/514374	- Registrazione decessi e amputazioni; - Registrazione nascite.
Giudice Nunziata Ufficiale di stato civile Tel. 0932/514371	- Rilascio cittadinanza italiana; - Trascrizione atti di nascita; - Trascrizione matrimoni stranieri; - Pubblicazioni matrimoniali; - Matrimoni; - Unioni civili; - Separazioni e divorzi.
Lo Monaco Giovanna Operatore Tel. 0932/514371	- Pubblicazioni matrimoniali; - Matrimoni; - Unioni civili; - Divorzi e separazioni;
Cataldo Adriana Operatore	- Trascrizione annotazioni; - Riordino degli archivi.

Decentramento di Scoglitti

Piazza Sorelle Arduino n. 22

Centralino 0932/514710

E-mail: decentramentoscoglitti@comunevittoria-rg.it

PEC: decentramentoscoglitti@pec.comunevittoria-rg.it

Orario Ricevimento pubblico
da Lunedì a Venerdì ore 8.30 – 12.00
Martedì e Giovedì ore 15.30 - 17.00

Bulcassimo Maria Ufficiale di Anagrafe e Stato Civile Tel. 0932/514703-04	- Iscrizioni anagrafiche; - Emigrazioni; - Cambio domicilio; - Rilascio residenze temporanee; - Cancellazioni anagrafiche; - Rilascio certificazione ordinaria; - Rilascio certificazione storica; - Rilascio attestazione di soggiorno permanente; - Autentica firma; - Registrazione accordo di convivenza; - Registrazione convivenze di fatto; - Rinnovo dimora per stranieri; - Cambio nome/cognome; - Aggiunta o rimozione secondo nome (art. 36 D.P.R. 396/2000); - Rilascio certificazione di Stato Civile; - Pubblicazioni matrimoniali; - Matrimoni; - Registrazione decessi; - Registrazione nascite; - Riconoscimenti/disconoscimenti post-nascita; - Trascrizione atti di nascita; - Trascrizione adozioni; - Trascrizione matrimoni stranieri; - Trascrizione annotazioni; - Separazioni e divorzi; - Rilascio cittadinanza italiana;
--	---

Licata Maria Ufficiale di Anagrafe e Stato Civile Tel. 0932/514702-04-18	- Iscrizioni anagrafiche; - Emigrazioni; - Cambio domicilio; - Rilascio residenze temporanee; - Cancellazioni anagrafiche; - Rilascio certificazione anagrafica ordinaria; - Rilascio certificazione anagrafica storica; - Rilascio attestazione di soggiorno permanente; - Autentica firma; - Registrazione accordo di convivenza; - Registrazione convivenze di fatto; - Rinnovo dimora per stranieri; - Cambio nome/cognome; - Aggiunta o rimozione secondo nome (art. 36 D.P.R. 396/2000); - Rilascio certificazione di Stato Civile; - Pubblicazioni matrimoniali; - Matrimoni; - Registrazione decessi; - Registrazione nascite; - Riconoscimenti/disconoscimenti post-nascita; - Trascrizione atti di nascita; - Trascrizione adozioni; - Trascrizione matrimoni stranieri; - Trascrizione annotazioni; - Separazioni e divorzi; - Rilascio cittadinanza italiana;
Scuderi Domenica Ufficiale di Anagrafe Tel. 0932/514701-18	- Iscrizioni anagrafiche; - Emigrazioni; - Cambio domicilio; - Rilascio residenze temporanee; - Cancellazioni anagrafiche; - Rilascio Carte d'Identità Elettroniche (CIE); - Rilascio certificazione ordinaria; - Rilascio certificazione storica; - Rilascio attestazione di soggiorno permanente; - Registrazione accordo di convivenza; - Registrazione convivenze di fatto; - Rinnovo dimora per stranieri;

Tallarita Cinzia Ufficiale di Anagrafe Tel. 0932/514701-18	- Iscrizioni anagrafiche; - Emigrazioni; - Rilascio residenze temporanee; - Rilascio Carte d'Identità Elettroniche (CIE); - Rilascio certificazione ordinaria; - Rilascio certificazione storica; - Rilascio attestazione di soggiorno permanente; - Registrazione accordo di convivenza; - Registrazione convivenze di fatto; - Rinnovo dimora per stranieri; - Evasione corrispondenza.
Guastella Rosalba Operatore Tel. 0932/514705	- Evasione corrispondenza; - Archivistica informatico.

Ufficio CED e Statistiche

Via Bixio n. 66

Telefono 0932/514341

E-mail: ufficio.ced@comunevittoria-rg.it / ufficio.statistica@comunevittoria-rg.it

PEC: ufficio.ced@pec.comunevittoria-rg.it

Orario Ricevimento pubblico:
da Lunedì a Venerdì ore 8.30 - 12.00
Martedì e Giovedì ore 15.30 17.00

PERSONALE	COMPETENZE
Meli Luciano	- Rilascio e allineamento dei codici fiscali; - Verifica attestazioni alloggiative; - Censimenti e rilevazioni statistiche; - Diagnostica delle problematiche informatiche; - Intervento in locale per la risoluzione dei problemi informatici (hardware e software); - Segnalazione delle problematiche non risolubili in loco, apertura ticket presso il fornitore del gestionale/attrezzatura; - Supporto in loco per le procedure da remoto; - Ordinaria manutenzione hardware e software; - Aggiornamento delle banche dati; - Ricognizione e approvvigionamento materiale hardware; - Elaborazione dati statistici demografici; - Gestione amministrativa e logistica delle indagini; - Gestione amministrativa e logistica dei censimenti della popolazione.

Ufficio elettorale

Via Bixio n. 66

Centralino 0932/514431

E-mail: ufficio.elettorale@comunevittoria-rg.it

PEC: ufficio.elettorale@pec.comunevittoria-rg.it

Orario Ricevimento pubblico:
da Lunedì a Venerdì ore 8.30 - 12.00
Martedì e Giovedì ore 15.30 17.00

PERSONALE	COMPETENZE
La Rosa Lucia Operatore Tel. 0932/514375	- Revisioni liste elettorali periodiche e straordinarie; - Aggiornamento periodico delle liste elettorali; - Rilascio tessere elettorali; - Certificazione iscrizioni alle liste elettorali.
Leone Giuseppina Operatore Tel. 0932/514788	- Revisioni liste elettorali periodiche e straordinarie; - Aggiornamento periodico delle liste elettorali; - Rilascio tessere elettorali; - Certificazione iscrizioni alle liste elettorali.
Sanzone Mario Antonio Operatore Tel. 0932/514343 E-mail: ufficiotoponomastica@comunevittoria-rg.it	- Revisioni liste elettorali periodiche e straordinarie; - Aggiornamento periodico delle liste elettorali; - Rilascio tessere elettorali; - Certificazione iscrizioni alle liste elettorali; - Autentica firma a domicilio; - Supporto all'ufficio toponomastica e assegnazione numeri civici.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Bixio n. 34

Telefono 0932/514252

E-Mail: urp@comunevittoria-rg.it

PEC: urp@pec.comunevittoria-rg.it

Orario Ricevimento pubblico:
da Lunedì a Venerdì ore 8.30 - 12.00
Martedì e Giovedì ore 15.30 17.00

PERSONALE	COMPETENZE
CORALLO MARIA PINA Operatore front-office	- Ascolto e orientamento della cittadinanza, mettendola in condizione di usufruire di tutti i Servizi dell'Ente; - Rilascio informazioni di carattere generale sull'attività dell'Ente, sulla sua organizzazione interna; - Gestione delle richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi; - Raccolta segnalazioni e reclami dei cittadini sul funzionamento e il miglioramento dei servizi.

Ufficio del Giudice di Pace

Via Gaeta n. 105 – Vittoria

Centralino 0932/982542

E-mail: gdp.vittoria@giustizia.it

PEC: gdp.vittoria@giustiacert.it

Orario Ricevimento pubblico
da Lunedì a Venerdì ore 8.30 – 12.00
Martedì e Giovedì ore 15.30 - 17.00

PERSONALE	COMPETENZE
Autellitano Antonino Operatore Front-Office	- Accoglienza
Mandarà Angela Cancelliere	- Servizi di cancelleria penale
Lauretta Immacolata Cancelliere	- Servizi di cancelleria penale
Ferrara Franca Cancelliere	- Servizi di cancelleria civile
Ragusa Annalisa Cancelliere	- Servizi di cancelleria civile
Vindigni Giovanni Cancelliere	- Servizi di cancelleria civile

STANDARD DEI SERVIZI

Per garantire una buona erogazione di servizi, il settore servizi demografici ha individuato alcuni indicatori che misurano le attività svolte dall'ufficio, i quali vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza.

In generale:

- i servizi dell'ufficio anagrafe quali iscrizioni anagrafiche, cambi domicilio, cancellazioni anagrafiche, rilascio carte d'identità elettroniche e cartacee vengono erogati su appuntamento;
- il rilascio della certificazione anagrafica e l'autentica della firma vengono effettuati a sportello, senza necessità di prenotazione;
- i servizi dell'ufficio di Stato Civile vengono erogati a sportello, senza necessità di prenotazione;
- i servizi dell'ufficio elettorale vengono erogati a sportello, senza necessità di prenotazione;
- i servizi dell'ufficio CED e Statistiche vengono erogati secondo le tempistiche disposte di volta in volta dagli enti richiedenti;
- i servizi dell'ufficio relazioni con il pubblico vengono erogati a sportello, senza necessità di prenotazione;
- i servizi dell'ufficio del Giudice di Pace vengono erogati senza necessità di prenotazione.

Al fine di aumentare la trasparenza nella gestione delle istanze, si riporta di seguito l'elenco della documentazione da allegare alle istanze di parte. A tal fine si sottolinea che tutte le istanze devono tassativamente riportare almeno un contatto dell'istante (n. di telefono, e-mail, PEC), qualora l'ufficio dovesse dare comunicazioni relativamente al procedimento amministrativo. In mancanza di un contatto, le comunicazioni verranno affisse all'albo pretorio. Per tutte le casistiche con esigenze particolari i cittadini potranno rivolgersi agli sportelli per indicazioni e delucidazioni.

1. ISCRIZIONE ANAGRAFICA

Per tutte le pratiche di iscrizione anagrafica/residenza è richiesta la presenza fisica del proprietario dell'immobile presso cui andrà trasferita la residenza.

Di seguito la documentazione da allegare al modulo di istanza, fornito dall'ufficio anagrafe:

- Visura catastale dell'immobile nel quale si intende trasferire la residenza;
- Titolo di possesso dell'immobile (atto di proprietà, contratto di affitto/comodato d'uso della durata di almeno 1 anno);
- Registrazione del contratto all'Agenzia delle Entrate;
- Fotocopia del documento di riconoscimento di ogni componente del nucleo familiare;
- Fotocopia del codice fiscale di ogni componente del nucleo familiare;
- Nel caso di genitori separati: copia della sentenza del giudice dalla quale si evincano le disposizioni in merito all'affidamento dei minori; in assenza di sentenza si richiede una dichiarazione di assenso.

Nel caso di cittadini stranieri appartenenti a Paesi Extra-comunitari, oltre ai documenti sopra elencati bisogna produrre:

- Dichiarazione del proprietario dell'abitazione o dell'intestatario della famiglia;

- Fotocopia del documento di riconoscimento del proprietario dell'abitazione o dell'intestatario della famiglia;
- Fotocopia del permesso di soggiorno in corso di validità OPPURE, se scaduto, fotocopia del permesso di soggiorno scaduto e copia della ricevuta di pagamento del bollettino per richiesta di rinnovo, e passaporto;
- Certificato di matrimonio tradotto e legalizzato;
- Certificato di nascita tradotto e legalizzato.

Nel caso di cittadini stranieri appartenenti a Paesi Comunitari, oltre ai documenti sopra elencati (fatta esclusione del permesso di soggiorno) bisogna produrre:

- Fotocopia del contratto di lavoro (della durata di almeno un anno) OPPURE polizza di copertura sanitaria OPPURE copia di deposito bancario/postale di 6.000,00 €;

2. CAMBIO DOMICILIO

In tutti i casi di cambio domicilio è richiesta la presenza del proprietario dell'immobile presso cui verrà spostato il domicilio. Nel caso di cambio domicilio di famiglie composte da più individui, si compilerà un unico modulo indicando tutti i richiedenti nel modulo di istanza, fornito dall'ufficio anagrafe, e allegando, per ogni soggetto, i seguenti documenti:

- Copia del documento d'identità;
- Copia del codice fiscale;
- Se l'immobile è di proprietà: atto di proprietà dell'immobile o visura catastale aggiornata;
- Se l'immobile è in affitto/comodato d'uso: contratto di affitto/comodato d'uso registrato all'Agenzia delle Entrate;
- Dichiarazione del proprietario dell'abitazione o di chi accoglie nel proprio nucleo familiare un nuovo componente;
- Per gli extracomunitari: copia del permesso di soggiorno in corso di validità OPPURE copia del permesso di soggiorno scaduto e copia del pagamento del bollettino di richiesta di rinnovo, e passaporto;
- Nel caso di genitori separati: copia della sentenza del giudice dalla quale si evincano le disposizioni in merito all'affidamento dei minori; in assenza di sentenza si richiede una dichiarazione di assenso.

3. CANCELLAZIONE ANAGRAFICA

Di seguito la documentazione da allegare al modulo di istanza, fornito dall'ufficio anagrafe:

- Documento di riconoscimento del richiedente;
- Documentazione comprovante il diritto di proprietà dell'immobile (visura catastale e/o titolo di proprietà dell'immobile).

Nel caso di cancellazione da strutture di accoglienza per stranieri, al modulo di istanza bisogna allegare:

- Documento di riconoscimento del richiedente/responsabile della struttura;
- Copia della comunicazione di allontanamento inviata alla Prefettura.

4. CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA

- 1 fotografia recente (diversa da quella del precedente documento, non più vecchia di 6 mesi);
- Carta d'identità scaduta o in scadenza, anche se deteriorata;
- In caso di smarrimento o furto del documento ancora valido: denuncia dei Carabinieri;
- Per i cittadini non UE: permesso di soggiorno in corso di validità;
- 22,50 € (in contanti)

5. CARTA D'IDENTITA' CARTACEA

La carta d'identità cartacea viene rilasciata solo a cittadini iscritti AIRE, stranieri aventi diritto, casi di estrema urgenza, presentando la seguente documentazione:

- 3 foto tessere recenti (la foto non deve essere più vecchia di 6 mesi e deve essere diversa da quella del precedente documento);
- Carta d'identità scaduta o in scadenza, anche se deteriorata;
- Per rinnovo: 5,60 €;
- Per duplicato: 10,80 €;
- Documentazione comprovante l'estrema urgenza di ottenere il documento d'identità tale da non poter richiedere la CIE.

6. RILASCIO CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA

- Predisposizione e rilascio certificazione storica in bollo: 0,52 €;
- Certificato con foto autenticata: 0,26 €;
- Rilascio certificazione anagrafica per uso legale: 0,52 €;
- Rilascio certificazione per uso amministrativo con esenzione dal bollo: 0,26 €.

7. RILASCIO ATTESTAZIONE DI SOGGIORNO PERMANENTE

Questa attestazione può essere rilasciata dopo aver maturato 5 anni e 1 giorno di permanenza ininterrotta sul territorio italiano. La documentazione da produrre è la seguente:

- Copia del documento di riconoscimento;
- Copia del contratto di lavoro in corso di validità;
- Documentazione dalla quale si evinca il diritto di godimento dell'abitazione;
- Documentazione comprovante la presenza effettiva sul territorio italiano negli ultimi 5 anni;
- Due marche da bollo da 16,00 € ognuna.

Per delucidazioni sui singoli casi, rivolgersi allo sportello.

8. EMIGRAZIONE

Nel caso in cui il cittadino italiano o straniero si trasferisse in altro Comune Italiano, sarà sufficiente recarsi nel nuovo Comune di residenza e fare istanza di iscrizione anagrafica. Il Comune di origine riceverà notifica automaticamente.

Nel caso in cui il cittadino italiano si trasferisse all'estero dovrà rivolgersi al consolato italiano nel Paese di nuova residenza.

Nel caso in cui il cittadino straniero si trasferisse all'estero dovrà produrre:

- Autodichiarazione;
- Fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità.

9. RESIDENZA TEMPORANEA **(art. 8 L. 1128/1954 e art. 32 D.P.R. n. 223/1989)**

Di seguito la documentazione da allegare al modulo di istanza, fornito dall'ufficio anagrafe:

- Fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente;
- Fotocopia del documento di riconoscimento di chi firma per assenso.

10. RESIDENZA FITTIZIA

- Relazione da parte dei Servizi Sociali;
- Fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente;
- Dichiarazione del domicilio di soccorso reale;
- Nel caso di presenza di minori: certificati di nascita.

Nel caso di cittadini appartenenti all'UE, oltre ai documenti di cui sopra sarà necessario:

- copia del contratto di lavoro della durata di almeno 1 anno;
- polizza copertura sanitaria OPPURE copia deposito banca/posta di € 6.000,00;
- nel caso di presenza di minori: traduzione e legalizzazione del certificato di nascita.

11. RESIDENZA IN STRUTTURE DI ACCOGLIENZA PER STRANIERI

- Dichiarazione di ospitalità da parte del responsabile della struttura;
- Fotocopia del documento di riconoscimento del responsabile della struttura;
- Fotocopia del permesso di soggiorno in corso di validità OPPURE fotocopia del permesso di soggiorno scaduto e della ricevuta di pagamento del bollettino per richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno OPPURE attestato nominativo.

12. RINNOVO DELLA DIMORA

Di seguito la documentazione da allegare al modulo di istanza, fornito dall'ufficio anagrafe:

- Fotocopia del permesso di soggiorno di tutti i componenti del nucleo familiare in corso di validità;

OPPURE

- Fotocopia del permesso di soggiorno scaduto e copia delle ricevute di pagamento del bollettino per il rinnovo del permesso di soggiorno, di tutti i componenti del nucleo familiare.

13. REGISTRAZIONE CONVIVENZA DI FATTO

- Autodichiarazione;
- Fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità.

14. REGISTRAZIONE PATTO/ACCORDO DI CONVIVENZA (ex L. 76/2016)

- Autodichiarazione;
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Copia del patto di convivenza stipulato presso studio legale;
- Documento di riconoscimento del legale che ha formalizzato il patto.

15. PUBBLICAZIONI MATRIMONIALI

Di seguito la documentazione da allegare al modulo di istanza, fornito dall'ufficio di Stato Civile:

- Copia del documento di riconoscimento degli sposi;
- Copia del codice fiscale degli sposi;
- Se gli sposi sono residenti nello stesso Comune: marca da bollo da 16,00 €;
- Se gli sposi sono residenti in Comuni diversi: 2 marche da bollo da 16,00 €;
- Se il matrimonio verrà celebrato con rito civile fuori dal Comune: ulteriore marca da bollo da 16,00 €;
- Se uno o entrambi gli sposi sono stranieri: nulla osta al matrimonio in originale e certificato di nascita tradotto e legalizzato.

16. MATRIMONIO CIVILE

- Fotocopie dei documenti di riconoscimento dei testimoni;
- Se il matrimonio viene celebrato dal lunedì al venerdì: ricevuta di pagamento del bollettino di 100,00 €;
- Se il matrimonio viene celebrato di sabato: ricevuta di pagamento del bollettino di 150,00 €.

17. SEPARAZIONI E DIVORZI

Di seguito la documentazione da allegare al modulo di istanza, fornito dall'ufficio di Stato Civile:

- ricevuta di pagamento del bollettino di 16,00 €;
- fotocopia del documento di riconoscimento dei coniugi;
- fotocopia del codice fiscale dei coniugi.

18. CITTADINANZA

- Decreto della Prefettura con Codice Identificativo Univoco (IUN);
- Atto di nascita tradotto e legalizzato;

- Nel caso di presenza di figli minorenni nati all'estero: atti di nascita dei figli tradotti e legalizzati.

19. CITTADINANZA PER MAGGIORENNI NATI IN ITALIA

- Ricevuta del pagamento del bollettino di 250,00 €;
- Certificato di residenza storico attestante la residenza ininterrotta in Italia dalla nascita al compimento del 18esimo anno d'età.

20. CITTADINANZA JURE SANGUINIS

Rivolgersi allo sportello per chiarimenti in merito.

21. TRASCRIZIONE MATRIMONI STRANIERI

L'istanza può essere avanzata dal solo coniuge italiano il quale deve consegnare personalmente:

- Atto di matrimonio tradotto e legalizzato;
- Qualora i coniugi siano entrambi stranieri: atto di acquisto di un immobile.

22. VARIAZIONE CONGNOME DI CITTADINI STRANIERI PER MATRIMONIO/DIVORZIO

- Certificato di matrimonio/divorzio tradotto e legalizzato;
- Documento di riconoscimento straniero indicante il nuovo cognome.

23. DICHIARAZIONE ANTICIPATA DI TRATTAMENTO (DAT)

Di seguito la documentazione da allegare ai moduli forniti dall'ufficio:

- Fotocopia del documento di riconoscimento del disponente;
- Fotocopia del codice fiscale del disponente;
- Fotocopia del documento di riconoscimento del fiduciario;
- Fotocopia del codice fiscale del fiduciario;
- 2 originali delle disposizioni anticipate di trattamento sanitario con indicazione del fiduciario.

24. DICHIARAZIONE DI NASCITA

- Attestazione di nascita;
- Modulo di attribuzione del cognome;
- Se i genitori sono coniugati: documento di riconoscimento del genitore che presenta la dichiarazione;
- Se i genitori non sono coniugati: i genitori devono essere presenti entrambi con relativo documento di riconoscimento.

25. DICHIARAZIONE DI DECESSO

Sarà cura delle agenzie funebri presentare la seguente documentazione:

- Scheda ISTAT;
- Per trasporto salma all'interno del Comune: ricevuta di versamento di 100,00 €;
- Per trasporto salma in altro Comune: ricevuta di versamento di 50,00 €;
- Certificato necroscopico rilasciato dal Medico;
- Qualora fosse deceduto in ospedale: comunicazione di decesso;
- In casi di morte violenta, sospetto di reato: nulla osta della procura o delle forze dell'ordine.

26. ASSEGNAZIONE DEL NUMERO CIVICO

Il numero civico può essere assegnato solamente in immobili siti a ridosso di vie censite. Per immobili siti a ridosso di strade provinciali, comunali, vicinali etc... verrà indicata la contrada e il chilometro di riferimento. Per facilitare l'individuazione dell'immobile è possibile comunicare le coordinate geografiche.

Di seguito la documentazione da allegare al modulo di richiesta di assegnazione del numero civico, fornito dall'ufficio:

- Concessione edilizia ordinaria o in sanatoria;
- Titolo di proprietà;
- Visura catastale aggiornata (non più vecchia di 3 mesi);
- Fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente.

27. RILASCIO DELLE TESSERE ELETTORALI

- Dichiarazione sostitutiva fornita dall'Ufficio Elettorale;
- Documento di riconoscimento del dichiarante.

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta (Per nulla adeguati, scarso, sufficiente, buono, ottimo) che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

QUESTIONARIO

1. Come valuta i tempi di attesa per ottenere quanto richiesto agli uffici?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5

2. In che misura si sente supportato nell'iter burocratico?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5

3. In che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai dipendenti?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5

4. Le informazioni sul sito sono adeguate?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5

5. La modulistica è chiara?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5

6. Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5

7. Le informazioni fornite sono utili?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5

8. Quali miglioramenti propone?

RECLAMO

Ogni utente può presentare al Dirigente del Settore reclami relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta", utilizzando il formato allegato "A".



Città di Vittoria

(Libero Consorzio di Ragusa)

DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA, PUBBLICA ISTRUZIONE E SPORT

SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI

RECLAMO

Gentile Sig./ra la invitiamo ad esprimere qui di seguito osservazioni critiche sulle attività gestite dal settore Servizi demografici e Statistici e/o suggerimenti utili al miglioramento delle stesse.

Se vuol essere così gentile da lasciare anche le sue generalità forniremo una risposta nel più breve tempo possibile ed, al massimo nel termine di legge di 30 giorni (legge sulla trasparenza amministrativa n. 241/90).

Nome _____

Cognome _____

Nato a _____ Il _____

Residente a _____

Via _____

CAP _____

Tel. _____

E-mail _____

INFORMATIVA

Ai sensi dell'art.13 del D. Lgs 30.6.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La informiamo che i dati da lei forniti, di cui le garantiamo la massima riservatezza, verranno trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, per le seguenti finalità:

- miglioramento della qualità dei servizi.

I dati saranno utilizzati esclusivamente dal personale in servizio presso il Comune di Vittoria. Lei ha diritto in ogni momento alla modifica, all'integrazione, all'aggiornamento e alla cancellazione dei suoi dati, nonché all'esercizio degli altri diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs 30.6.2003 n. 196. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Vittoria. Responsabile al trattamento dei dati è il dirigente del settore.

Data _____

Firma _____