

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

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

"La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione". (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

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 Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

Il Servizio Demografico 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 Comune 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 Carta si ispira ai seguenti principi:

- Partecipazione: dell'utente ai procedimenti perché possa tutelare il proprio diritto alla corretta utilizzazione del servizio;
- Uguaglianza e Imparzialità: gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività;
- Continuità: il servizio, nel rapporto diretto con gli utenti, è garantito in modo continuo;
- Trasparenza: gli atti sono accessibili nelle modalità stabilite dalla legge. E' possibile conoscere il responsabile del singolo procedimento ed i tempi di conclusione dello stesso;
- Efficienza ed Efficacia: I Servizi demografici si impegnano costantemente nel perseguire l'obiettivo di miglioramento secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia, adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative e procedurali.
- Riservatezza: i Servizi Demografici garantiscono il diritto alla privacy e agli altri diritti della

personalità coinvolti nel servizio; si attengono ai principi, rispettando i criteri stabiliti dal D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

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 e al modulo allegati, e in ogni caso ad informazioni non sostanziali, potranno essere effettuati dal Responsabile dell'Area Servizi Generali al Cittadino.

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");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- D.Lgs n. 286/1999;
- Legge 4 marzo 2009 n. 15;
- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n°150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- D. Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI

Servizi Demografici si rivolgono ai cittadini residenti all'interno del territorio comunale di Zanè e si occupano di gestire i servizi demografici e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, leva, toponomastica e numerazione civica, stato civile, elettorale e statistica. I Servizi Demografici sono regolati da normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

1) Anagrafe, Leva Militare, Toponomastica e numerazione civica

Funzioni dell'Anagrafe sono:

- registrare gli abitanti residenti nel Comune sia come singoli che come componenti di una famiglia, curando nel tempo i movimenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (morti ed emigrati). L'ufficio registra le variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, le pratiche di immigrazione, il cambio di residenza e l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero), l'emissione della carta di identità.
- gestisce la formazione e l'aggiornamento delle liste di leva e la registrazione dei congedi.
- provvede all'assegnazione della numerazione civica in caso di nuova costruzione abitativa o di ristrutturazione (ad es. suddivisione di una abitazione in due o più unità abitative con ingressi separati); alle attività di revisione toponomastica (nuova intitolazione di aree di circolazione o cambio di indirizzo a seguito di variazione di denominazioni) ed alla tenuta ed aggiornamento dell'ANNCSU.

2) Stato civile

Funzioni dello Stato Civile:

- registrare il complesso di eventi determinanti lo status della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà (nascita, matrimonio, morte, unioni civili e cittadinanza - ANSC)
- 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.
- garantire l'attualità della documentazione in modo che essa sia continuamente aggiornata rispetto alla persona.

Gli uffici curano quindi la redazione degli atti di nascita, cittadinanza, pubblicazione, matrimonio, unioni civili e morte; aggiornano, attraverso le annotazioni, gli atti conservati e rilasciano la relativa certificazione.

3) Elettorale

Funzione dell'Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Zanè, di rilasciare 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. Rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali.

4) Statistica e Censimenti

Il Servizio svolge sul territorio, per conto dell'Istat, le attività di rilevazione campionaria e censuaria previste dal Programma Statistico Nazionale : censimento permanente della popolazione e delle abitazioni, indagini campionarie tematiche e multiscopo.

ADOZIONE DI STANDARD DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Zanè si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Standard di qualità:

Debbono considerarsi standard di qualità per i Servizi Demografici:

1. il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti indicati nelle schede relative ai singoli servizi, sopra riportate in elenco e allegate al presente documento;

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;

AVVIO E IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

Il Comune di Zanè 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.

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 Comune di Zanè possono usare l'indirizzo PEC comune.zane.demografici@pec.altovicentino.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:

- 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;
- 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;
- promuove la formazione e l'aggiornamento continuo

RIFERIMENTI

Anagrafe – Stato Civile – Elettorale -Leva – St atistica – Toponomastica

mail: ufficio.anagrafe@comune.zane.vi.it

pec: comune.zane.demografici@pec.altovicentino.it

Tel. 0445/385155

orario ufficio:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle ore 12.45

lunedì e mercoledì dalle 16.30 alle 18.15

SEGNALAZIONI – RECLAMI - SUGGERIMENTI

È possibile presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami:

- telefonando al seguente numero 0445/385155
- inviando una mail al seguente indirizzo ufficio.anagrafe@comune.zane.vi.it o inviando una PEC a comune.zane.demografici@pec.altovicentino.it
- di persona