



CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

COS' È LA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI DEL COMUNE DI VICENZA

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 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 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 sede dei Servizi Demografici a Palazzo degli Uffici in Piazza Biade è volta all'accoglienza ambientale e relazionale con il cittadino mantenendo nel centro storico l'attività dei servizi demografici e conservando la sede decentrata presso Villa Tacchi in Viale della Pace.

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 Comune 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 Comune 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 Comune 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

I Servizi Demografici garantiscono il diritto alla protezione dei dati personali privacy e si attengono alle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/ 679.

chiarezza e cortesia

Il Comune di Vicenza 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 e al modulo allegati, e in ogni caso ad informazioni non sostanziali, potranno essere effettuati dal Dirigente del Servizio Anagrafe, Stato Civile, Elettorale – Ufficio Statistica.

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” .

LE ATTIVITA' E I SERVIZI OFFERTI

DESCRIZIONE SERVIZIO	ATTIVITA' SVOLTE
<p>ANAGRAFE In applicazione principalmente del D.P.R. del 30 maggio 1989 n.223 e ss.mm.ii., 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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● tenuta e aggiornamento della popolazione residente (italiana e straniera) ● 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
<p>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 polizza mortuaria e recentemente è deputato a ricevere le Disposizioni Anticipate di Trattamento</p>	<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)
<p>ELETTORALE Funzione dell'Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Vicenza, nonché di organizzare, gestire e garantire il buon esito delle consultazioni elettorali e referendarie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● tenuta e aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Vicenza ● rilascio tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto ● tenuta e aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale ● aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello ● rilascio certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali ● organizzazione delle operazioni per le consultazioni elettorali e referendarie
<p>LEVA E PENSIONI 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● formazione e aggiornamento delle liste di leva ● registrazione dei congedi. ● rilascio certificazioni relative alla leva militare

I SERVIZI OFFERTI: MODALITA' DI ACCESSO E DOCUMENTAZIONE

Di seguito si riportano in elenco i titoli delle schede sintetiche dei principali servizi, che costituiscono allegati alla presente Carta dei Servizi. Una volta pubblicata la Carta dei Servizi sul Sito internet del Comune di Vicenza, ogni scheda sarà collegata alle informazioni più approfondite sul relativo servizio, nonché all'eventuale modulistica.

UFFICIO ANAGRAFE

1. ATTESTAZIONE SOGGIORNO PERMANENTE
2. AUTENTICAZIONE COPIE DI DOCUMENTI
3. AUTENTICHE DI FIRMA
4. CAMBIO DI ABITAZIONE ALL'INTERNO DEL COMUNE
5. CAMBIO DI RESIDENZA DA ALTRO COMUNE , DALL'ESTERO O PER RICOMPARSA
6. CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA
7. RILASCIO CERTIFICATI ANAGRAFICI
8. RILASCIO CERTIFICATI D'ANAGRAFE STORICI
9. COSTITUZIONE O CESSAZIONE CONVIVENZA DI FATTO
10. DICHIARAZIONE DI DIMORA ABITUALE PER CITTADINI STRANIERI E REGISTRAZIONE NUOVO PERMESSO DI SOGGIORNO
11. TRASFERIMENTO PROPRIETA' VEICOLI
12. VARIAZIONI ANAGRAFICHE

UFFICIO ELETTORALE

13. RILASCIO TESSERA ELETTORALE

UFFICI DI STATO CIVILE E FUNERARIO

14. CONSEGNA LIBRETTI PENSIONE
15. CERTIFICATI ED ESTRATTI ATTI DI STATO CIVILE
16. CORREZIONE ATTI DI STATO CIVILE
17. DICHIARAZIONE DI NASCITA
18. RICONOSCIMENTO FIGLIO NATO FUORI DEL MATRIMONIO: NASCITURO O DOPO LA NASCITA
19. SCELTA ELEMENTI DEL NOME solo per cittadini italiani nati a Vicenza o all'estero ma con atto di nascita trascritto a Vicenza, nati prima del 30.3.2001
20. CAMBIO O MODIFICA NOME/COGNOME CITTADINO ITALIANO CON DECRETO
21. PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO
22. RICHIESTA CELEBRANTE ESTERNO MATRIMONIO/UNIONE CIVILE
23. RICHIESTA COSTITUZIONE UNIONE CIVILE
24. SCELTA DEL REGIME PATRIMONIALE DEI BENI DOPO IL MATRIMONIO/UNIONE CIVILE
25. SEPARAZIONE/DIVORZIO DAVANTI ALL'UFFICIALE DI STATO CIVILE
26. DICHIARAZIONE DI RICONCILIAZIONE DI CONIUGI SEPARATI
27. TRASCRIZIONE SENTENZE, PROVVEDIMENTI O ATTI FORMATI ALL'ESTERO
28. ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA PER MATRIMONIO/UNIONE CIVILE O RESIDENZA IN ITALIA (DECRETO PREFETTIZIO)
29. ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA PER DISCENDENZA (JURE SANGUINIS)
30. ACQUISTO CITTADINANZA ITALIANA PER BENEFICIO DI LEGGE – residenza ininterrotta in Italia fino al compimento dei 18 anni
31. RINUNCIA ALLA CITTADINANZA ITALIANA
32. DENUNCIA DI MORTE
33. DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TESTAMENTO (DAT)
34. MANIFESTAZIONE DELLA VOLONTA' ALLA CREMAZIONE
35. CONSEGNA LIBRETTI PENSIONE
36. LEVA RUOLI MATRICOLARI

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

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.

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 Direttore del Servizio Anagrafe, Stato Civile, Elettorale – Ufficio Statistica o utilizzare le forme di segnalazione o di reclamo previste dalla presente Carta.

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 tramite il sistema centralizzato di gestione delle segnalazioni e dei reclami. 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.

Il Comune di Vicenza, con il termine "segnalazione", intende:

- comunicazione: la comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata a portare a conoscenza l'Amministrazione di una situazione di criticità 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 della vita cittadina o dei servizi offerti di cui l'Amministrazione sia direttamente o indirettamente responsabile.

Il Comune di Vicenza, 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 dall'Ente ovvero di cui il Comune sia direttamente o indirettamente responsabile;
- l'inefficienza di un ufficio comunale nel rapporto con l'utenza

Suggerimenti, proposte e reclami possono essere presentati al Comune compilando apposito modulo disponibile alla pagina "segnalazioni e reclami" del sito del Comune di Vicenza.

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

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Vicenza si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio. I risultati complessivi sono resi pubblici.

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;
4. l'aggiornamento costante 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.

Valutazione dei risultati:

entro il 31 dicembre di ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Vicenza una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta, in termini di qualità dei servizi, sulla base:

- delle eventuali anomalie o dei più significativi scostamenti rispetto agli standard, riscontrati d'ufficio nell'erogazione dei servizi, con le relative cause e le azioni correttive o di miglioramento intraprese;
- del numero e delle motivazioni di eventuali segnalazioni o reclami, presentati dagli utenti mediante l'allegato "modulo di reclamo" (vd. Paragrafo "L'ASCOLTO DEI CITTADINI");
- del numero e delle motivazioni di eventuali note di apprezzamento pervenute agli Uffici.

• AVVIO E IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

Il Comune di Vicenza 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.

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

Sono già attivi collegamenti on-line che permettono ad altri enti o gestori di pubblici servizi di amministrare più efficacemente e celermente le pratiche dei cittadini (AIM ATER, ACI, Agenzia delle Entrate, AUSL, CCIAA, Carabinieri, Consorzio di Bonifica, Equitalia spa, Guardia di Finanza, INAIL, INPDAP, INPS, Ministero Economia e Finanze, Ministero del Lavoro, Polizia di Stato, Polizia Tributaria, Prefettura, Procura della Repubblica c/o Tribunale, Provincia di Vicenza, Questura, Ufficio Notifiche c/o Tribunale). 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.

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 Vicenza possono usare l'indirizzo PEC vicenza@cert.comune.vicenza.it

In un'ottica di semplificazione dell'attività amministrativa, il Comune di Vicenza nell'anno 2020 definisce il subentro in ANPR, Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, che consente una più efficace trasmissione e verifica di dati tra più Enti.

• **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, 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

Anagrafe – Stato Civile – Elettorale -Leva e Pensioni in Piazza Biade n.26

Orario di apertura al pubblico:

lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30,
mercoledì dalle 10 alle 14,
martedì e giovedì dalle 16.30 alle 18,

Per prenotare online collegarsi alla pagina

<https://www.comune.vicenza.it/servizi/elenco/prenotazioneappuntamenti.php> del sito del Comune di Vicenza, scegliere il servizio richiesto e seguire le istruzioni per fissare l'appuntamento.

Contatti Anagrafe

Tel. 0444221411 e 0444221409 (attivi da lunedì a venerdì dalle 11.30 alle 13)

Fax 0444221568

E mail: uffanagrafe@comune.vicenza.it

PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Contatti Stato Civile

Tel. 0444221442 (attivo da lunedì a venerdì dalle 11.30 alle 13.00)

Email: uffstatocivile@comune.vicenza.it

PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Contatti Leva e Pensioni

Tel. 0444221427 (attivo da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30)

Email: levamilitare@comune.vicenza.it

PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Contatti Funerario

Tel. 0444221647 (attivo da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30)

Email: funerario@comune.vicenza.it

PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Contatti Elettorale

Tel. 0444221430, 0444221432 (attivi da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30)

Fax 0444221431

Email uffelettorale@comune.vicenza.it

PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Sportello anagrafico decentrato Viale della Pace n. 89

Telefono 0444 222731

Orario di apertura al pubblico:

- lunedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30,
- martedì e giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 16.30 alle 18
- mercoledì dalle 8.30 alle 12.30

Per prenotare online collegarsi alla pagina

<https://www.comune.vicenza.it/servizi/elenco/prenotazioneappuntamenti.php> del sito del Comune di Vicenza, scegliere i servizi dell'Anagrafe decentrata e seguire le istruzioni per fissare l'appuntamento.

E inoltre ricorda che...

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari

...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti

...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire informazioni esatte!

E comunque, se hai bisogno di noi...sei il benvenuto!