



Comune di Massa e Cozzile

Carta dei Servizi Demografici

LA CARTA DEI SERVIZI

"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 uno strumento di trasparenza che:

- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fornisce ai cittadini indicazioni circa i servizi, diritti, doveri, oneri ed opportunità;
- chiarisce diritti e doveri dell'Ente;
- 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.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

- **Eguaglianza:** L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.
- **Legalità:** L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.
- **Imparzialità:** Il Comune di Massa e Cozzile eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; è assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.
- **Continuità:** Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni; in caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.
- **Partecipazione:** Il Comune di Massa e Cozzile si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo; l'utente, in base alle modalità stabilite dalla

normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

- **Efficacia ed Efficienza:** Il Comune di Massa e Cozzile pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.
- **Chiarezza e Cortesia:** Il Comune di Massa e Cozzile assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.
- **Informazione:** Il Comune di Massa e Cozzile considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi; all'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

GLI OBIETTIVI

- Curare l'efficacia dei servizi ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee, attraverso le analisi costi/benefici ed obiettivi/risultati tenuto conto dell'interesse pubblico
- Garantire la qualità dei servizi
- Garantire la partecipazione dei cittadini
- Garantire l'eguaglianza ed imparzialità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini
- Rilevare la soddisfazione dell'utenza
- Garantire ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, attraverso la trasparenza delle informazioni.

GLI OBIETTIVI CONCRETI CHE CI PREFIGGIAMO DI RAGGIUNGERE

- Garantire ai cittadini un'informazione dettagliata e sempre aggiornata sui procedimenti del Servizio
- Garantire la tempestività e la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza
- Garantire l'accessibilità dei servizi e la trasparenza delle informazioni
- Promuovere la partecipazione attiva dei dipendenti all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza, attraverso una costante formazione e un continuo aggiornamento

COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

I Servizi Demografici, assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e alla fruizione dei Servizi nelle seguenti modalità:

- Mediante gli uffici ubicati presso la sede di Via Vangile 1
- Mediante contatto telefonico e/o mail ordinaria e certificata

I Servizi Demografici mettono a disposizione dell'utenza la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche, nonché le schede esplicative relative ai diversi servizi erogati nelle seguenti modalità:

- In formato cartaceo reperibile presso gli Uffici ubicati presso la sede di Via Vangile 1
- In formato elettronico, tramite lo sportello telematico raggiungibile dal sito istituzionale dell'ente.

ATTIVITÀ E SERVIZI DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

I Servizi Demografici si rivolgono ai cittadini residenti all'interno del territorio comunale di Massa e Cozzile e si occupano di gestire i servizi demografici e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale e leva.

I Servizi Demografici sono regolati da normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

1. **Anagrafe:** Funzione dell'Anagrafe è di registrare gli abitanti residenti nel Comune sia come singoli che come componenti di una famiglia, registrando nel tempo i movimenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (morti ed emigrati). Gli uffici curano quindi la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il rilascio delle carte di identità, le pratiche di immigrazione e il cambio di residenza, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).
2. **Stato Civile:** Funzione dello Stato Civile è registrare il complesso di eventi determinanti lo status della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà (nascita, matrimonio, separazione, divorzio, morte, unioni civili e cittadinanza). Allo Stato Civile spetta di conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati. Un'altra funzione essenziale di tale servizio è quella di 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 in archivio e ne rilasciano la relativa certificazione. Gli uffici inoltre comunicano agli altri Enti coinvolti tali atti da annotare e/o trascrivere.
3. **Elettorale e leva:** Funzione dell'Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Massa e Cozzile con il sistema delle revisioni periodiche, di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto, di

assicurare l'aggiornamento degli albi dei Presidenti e degli Scrutatori dei seggi 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 e gestisce la formazione e l'aggiornamento delle liste di leva e la registrazione dei congedi.

I servizi sono divisi tra attività di front office (servizi erogati dallo Sportello) e attività di back office (attività svolta negli uffici). Il front office esercita funzioni di servizio nei confronti dell'utenza, mentre il back office svolge l'attività amministrativa per la gestione dei procedimenti.

Si precisa che i tempi di erogazione dei servizi sono subordinati all'orario di apertura al pubblico degli uffici e che alcuni servizi vengono erogati soltanto previo appuntamento.

Si informa inoltre che l'ufficio Servizi Demografici del Comune di Massa e Cozzile si è dotato di uno "Sportello Telematico" accessibile al seguente indirizzo: <https://sportellotelematico.comune.massa-e-cozzile.pt.it> con il quale è possibile inoltrare le istanze e reperire la modulistica necessaria all'utente

Nelle pagine che seguono vengono indicati sinteticamente i maggiori procedimenti dell'Ufficio.

Anagrafe

Servizio	Documentazione necessaria	Modalità di accesso	Tempi di erogazione	Costi
Cambio di residenza e cambio di indirizzo all'interno dello stesso Comune	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità • Codice fiscale • Titolo di possesso dell'immobile. • Per i cittadini extracomunitari: anche passaporto e permesso di soggiorno • Per i cittadini comunitari: anche documentazione comprovante attività lavorativa o risorse economiche sufficienti per il mantenimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Sportello telematico • Posta elettronica 	Entro 2 giorni	Nessuno
Cancellazione per irreperibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta motivata con indicazione dei dati anagrafici della persona di cui si chiede la cancellazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Posta elettronica 	In media 1 anno	Nessuno
Dichiarazione di dimora abituale (cittadini extra UE)	<ul style="list-style-type: none"> • Dichiarazione • Fotocopia del permesso di soggiorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • PEC 	Immediati	Nessuno
Atto di vendita veicoli	<ul style="list-style-type: none"> • Certificato di proprietà del veicolo • Marca da bollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	Immediata	€ 16,00 (Marca da bollo)
Certificati anagrafici	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità in corso di validità • Marca da bollo (salvo esenzioni) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Posta elettronica • PEC • Sportello telematico • Portale ANPR 	Immediata	€16,00 (Marca da bollo) salvo esenzioni
Carta d'identità elettronica	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Fotografia formato tessera 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	6 giorni lavorativi per la consegna del documento tramite	€22,79 (Pagamento con

	<ul style="list-style-type: none"> • Vecchia carta d'identità o denuncia di smarrimento/furto • Minori: per la validità all'espatrio è necessaria la presenza di entrambi i genitori o il modulo di assenso 		raccomandata. Rilascio immediato di ricevuta	Bancomat, Carta o PagoPA)
Carta d'identità	<ul style="list-style-type: none"> • 3 fotografie formato tessera • Vecchia carta d'identità o denuncia di smarrimento/furto • Documentazione comprovante l'urgenza dell'emissione di carta d'identità cartacea come da normativa • Minori: per la validità all'espatrio è necessaria la presenza di entrambi i genitori o il modulo di assenso 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	Immediata	€6,00 (Pagamento con Bancomat, Carta o PagoPA)
Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Sportello telematico 	Immediata	Marca da bollo (€ 16,00)
Attestazione di soggiorno permanente cittadini comunitari	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità • Codice fiscale • Documentazione attestante il soggiorno regolare per 5 anni continuativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	30 giorni	Marca da bollo (€ 16,00)
Iscrizione Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (AIRE)	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità • Indirizzo estero esatto 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolato • Ambasciata 	2 giorni dalla richiesta consolare	Nessuno
Attribuzione di nuovo numero civico	<ul style="list-style-type: none"> • Modelli di richiesta e autocertificazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Sportello telematico 	15 giorni	Nessuno

Stato Civile

Servizio	Documentazione necessaria	Modalità di accesso	Tempi di erogazione/rilascio	Costi
Denunce di nascita	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità dei genitori • Attestazione di nascita dell'ospedale 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	Immediato	Nessuno
Denunce di morte	<ul style="list-style-type: none"> • Certificato necroscopico • Scheda Istat • Avviso di decesso (se avvenuto presso una struttura: ospedale, casa di cura ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	Immediato	Nessuno
Certificati ed estratti di stato civile, copie integrali, estratti plurilingue	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità in corso di validità 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Sportello telematico • Posta • Posta elettronica • PEC 	Immediato	Nessuno
Trascrizione atti dall'estero	<ul style="list-style-type: none"> • Atto da trascrivere 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Via posta dal consolato 	30 giorni in media	Nessuno
Pubblicazioni di matrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità in corso di validità • Richiesta del parroco o ministro di culto se matrimonio religioso • Per i cittadini stranieri: nulla osta rilasciato dalle competenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Sportello telematico 	In relazione alla data del matrimonio	€16,00 (Marca da bollo)

	autorità straniere			
Unioni civili	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità in corso di validità 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	In relazione alla data dell'unione civile	€16,00 (Marca da bollo)
Autorizzazione alla cremazione, affidamento e dispersione delle ceneri	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità in corso di validità • Per la dispersione: documento redatto dalle forme previste per legge da cui risulti la volontà del defunto alla dispersione delle ceneri 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	10 giorni	€16,00 (Marca da bollo)
Richiesta di cittadinanza neo-diciottenni	<ul style="list-style-type: none"> • Passaporto estero in corso di validità • Documento d'identità in corso di validità • Copia permessi di soggiorno e documentazione attestante la regolare permanenza sul territorio dalla nascita 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	45 giorni	Versamento all'erario di €250,00
Richiesta di giuramento di cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità • Decreto di conferimento • Lettera di notifica del decreto 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	60 giorni	Nessuno
Richiesta di cittadinanza iure sanguinis	<ul style="list-style-type: none"> • Istanza e documentazione tradotta e legalizzata 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	Essendo coinvolti anche altri Enti non è prevedibile la durata del procedimento	€16,00 (Marca da bollo)

Separazioni, divorzi, cessazioni effetti civili	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità • Modello di istanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	2 incontri – secondo incontro di conferma ad almeno 30 giorni dal primo	€16,00 (Marca da bollo)
D.A.T. – Disposizioni anticipate di trattamento	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità • Modello di istanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	Immediata	Nessuno

Ufficio Elettorale e Leva

Servizio	Documentazione necessaria	Modalità di accesso	Tempi di erogazione/rilascio	Costi
Iscrizione all'albo degli scrutatori	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità 	Entro il mese di novembre di ogni anno: <ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Sportello telematico • Posta elettronica • PEC 	Entro il 15 gennaio di ogni anno	Nessuno
Iscrizione all'albo dei Presidenti di Seggio	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità in corso di validità 	Entro il mese di ottobre di ogni anno <ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Sportello telematico • Posta elettronica • PEC 	Entro il dicembre di ogni anno trasmissione dell'elenco alla Corte d'Appello	Nessuno
Iscrizione negli albi dei giudici popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità 	Dal 1° aprile al 31 Luglio degli anni dispari <ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Posta elettronica • PEC 	Entro il 30 Agosto trasmissione degli elenchi al Tribunale	Nessuno

Rilascio tessera elettorale	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità • Tessera scaduta o esaurita 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello 	Immediato	Nessuno
Certificati di iscrizione nelle liste elettorali	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Sportello telematico • Posta elettronica • PEC 	Entro 24 ore	Nessuno
Certificati di leva	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportello • Posta elettronica • PEC 	Immediato	Nessuno

Si informa che eventuali reclami e osservazioni possono essere inoltrati direttamente all'indirizzo di posta elettronica dell'ufficio servizi demografici anagrafe@comune.massa-e-cozzile.pt.it