



COMUNE DI
FANO



CARTA DEI SERVIZI

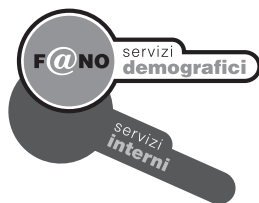
DEGLI UFFICI
INTERNI
E DEMOGRAFICI



F@NO

servizi
demografici

servizi
interni



indice

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	04
1. LE ATTIVITÀ ED I SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI INTERNI E DEMOGRAFICI	05
2. RAPPORTI CON I CITTADINI	23
<i>Informazione all'utenza</i>	
<i>Suggerimenti, reclami e segnalazioni</i>	
<i>Rilevazione della soddisfazione dell'utenza</i>	
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	26
<i>Eguaglianza e imparzialità</i>	
<i>Efficacia e efficienza</i>	
<i>Trasparenza e accesso</i>	
<i>Partecipazione</i>	
<i>Coinvolgimento dei lavoratori</i>	
<i>Continuità del servizio</i>	
4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	28
<i>Fattori di qualità</i>	
<i>Indicatori e standard di qualità</i>	
<i>Livello di ricettività</i>	
<i>Tempi nell'erogazione dei servizi</i>	
<i>Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico</i>	
<i>Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi</i>	
<i>Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi</i>	
<i>Accesso all'autocertificazione</i>	
<i>Obiettivi di mantenimento e miglioramento</i>	
5. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	37

Questa Carta dei Servizi del Comune di Fano vuole rendere più semplice e trasparente l'accesso ai Servizi Interni e Demografici del Comune di Fano.

I Servizi Demografici ed Interni sono la porta di accesso dei cittadini alla Casa Comune e molte volte, attraverso questi, alla città.

Che cos'è la Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi realizzata dal Comune di Fano riguarda il settore Servizi Interni e Demografici, i cui uffici sono collocati presso la sede legale dell'ente di via San Francesco d'Assisi n. 76.

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.

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 dei servizi ai cittadini.

Con questa Carta dei Servizi si riconosce in particolar modo al cittadino il diritto di conoscere analiticamente le attività svolte dagli uffici demografici ed interni, mettendo a disposizione dell'utenza uno strumento che:

- 1.** presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- 2.** fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- 3.** individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

1. le attività
ed i servizi
offerta dai
**servizi interni
e demografici**



I SERVIZI INTERNI E DEMOGRAFICI *(Settore II)*

I **Servizi Interni** possono definirsi schematicamente il ganglio centrale del sistema “comune”, in quanto provvedono al ricevimento, protocollazione, archiviazione e pubblicità legale degli atti formati e ricevuti dall’ente.

I **Servizi demografici** costituiscono quel particolare settore che, all’interno di ogni Comune, svolge attività di competenza statale, anche se affidate al Sindaco quale Ufficiale di Governo, inerenti la persona. Più in particolare, i servizi demografici si occupano delle seguenti materie: anagrafe-aire, elettorale, stato civile, leva militare, oltre che di servizi statistici, Ina-Saia, C.I.E.

Il settore, al suo interno, è così articolato:

- U.O. Archivio, Protocollo, Albo online
- U.O. Anagrafe, A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all’estero) Elettorale, SE.Ci (Sottocommissione elettorale circondariale)
- U.O. Stato Civile e Leva Militare
- Ufficio ISTAT, INA-SAIA (Indice nazionale anagrafi - Sistema di accesso e interscambio anagrafico) C.I.E (carta identità elettronica)

U.O. ARCHIVIO – PROTOCOLLO – ALBO ONLINE

Ufficio Archivio

Tel. 0721887225-300

mail: protocollo@comune.fano.ps.it

pec: comune.fano.archivio@emarche.it

Provvede alla raccolta, inventario e conservazione dei documenti originali di interesse (storico) ed amministrativo e ne assicura la conservazione e consultazione per finalità pubbliche e private. (amministrative) Tale ufficio sovrintende alla tenuta e conservazione dell'archivio morto sito in via San Michele e dell'archivio corrente presso la sede municipale (ancora in conservazione cartacea).

Ufficio Protocollo

Tel. 0721/887300-222

Fax 0721887368

mail: protocollo@comune.fano.ps.it

pec: comune.fano.protocollo@emarche.it

Provvede attraverso il protocollo informatico alla registrazione a norma di legge dei documenti e degli atti in entrata (da soggetti terzi) ed in uscita da parte dell'Ente. Tale registrazione ha carattere di pubblica e riconosciuta certezza (validità probatoria), in caso di controversia giuridica. Il protocollo assicura – attraverso il titolario di classificazione- la suddivisione in classi – secondo determinate tipologie e natura dei documenti per ciascuna funzione - per giungere ad una corretta archiviazione.

Ufficio Albo online

Tel. 0721887225-300

mail: protocollo@comune.fano.ps.it

pec: comune.fano.albopretorio@emarche.it

Dal 1 gennaio 2011, ai sensi dell'art. 32 comma 5 della legge 69 del 18 giugno 2009 ss.mm.ii, la pubblicazione all'albo pretorio effettuata in forma cartacea ha cessato di avere effetto di pubblicità legale. Dalla medesima data è stato istituito l'albo informatico online sul quale sono pubblicati i documenti relativi ad atti e provvedimenti che, ai sensi della normativa vigente, sono soggetti all'obbligo di pubblicazione avente effetto di pubblicità legale a qualunque funzione assolve (pubblicità notizia, dichiarativa, costitutiva, integrativa dell'efficacia ecc).

U.O. ANAGRAFE – A.I.R.E. - ELETTORALE – S.E.Ci

Ufficio Anagrafe

Tel. 0721/887336-737

Fax 0721/887336

mail: anagrafe@comune.fano.ps.it

pec: comune.fano.anagrafe@emarche.it

Provvede alla tenuta dell'anagrafe della popolazione residente, servizio che annualmente impegna l'ufficio nell'istruttoria di 5.000 cambi di residenza (emigrazione-immigrazione- variazione di domicilio) e di 1.000 correzioni e rettifiche, nel rilascio di 20.000 certificati a privati e nell'effettuazione di 50.000 verifiche su richieste delle PP.AA. o di privati gestori di pubblici servizi. Si occupa, altresì, del rilascio delle carte d'identità, certificazioni, legalizzazioni di foto, autenticazione copie e documenti, etc.

Ufficio A.I.R.E.

Tel. 0721/887357-236-237

Fax 0721/887411

mail: anagrafe@comune.fano.ps.it

pec: comune.fano.aire@emarche.it

L'Ufficio A.I.R.E. (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) è preposto alla gestione anagrafica dei cittadini italiani residenti all'estero (attualmente pari a n. 2.927). In particolare provvede alla loro iscrizione, alle variazioni ed aggiornamenti delle posizioni anagrafiche mediante continui rapporti con le rispettive autorità consolari.

Aggiorna i relativi registri cartacei ed informatici provvedendo all'inserimento, annualmente, di circa 3.000 iscrizioni e variazioni anagrafiche e di circa 300 cancellazioni per morte o per irreperibilità presunta.

Ufficio Elettorale – S.E.Ci

Tel. 0721/887237-236-357

Fax 0721/887411

Tel. e Fax (S.E.Ci.): 0721/803215

mail: elettorale@comune.fano.ps.it

pec: comune.fano.elettorale@emarche.it

Spetta all'Ufficio Elettorale non solo lo svolgimento di tutti gli adempimenti pre-

visti dalla normativa in materia al fine di garantire il regolare svolgimento delle consultazioni elettorali, ma, altresì, l'ordinario aggiornamento delle liste elettorali, degli albi degli scrutatori, dei presidenti di seggio nonché dei giudici popolari. Rilascia le tessere elettorali, nonché i certificati di godimento dei diritti politici e di iscrizione nelle liste elettorali. Le operazioni di aggiornamento delle liste elettorali sono svolte sotto il controllo della Sottocommissione Elettorale Circondariale (S.E.Ci.), organo collegiale che ha, altresì, il compito di decidere in ordine a eventuali ricorsi promossi contro indebite iscrizioni o cancellazioni dalle liste elettorali, di decidere sulle richieste di iscrizione o cancellazione che le sono pervenute direttamente, nonché di provvedere all'esame ed all'ammissione delle candidature presentate per le elezioni comunali.

U.O. STATO CIVILE - LEVA MILITARE

Ufficio Stato Civile

Tel. 0721887232-427-263

Fax 0721887231

Ufficio Stato Civile

mail: statocivile@comune.fano.ps.it

pec: comune.fano.statocivile@emarche.it

È preposto alla gestione delle procedure amministrative riferite ai regolamenti di stato civile ed alla conservazione della relativa documentazione. In particolare provvede alla gestione dell'archivio di stato civile, alla formazione degli atti di nascita, cittadinanza, matrimonio, morte; alle correzioni e rettifiche degli atti di stato civile; alle annotazioni per matrimoni, divorzi, convenzioni patrimoniali, risultanze in base alle quali può rilasciare i relativi certificati. Davanti all'ufficiale dello stato civile viene celebrato il matrimonio civile, nonché viene effettuato il giuramento di fedeltà alla Repubblica per la concessione della cittadinanza.

Ufficio Leva Militare

Tel. 0721887263

mail: statocivile@comune.fano.ps.it

pec: comune.fano.statocivile@emarche.it

Si occupa della formazione delle liste di leva nonché della tenuta e dell'aggiornamento dei ruoli matricolari.

UFFICIO ISTAT - INA-SAIA – C.I.E.

Tel. 0721/887336 – 737

Fax. 0721/887236

mail: anagrafe@comune.fano.ps.it

pec: comune.fano.inasaia@emarche.it

Questo ufficio assolve alle funzioni di segreteria di settore, si occupa delle attività relative al collegamento INA-SAIA e C.I.E. ed indagini campionarie Istat, nonché al rilascio di informazioni di natura demografica ad enti e gestori di pubblici servizi, nonché alla verifica delle dichiarazioni sostitutive artt. 46/47 d.p.r. 445/2000 afferenti i servizi demografici- art. 72 novellato d.p.r. 445/2000- ex art.15 legge n. 183/2011.

GLI ORARI DEGLI UFFICI DEI SERVIZI INTERNI E DEMOGRAFICI

UFFICI	ORARI
ALBO ONLINE, ARCHIVIO, PROTOCOLLO	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 8.30-13.00 OLTRE MARTEDÌ E GIOVEDÌ 15.30-17.30
ANAGRAFE, AIRE, ELETTORALE, SECI	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 8.30-13.00 OLTRE MARTEDÌ E GIOVEDÌ 15.30-17.30
STATO CIVILE, LEVA MILITARE	DAL LUNEDÌ AL SABATO 8.30-13.00

LE SINGOLE ATTIVITÀ SVOLTE ED I SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI INTERNI E DEMOGRAFICI

Nelle tabelle successive sono indicate le attività principali svolte dagli uffici demografici, le modalità di accesso e la documentazione necessaria al cittadino per la fornitura del servizio.

Questo elenco, non é naturalmente esaustivo, in quanto alcune pratiche- per loro complessità e natura- richiedono specifica documentazione che – di volta in volta- viene indicata dall'operatore demografico al cittadino.

anagrafe

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Certificati anagrafici (es. residenza, stato di famiglia)	- Allo sportello - Via posta	- Documento di riconoscimento in corso di validità	- Marca da bollo da Euro 14,62* - Euro 0,52 diritti*
Certificati storici	- Allo sportello - Via posta	- Documento di riconoscimento in corso di validità	- Marca da bollo da Euro 14,62*, - Euro 0,52 diritti di segreteria* - Diritti di ricerca per il rilascio di certificati per il quali è necessario effettuare delle ricerche d'archivio, pari a Euro 5,16 per ogni nominativo contenuto in tali atti
Variazione di dati anagrafici	- Allo sportello - Via mail o pec - Via fax - Via posta	- Documento di riconoscimento in corso di validità - Documentazione attestante la variazione in questione	---

* ad eccezione dei casi di esenzione dal bollo previsti per legge (che vanno espressamente indicati dal richiedente).
In queste ipotesi i diritti sono ridotti alla metà

anagrafe

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Carta d'identità	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello - A domicilio in caso di necessità 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento di riconoscimento (passaporto in corso di validità e permesso di soggiorno in corso di validità se si tratta di extracomunitari) - 3 fotografie uguali formato fototessera a capo scoperto 	Euro 5,42
Autentica di firma, copie di documenti e di fotografie	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello 	Documento di riconoscimento in corso di validità	Marca da bollo da Euro 14,62
Iscrizioni anagrafiche da altro comune o dall'estero (cittadini italiani)	<ul style="list-style-type: none"> -Allo sportello dell'ufficio immigrazioni previo appuntamento - Via mail o pec - Via fax - Via posta 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento di riconoscimento in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) - Codice fiscale - Eventuale patente - Eventuale libretto di circolazione dei veicoli intestati 	---

anagrafe

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Iscrizioni anagrafiche dall'estero o da altro comune (cittadini extracomunitari)	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello dell'ufficio immigrazioni previo appuntamento - Via mail o pec - Via fax - Via posta 	<ul style="list-style-type: none"> - Passaporto in corso di validità e permesso di soggiorno in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) - Codice fiscale - Eventuale patente - Eventuale libretto di circolazione dei veicoli intestati 	---
Iscrizioni anagrafiche dall'estero o da altro Comune (cittadini comunitari)	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello dell'ufficio immigrazioni previo appuntamento - Via mail o pec - Via fax - Via posta 	<p>A pena di irricevibilità della domanda:</p> <p><i>in tutti i casi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia di un documento di identità valido per l'espatrio in corso di validità rilasciato dalle competenti autorità del Paese di cui si possiede la cittadinanza <p><i>Inoltre</i></p> <p>Per i lavoratori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentazione comprovante la qualità di lavoratore subordinato o autonomo 	

anagrafe

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
		<p><i>oppure</i> Per gli studenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione di iscrizione al corso presso un istituto riconosciuto e durata dello stesso, autodichiarazione del possesso di risorse economiche sufficienti per non diventare un onere a carico dell'assistenza sociale dello Stato e copia di un'assicurazione sanitaria che copra i rischi sanitari sul territorio nazionale, valida per almeno un anno (o per la durata del corso se inferiore), oppure copia di uno dei seguenti formulari rilasciati dallo Stato di provenienza: E106, E120, E121 (o E 33), E109 (o E 37) <p><i>oppure</i> Per familiari di cittadini comunitari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentazione attestante la quali- 	---

anagrafe

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
		<p>tà di familiare (es. certificato di matrimonio, certificato di nascita con paternità e maternità, ecc.); la documentazione dovrà essere tradotta e, se richiesto legalizzata</p> <p><i>oppure</i> Negli altri casi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autodichiarazione del possesso di risorse economiche sufficienti per non diventare un onere a carico dell'assistenza sociale dello Stato. - Copia di un'assicurazione sanitaria che copra i rischi sanitari sul territorio nazionale, valida per almeno un anno, oppure copia di uno dei seguenti formulari rilasciati dallo Stato di provenienza: E106, E120, E121 (o E 33), E109 (o E 37) 	

anagrafe

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Cambi di abitazione all'interno del Comune di Fano (italiani)	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello - Via mail o pec - Via fax - Via posta 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento di riconoscimento in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) - Codice fiscale - Eventuale patente - Eventuale libretto di circolazione dei veicoli intestati 	---
Cambi di abitazione all'interno del Comune di Fano (extracomunitari)	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello - Via mail o pec - Via fax - Via posta 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento di riconoscimento in corso di validità e permesso di soggiorno in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) 	---
Cambi di abitazione all'interno del Comune di Fano (comunitari)	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello - Via mail o pec - Via fax - Via posta 	<ul style="list-style-type: none"> - Copia di un documento di identità valido per l'espatrio in corso di validità rilasciato dalle competenti autorità del Paese di cui si possiede la cittadinanza o carta di identità in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) 	---

anagrafe

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Cancellazioni anagrafiche per l'estero (cittadini italiani)	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello o via posta, fax, mail, pec (ma la cancellazione verrà perfezionata solo dopo l'arrivo della comunicazione di iscrizione in AIRE da parte del competente ufficio consolare) - Su comunicazione dell'ufficio consolare 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento di riconoscimento in corso di validità 	--
Iscrizione nello schedario della popolazione temporanea	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento di riconoscimento in corso di validità - Per i cittadini comunitari non residenti in altro Comune solo se hanno un'attestazione di soggiorno per motivi di studio o di lavoro 	---
Attestazione di regolarità soggiorno dei cittadini comunitari	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello 	<ul style="list-style-type: none"> - Soggiorno regolare 	- N. 2 marche da bollo pari ad Euro 14,62
Attestazione permanente di regolarità soggiorno dei cittadini comunitari	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello 	<ul style="list-style-type: none"> - Residenza in Italia continuativa da 5 anni - Soggiorno regolare 	- N. 2 marche da bollo pari ad Euro 14,62

elettorale

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Iscrizioni e cancellazione nelle liste elettorali	- Pratiche interne d'ufficio	---	---
Tenuta ed aggiornamento dell'albo degli scrutatori	- All'ufficio protocollo - Via fax - Via mail o pec	- Documento di riconoscimento in corso di validità	---
Aggiornamento dell'albo dei presidenti di seggio	- All'ufficio protocollo - Via fax - Via mail o pec	- Documento di riconoscimento in corso di validità	---
Tenuta ed aggiornamento dell'albo dei giudici popolari	- All'ufficio protocollo - Via fax - Via mail o pec	- Documento di riconoscimento in corso di validità	---

a.i.r.e.

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Iscrizioni all'AIRE	Su comunica- zione dell'ufficio consolare	Acquisizione d'ufficio	---
Cancellazione dall'AIRE	Su comunica- zione dell'ufficio consolare	Acquisizione d'ufficio	---
Variazioni anagra- fiche dei cittadini iscritti in AIRE	Su comunica- zione dell'ufficio consolare	Acquisizione d'ufficio	---

stato civile

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Certificati, estratti e copie integrali di atti di nascita;	Allo sportello Via posta	Documento di riconoscimento in corso di validità	---
Atti di nascita	Allo sportello	Documento di riconoscimento in corso di validità	---
Atti di morte	Allo sportello	Documento di riconoscimento in corso di validità	---
Richiesta di cittadinanza	Allo sportello	- Documento di riconoscimento in corso di validità	---
		- Documenti diversi a seconda del motivo per cui viene concessa la cittadinanza	---

Pubblicazioni di matrimonio e celebrazioni matrimonio civile	Allo sportello con appuntamento	Documento di riconoscimento in corso di validità	---
Atto di riconciliazione <i>(Ai sensi art. 63, comma 1, lettera g. d.p.r. 396/2000)</i>	Allo sportello con appuntamento	Documento di riconoscimento in corso di validità	---
Trasporti funebri Prenotazione funerali	Allo sportello	Ditta di onoranze funebri	---
Richiesta cambio cognome / nome	Rivolgersi alla Prefettura competente	---	---

leva militare

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Certificati esito di leva	Allo sportello	Documento di riconoscimento in corso di validità	---

protocollo

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Acquisizione documenti da protocollare	Allo sportello	---	---

archivio

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Richiesta documen- tazione amministra- tiva in deposito	Allo sportello	Documento di riconoscimento in corso di validità	Per sola visura --- Per estrazione copia e/o ricerca archivio tariffa in uso per costo di riprodu- zione e/o diritto fisso per ricerca d'archivio

albo online

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Richiesta pubblicazione atti	- Via pec	Firma digitale	---
Richiesta affissione avviso sunto domanda di modificazione nome e/o cognome	- Allo sportello	Documento di riconoscimento in corso di validità	---

Le eventuali interruzioni di erogazione del servizio o di variazione dell'orario di apertura al pubblico, saranno tempestivamente comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale
- sito web del Comune
- avvisi all'esterno degli uffici

2. i rapporti con i **cittadini**



INFORMAZIONE ALL'UTENZA

I servizi interni e demografici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso il punto di ascolto dedicato all'accesso e prima informazione presso la **segreteria di settore** della sede comunale di via San Francesco d'Assisi 76, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione dei servizi demografici sul sito *www.comune.fano.ps.it*.

I servizi del settore realizzano e mettono a disposizione dell'utente, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

I servizi del settore, 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 in merito.

SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta rivolgendosi al punto di ascolto, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail, pec).

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

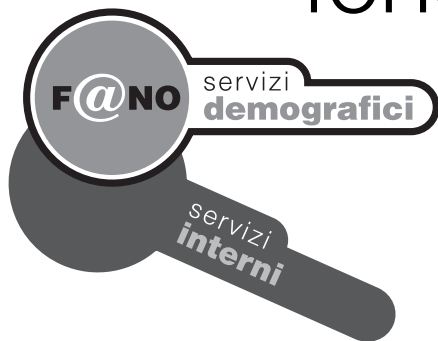
Gli utenti, grazie alle segnalazioni ed ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

I servizi interni e demografici promuovono periodicamente, in collaborazione con il servizio controllo di gestione indagini e sondaggi per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

3. **i principi** fondamentali



EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Nello svolgere le loro funzioni i servizi interni e demografici garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

EFFICACIA E EFFICIENZA

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

TRASPARENZA E ACCESSO

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, perché una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

PARTECIPAZIONE

I servizi interni e demografici garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI

I servizi interni e demografici promuovono la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

I servizi interni e demografici garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale
- sito web del Comune
- segnaletica negli uffici

4. fattori, indicatori
standard di
qualità
e obiettivi di
miglioramento



La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità dei servizi interni e demografici, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

FATTORI DI QUALITÀ

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni ed alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità dei servizi interni e demografici individuati in questa prima Carta e sui quali l'amministrazione comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi
- accesso all'autocertificazione

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

5.2.1. LIVELLO DI RICETTIVITÀ

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei servizi interni e demografici di Via San Francesco 76 è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che i servizi interni e demografici intendono rispettare è il seguente:

SERVIZI	ORARI
Anagrafe	27,5 ore settimanali
Elettorale – A.I.R.E.	27,5 ore settimanali
Stato Civile	27,5 ore settimanali
Protocollo – Archivio – Albo online	27,5 ore settimanali

TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'amministrazione ha individuato due tipologie di standard di riferimento: standard generici e standard specifici. Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire recandosi nella sede comunale di Via san Francesco 76.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

ATTIVITÀ SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	SANDARD SPECIFICO
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Certificati storici	Tempo di rilascio	15 giorni	30 giorni
Carta d'identità	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Autentica di firma/ copia	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Cambio di abitazione	Tempo di registrazione della variazione anagrafica. Numero di sopraluoghi per verifica della dimora	Immediato N. 0	2 giorni N. 2
Iscrizione anagrafica	Tempo di registrazione dell'iscrizione anagrafica Tempo di invio della comunicazione al Comune di provenienza (se si tratta di cittadini provenienti da altro comune) Numero di sopraluoghi per verifica della dimora abituale Tempo di conferma dell'iscrizione anagrafica	Immediato Immediato N. 1 15 giorni	2 giorni 2 giorni N. 3 45 giorni

ATTIVITÀ SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	SANDARD SPECIFICO
Cancellazioni anagrafiche per emigrazione in altro Comune o all'estero.	Tempo di registrazione della cancellazione anagrafica	Immediato	2 giorni
	Tempo di comunicazione all'altro Comune o al Consolato di competenza (ove necessario)	Immediato	5 giorni
Cancellazione anagrafiche per irreperibilità accertata	Tempo di registrazione della cancellazione anagrafica	1 anno	1 anno
	Numero dei sopralluoghi	N. 3	N. 4
Certificati di stato civile (nascita, matrimonio, morte); estratti per riassunto degli atti di nascita, matrimonio, morte	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Dichiarazione di nascita o morte	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
Pubblicazione e organizzazione matrimoni civili	Tempo del rilascio del certificato di avvenuta pubblicazione	9 giorni	9 giorni
	Tempo di validità del certificato di avvenuta pubblicazione	180 giorni	180 giorni

ACCESSIBILITÀ E FUNZIONALITÀ DEGLI AMBIENTI DESTINATI AL RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti dei servizi demografici e interni di via san Francesco 76 sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
<p>Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sale di attesa - Percorsi dedicati - Segnaletica informativa interna ed esterna - Informazioni di pubblica utilità 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di due sale d'attesa presso la sede centrale; presenza di una sala d'attesa presso la sede decentrata dell'ufficio anagrafe di Marotta; - Presenza di differenti percorsi a seconda delle tipologie di servizio; - Presenza di segnaletica informativa interna ed esterna - N. 1 videowall che offre al cittadino la descrizione delle attività svolte dai servizi demografici e interni, con pubblicazione di 6 schede di facile comprensione che illustrano alcune attività del servizio anagrafe (residenza veloce- carta d'identità-decertificazione) ed altre che descrivono gli orari di apertura al pubblico dei servizi e la dislocazione delle sedi degli uffici demografici e interni - Supporti per la distribuzione di materiale informativo cartaceo e modulistica

FACILITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Le fonti di informazione si suddividono in due tipologie:

- gli uffici e sportelli che forniscono un'informazione di primo livello e generale, rimandando agli uffici dedicati per informazioni specifiche;
- gli uffici che danno un'informazione di secondo livello, quindi specifica e mirata.

Per conoscere le modalità di accesso ai vari uffici dei servizi interni e demografici, per il loro corretto utilizzo, è possibile consultare il sito istituzionale:

www.comune.fano.ps.it

PRESENZA DI MOLTEPLICI CANALI DI ACCESSO AI SERVIZI

Il fattore di qualità relativo all'accesso ai servizi interni e demografici può essere misurato attraverso la presenza di canali molteplici e differenziati come nella tabella sottostante:

ATTIVITÀ / SERVIZIO	MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Certificati anagrafici	- Allo sportello - Via posta
Carta d'identità	- Allo sportello - A domicilio in caso di comprovata necessità
Autentiche di copie, di firme	- Allo sportello - A domicilio in caso di comprovata necessità

ATTIVITÀ / SERVIZIO	MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Iscrizione anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> - Via mail o pec - Via fax - Via posta - Presso l'ufficio immigrazioni previo appuntamento
Cambi di abitazione	<ul style="list-style-type: none"> - Via mail o pec - Via fax - Via posta - Allo sportello
Cancellazioni anagrafiche (per emigrazione all'estero, in altro Comune o per irreperibilità)	Allo sportello solo per le cancellazioni per emigrazione all'estero
Variazioni anagrafiche	<ul style="list-style-type: none"> - Via mail o pec - Via fax - Via posta - Allo sportello
Certificati di stato civile	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello - Via posta
Dichiarazioni di morte	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello - Tramite agenzia onoranze funebri
Dichiarazioni di nascita	<ul style="list-style-type: none"> - Allo sportello (entro 10 giorni dalla nascita) - Tramite l'ospedale dove è avvenuta la nascita (entro 3 giorni dalla nascita)
Pubblicazioni e organizzazione di matrimoni civili	- Allo sportello

ACCESSO ALL'AUTOCERTIFICAZIONE

L'autocertificazione è un diritto del cittadino nei confronti delle pubbliche amministrazioni. I servizi interni e demografici incentivano il godimento di questo diritto attraverso:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE
Accesso all'autocertificazione	<ul style="list-style-type: none">- Presenza di modulistica cartacea presso gli uffici interni e demografici- Pubblicazione della modulistica sul sito istituzionale del Comune

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi che i servizi interni e demografici si pongono per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- ampliare i punti di accoglienza ed ascolto dei cittadini all'interno degli uffici;
- ampliare le fonti d'informazione;
- potenziare le possibilità di accesso ai servizi attraverso l'invio a domicilio di certificati anagrafici;
- incentivare l'utilizzo dell'autocertificazione e ridurre il numero di richieste di certificazione.

Questi fattori di qualità diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, attraverso successive indagini di soddisfazioni dell'utenza.

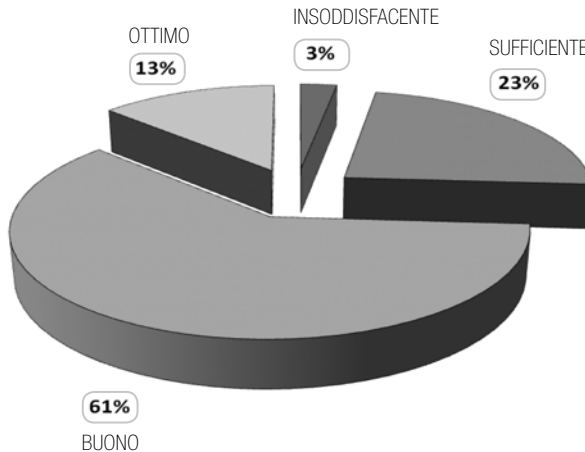
5. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il dirigente del settore, in collaborazione con il servizio controllo di gestione, redige con cadenza triennale un rapporto di valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi, segnalando:

- i casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

Nel corso del primo semestre 2011 si è svolta l'indagine sulla soddisfazione degli utenti del servizio anagrafe che ha dato i seguenti risultati

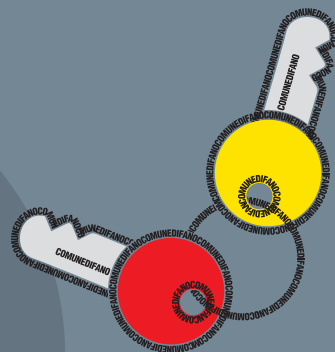
QUALITÀ PERCEPITA: VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



Sul totale dei cittadini, sia italiani che stranieri, la valutazione complessiva del servizio è buona: infatti il 61% dei compilatori reputano l'anagrafe comunale un buon servizio. Il 13% ottimo, il 23% lo ritengono sufficiente e solamente il 3% esprime un giudizio negativo (insoddisfacente). Complessivamente, quindi, la percezione e la soddisfazione del servizio offerto sono positive.

*Pubblicazione a cura dei Servizi interni e demografici
del Comune di Fano (PU)
Impaginazione Contecamillo / Stampa Società Tipografica*

Stampato nel mese di novembre 2012



FEDERICO SENECA

(Fano, 1891 – Casnate, 1976)

Pubblicitario, disegnatore e grafico, è uno dei più importanti cartellonisti pubblicitari italiani. Studia all'Accademia di belle arti di Roma. Successivamente si trasferisce a Milano. Collabora con la Perugina e la Buitoni per le quali, col ruolo di direttore artistico, cura l'immagine grafica e crea memorabili manifesti pubblicitari.

Nel 1933 apre un proprio studio e crea campagne pubblicitarie per Italtirajon, Fiat, Cinzano, Agipgas, Pibigas, Engol, Lane BBB.



COMUNE DI
FANO



servizi
interni

VIA SAN FRANCESCO D'ASSISI, 76
61032 FANO (PU)
www.comune.fano.ps.it