



COMUNE DI CALATABIANO

PROVINCIA DI CATANIA

PIAZZA VITTORIO EMANUELE, N. 32 - CAP. 95011

SERVIZI DEMOGRAFICI



STATO CIVILE

CARTA

DEI SERVIZI



ANAGRAFE



ELETTORALE

DEMOGRAFICI

INDICE

Presentazione

1 - INTRODUZIONE.

- ◇ Cos'è la Carta dei servizi
- ◇ La struttura della Carta dei servizi

2 - I SERVIZI ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE E LEVA

- ◇ Cenni storici
- ◇ Legislazione di riferimento
- ◇ Principi fondamentali che regolano l'attività del servizio
- ◇ Organizzazione del servizio
- ◇ Servizi offerti
- ◇ Destinatari dei servizi
- ◇ Ubicazione degli uffici e recapiti

3 - LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI :

- ◇ Certificati / Carta d'identità / Residenza / Stato Civile / Elettorale / Leva

4 - I RAPPORTI CON GLI UTENTI

- ◇ Rilevazione della soddisfazione degli utenti
- ◇ Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Presentazione

La maggior parte dei cittadini Calatabianesi entra in contatto con lo sportello e/o uffici demografici almeno una volta l'anno. E' intuibile, pertanto, come l'operato di detti uffici sia di primaria importanza fra le attività svolte dal Comune ed ai quali, con il progredire dell'innovazione tecnologica e con il divenire delle realtà sociali, viene richiesta una continua attenzione alle nuove istanze della collettività ed un costante aggiornamento degli operatori stante la continua produzione normativa regolatrice della materia.

Da questa consapevolezza nasce la Carta dei Servizi Demografici, strumento di apertura nei confronti dei Calatabianesi e di tutta la comunità multietnica insediata sul territorio comunale, con cui l'area di attività demografica del Comune di Calatabiano si presenta all'utenza elencando tutti i servizi offerti dai relativi uffici e le modalità di accesso. Trattasi di uno strumento fondamentale con cui si pone attuazione ai principi di trasparenza, di accessibilità e di imparzialità dell'azione della Pubblica Amministrazione ed in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i servizi in oggetto vengono erogati per garantire al cittadino le informazioni e gli atti di cui ha bisogno. Appare opportuno ribadire questi concetti in quanto elementi che rappresentano uno dei tratti più innovativi di una Pubblica Amministrazione moderna, che il Comune di Calatabiano intende sviluppare e tutelare, grazie all'impegno continuo degli operatori.

La Carta dei servizi rappresenta, dunque, un impegno, non solo quantitativo ma, soprattutto, qualitativo dei tanti servizi prestati quotidianamente.

1- INTRODUZIONE

◇ **Cos'è 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").

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 lo strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'Ente, nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- facilita l'accesso e la fruizione dei servizi;
- fissa standard di qualità per facilitarne il rispetto;
- individua obiettivi di miglioramento nella gestione dei servizi.

Non si tratta di una "Guida ai Servizi Demografici Comunali", ma di un documento attraverso il quale si realizza una modalità di comunicazione tra il Comune ed i cittadini e di tutela dei diritti di quest'ultimi; di uno strumento di trasparenza, che esplica e formalizza il livello di prestazione dei servizi erogati, costituendo un "patto" concreto e ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e gli Utenti in fase di erogazione dei servizi demografici comunali.

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 Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- ❖ Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- ❖ Decreto legislativo 286 del 30 luglio 1999 (art.11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi");
- ❖ Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 24 Marzo 2004 ("Rilevazione della qualità percepita dai cittadini");
- ❖ Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 ("Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni").

◇ **La struttura della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web del Comune: www.comune.calatabiano.ct.it. Essa ha validità pluriennale. Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione, a cui essa fa riferimento, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Il Comune di Calatabiano intende avviare, inoltre, ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati vengono 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.

2 - I SERVIZI ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE E LEVA

◇ **Cenni storici**

Le prime Anagrafi (dal greco ἀναγραφή = registrazione, iscrizione) scaturiscono dai "censimenti", utilizzati per regolare la convivenza dei singoli.

Con il Concilio di Trento, nel 1563, la funzione di registrazione/iscrizione è gestita totalmente dalla Chiesa Romana con la tenuta di appositi registri cartacei parrocchiali per i battesimi, le nascite e i decessi, premessa della nascita dell'Ufficio di Stato Civile.

Le anagrafi, finalizzate a conoscere numericamente la consistenza dei cittadini viventi sui territori, esistono già nelle città più importanti di alcuni stati pre-unitari.

Risale all'anno 1864 il primo provvedimento unitario per l'istituzione del Registro di popolazione (R.D. 31/12/1864, n. 2105), che prevede l'obbligo di istituire l'Ufficio delle Anagrafi in ogni Comune del Regno sulla base del censimento del 1861 per le persone con residenza stabile. Le Anagrafi assumono così il compito di fotografare costantemente i movimenti migratori, le morti e le cittadinanze.

Il Registro della Popolazione Residente è costituito dall'insieme dei "fogli di famiglia" su cui trascrivere ed aggiornare i dati relativi a ciascun nucleo familiare residente nel Comune. Con il regolamento del 1873 è introdotto l'obbligo della redazione, oltre che dei "fogli di

famiglia”, anche di “schede individuali” intestate ai singoli cittadini e contenenti i dati relativi alla loro posizione anagrafica (data e luogo di nascita, maternità, paternità, stato civile, occupazione, residenza, eventuali immigrazioni da altri Comuni, data e luogo di decesso).

L'art.117 della Costituzione assegna allo Stato la potestà legislativa esclusiva in materia di Cittadinanza, Stato Civile, Anagrafi ed Elettorale.

Nel primo Codice Civile del 1865 viene espresso il concetto della dimora abituale e del diritto alla residenza

Ancora oggi il buon funzionamento delle Anagrafi consente un buona organizzazione e strutturazione dello Stato.

In ogni Comune, il Sindaco, nella veste di Ufficiale di Governo, è il responsabile della corretta tenuta dei Registri Anagrafici e di Stato Civile. Per l'espletamento di tale compito si avvale dei funzionari comunali, che, dotati di adeguata professionalità ed esperienza, svolgono le proprie competenze istituzionali sulla base di leggi e regolamenti dello Stato, sotto la vigilanza delle Prefetture (Uffici Territoriali di Governo).

Il primo foglio di famiglia del nostro Comune risale all'anno 1929, porta la data del 1 luglio.

◇ **Legislazione di riferimento**

Stato Civile

- R.D. n. 1238/1939 “Ordinamento dello Stato Civile”
- D.P.R. n. 396/2000 “Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello stato civile, a norma dell'art. 2, comma 12, della L. 15 maggio 1997, n. 127”

Anagrafe

- L. n. 1228/1954 “Ordinamento delle Anagrafi della Popolazione Residente”
- D.P.R. n. 223/1989 “Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della Popolazione Residente”

Leggi di applicazione generale

- D. Lgs. n. 267/2000 “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”
- L. n. 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- D.P.R. n. 445/2000 “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”.
- D.P.R. n. 642/1972 “Imposta di Bollo”
- D. Lgs n. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”

Elettorale

- D.P.R. n. 223/1967 “Approvazione del testo unico delle leggi per la disciplina dell'elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle Liste Elettorali”

Leva

- D.P.R. n. 237/1964 e ss.mm.ii. “Leva e reclutamento obbligatorio nell'Esercito, nella Marina e nell'Aeronautica”
- L. n. 226/2004 e ss.mm.ii. "Sospensione anticipata del servizio obbligatorio di leva e disciplina dei volontari di truppa in ferma prefissata, nonché delega al Governo per il conseguente coordinamento con la normativa di settore"

◇ **Principi fondamentali che regolano l'attività del servizio**

I Servizi Demografici garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzioni di razza, etnia, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

◇ **Organizzazione del servizio**

L'organizzazione è orientata al raggiungimento dell'efficienza e dell'efficacia ed alla ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee a conseguire l'interesse pubblico.

L'ufficio Servizi Demografici garantisce, altresì, ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione ed il funzionamento dei servizi. Esso dispone di alcune tra le più rilevanti banche dati e garantisce il rispetto della privacy.

Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

Si ritiene opportuno informare i cittadini che i dati relativi a nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale e residenza possono essere visualizzati da tutti i gestori di pubblici servizi che ne facciano richiesta, dagli organismi preposti al prelievo contributivo e fiscale ed, in generale, da ogni ente che debba verificare una dichiarazione sostitutiva di certificazione presentata dai privati o che debba eseguire accertamenti d'ufficio.

Nel fornire i dati che vengono richiesti, anche diversi da quelli citati, gli operatori prestano la massima attenzione al rispetto dei principi di necessità e pertinenza delle domande, vagliando caso per caso le motivazioni, e rilasciano informazioni solo se rispettano il dettato del codice della privacy.

I dipendenti partecipano alla ricerca di modalità innovative e semplificate delle procedure al fine di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

I Servizi 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 degli uffici sono comunicati agli utenti mediante:

- ✓ gli organi d'informazione locale;
- ✓ il sito web del Comune;
- ✓ appositi avvisi all'interno del Palazzo Municipale.

◇ **Organizzazione del servizio**

L'organigramma dei Servizi Demografici del Comune di Calatabiano è il seguente:

SECRETARIO COMUNALE					
AREE DI ATTIVITA'					
Amministrativa	Economico-Finanziaria	Gestione Entrate Tributarie ed Extratributarie – Ecologia ed Ambiente	Sportello Unico Attività Produttive	Tecnica	Vigilanza
SERVIZI ED UFFICI					
Anagrafe Assistiti Decentrata					
Verifica Autocertificazioni					
Rilascio Certificati e Carte d'Identità					
Stato Civile					
Anagrafe					
Leva Militare					
Elettorale					
A.i.r.e.					
Giudici Popolari					

◇ **Servizi offerti**

I Servizi erogati dai sopra citati uffici sono regolati dalla normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

ANAGRAFE

Il Servizio Anagrafe garantisce la regolare tenuta del Registro della Popolazione Residente nel Comune, sia come singoli sia come componenti il nucleo familiare che come convivenza, registrando nel tempo i movimenti della popolazione in entrata (nati ed immigrati) e in uscita (morti ed emigrati), oltre i cambi di abitazione.

Gli uffici curano, pertanto, la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, nonché il rilascio delle carte d'identità.

A.I.R.E.

Il Servizio A.I.R.E. gestione l'anagrafe degli italiani residenti all'estero: iscrizioni, cancellazioni ed aggiornamenti delle posizioni a seguito di comunicazioni di stato civile (nascita, morte, matrimonio e cittadinanza) mediante assidua corrispondenza con tutti i Consolati Italiani ed il Ministero degli Affari Esteri e rapporti diretti con il Ministero dell'Interno.

STATO CIVILE

Il Servizio dello Stato Civile garantisce la registrazione del complesso di eventi determinanti lo *status* della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà:

atti di nascita, atti di cittadinanza, pubblicazioni di matrimonio, celebrazioni di matrimonio, atti di morte; aggiorna, attraverso le annotazioni, gli atti conservati in archivio e ne rilascia la relativa certificazione.

Ha, inoltre, l'obbligo di conservare tale documentazione, perché, dai relativi atti, la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati.

ELETTORALE

Il Servizio Elettorale provvede alla tenuta ed all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Calatabiano, rilascia ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto al voto, assicura l'aggiornamento degli Albi dei Presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale. Rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali e gestisce la formazione e l'aggiornamento delle suddette liste.

GIUDICI POPOLARI

Il Servizio Giudici Popolari provvede all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

LEVA MILITARE

Il Servizio Leva Militare gestisce le posizioni relative alla leva militare: tenuta dei ruoli matricolari, benefici vari, formazione della lista di leva e pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune.

Aggiorna d'ufficio i ruoli matricolari comunali, sulla base delle comunicazioni che intercorrono fra Comuni a seguito dei movimenti migratori della popolazione maschile.

Comunica al Distretto Militare ed alla Capitaneria di Porto, con l'invio delle liste di leva degli iscritti.

Provvede alla pubblicazione degli atti e delle notizie di interesse per il cittadino.

ANAGRAFE ASSISTITI

Lo sportello eroga i seguenti servizi: iscrizione, variazione e cancellazione anagrafe sanitaria; scelta e revoca del medico di base e del pediatra; emissione del libretto sanitario; operazioni di verifica per l'emissione della tessera sanitaria.

I Servizi Demografici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico, comprese le sezioni *web* dedicate.

Realizza e mette a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche, anche sul sito *web*: www.comune.calatabiano.ct.it. I medesimi Servizi si impegnano ad informare il cittadino in

merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti ed ulteriori informazioni e motivando eventuali decisioni assunte.

◇ **Ubicazione degli Uffici e recapiti**

SERVIZIO ED UFFICI: ANAGRAFE ASSISTITI DECENTRATA, VERIFICA AUTOCERTIFICAZIONI, RILASCIO CERTIFICATI E CARTE D'IDENTITÀ

Resp.le del servizio: Sig. Antonio Uchino Istruttore amministrativo - cat. C
con funzioni sostitutive del Responsabile del Servizio Stato Civile

Contatti: Palazzo Comunale, Piazza V. Emanuele, 32 - primo piano

Orario di ricevimento: lunedì, martedì e mercoledì dalle 9,30 alle 12,00 - martedì e giovedì dalle 16,30 alle 17,30

Tel.: 095 7771022

E-mail: anagrafeassistiti@comune.calatabiano.ct.it

PEC: protocollo_generale@calatabianopec.e-etna.it

Fax: 095 7771023

Risorse umane: Sig. Rosario Reitano Esecutore ai servizi di supporto - cat. B1

Responsabile dei Procedimenti riconnessi al Servizio Protocollo per funzioni collaborative o sostitutive del dipendente Livornese Giovanni

Responsabile dei Procedimenti riconnessi ai Servizi Verifica Autocertificazioni - Rilascio certificati e carte d'identità

Tel.: 095 7771026 (ufficio protocollo)

PEC: protocollo_generale@calatabianopec.e-etna.it

Fax: 095 7771080

SERVIZIO ED UFFICI: ELETTORALE - A.I.R.E. - GIUDICI POPOLARI

Resp.le del servizio: Sig.ra Adelaide Valentino Istruttore amministrativo - cat. C
con funzioni sostitutive del Responsabile del Servizio Anagrafe e Leva Militare

Contatti: Palazzo Comunale, Piazza V. Emanuele, 32

Orario di ricevimento: da lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,00 - martedì e giovedì dalle 16,00 alle 17,30

Tel.: 095 7771027

E-mail: elettorale@comune.calatabiano.ct.it

PEC: elettorale@calatabianopec.e-etna.it

Fax: 095 645312

SERVIZIO ED UFFICI: ANAGRAFE - LEVA MILITARE

Resp.le del servizio: Sig.ra Rosaria Nocciola Istruttore amministrativo - cat. C
con funzioni sostitutive del Responsabile del Servizio Elettorale – A.I.R.E. – Giudici Popolari

Contatti: Palazzo Comunale, Piazza V. Emanuele, 32

Orario di ricevimento: da lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,00 - martedì e giovedì dalle 16,00 alle 17,30

Tel.: 095 7771027

E-mail: anagrafe@comune.calatabiano.ct.it

PEC: anagrafe@calatabianopec.e-etna.it

Fax: 095 7771080

SERVIZIO ED UFFICI: STATO CIVILE

Resp.le del servizio: Sig.ra Antonina Settimo Collaboratore amministrativo - cat. B3
con funzioni sostitutive del Responsabile del Responsabile dei Servizi Anagrafe Assistiti Decentrata – Verifica Autocertificazioni –. Rilascio certificati e carte d'identità

Contatti: Palazzo Comunale, Piazza V. Emanuele, 32

Orario di ricevimento: da lunedì a venerdì dalle 9,30 alle 12,00 - martedì e giovedì dalle 16,00 alle 17,30

Tel.: 095 7771027

3 – LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI

ANAGRAFE	
Certificati anagrafici	
SERVIZIO	Rilascio certificati
DESCRIZIONE	I certificati anagrafici sono attestazioni che riguardano i dati contenuti nei registri della popolazione residente nel Comune (residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato libero, nascita, morte, matrimonio)
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Allo sportello - Palazzo Comunale <input type="checkbox"/> vedi link "Autocertificazioni"
TEMPI DI RILASCIO	Immediato allo sportello
COSTO	Imposta di bollo €. 16.00 e diritti di segreteria €. 0.52, salvo specifiche esenzioni da dichiarare da parte del richiedente
Certificati anagrafici storici	
SERVIZIO	Rilascio certificati
DESCRIZIONE	I certificati anagrafici storici attestano situazioni anagrafiche pregresse (certificato di residenza storico, certificato di stato di famiglia storico)
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Allo sportello - Palazzo Comunale (documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello) <input type="checkbox"/> Per posta (fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta)
TEMPI DI RILASCIO	Di norma entro 30 giorni, salvo ricerche particolarmente complesse
COSTO	<input type="checkbox"/> Imposta di bollo €. 16.00 e diritti di segreteria €. 5,16 per il certificato di residenza <input type="checkbox"/> Imposta di bollo di €. 16.00 e diritti di segreteria di €. 5.16 per ogni componente presente nel nucleo familiare per il certificato di famiglia
Carta d'identità	
SERVIZIO	Carte d'identità
DESCRIZIONE	E' il documento che attesta l'identità della persona
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Allo sportello - Palazzo Comunale. <input type="checkbox"/> A domicilio, in casi straordinari per allettati, previo appuntamento
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> 3 fotografie formato tessera uguali e recenti, a capo scoperto su sfondo bianco <input type="checkbox"/> Vecchia carta di identità o denuncia di smarrimento/furto
TEMPI DI RILASCIO	<input type="checkbox"/> Immediato allo sportello <input type="checkbox"/> A domicilio entro 3 giorni dalla richiesta
COSTO	Euro 5,42

Residenza	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	Cambi di abitazione nell'ambito del territorio comunale. Entro 20 giorni dalla data in cui è avvenuto il cambio di abitazione occorre presentare la dichiarazione
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Via fax <input type="checkbox"/> Posta <input type="checkbox"/> Posta elettronica (PEC- E-MAIL)
Iscrizioni anagrafiche di cittadini	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	È la dichiarazione con la quale si afferma di avere la dimora abituale in una data città ad un determinato indirizzo, entro 20 giorni dal verificarsi
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All' Ufficio Anagrafe - Palazzo Comunale <input type="checkbox"/> Via fax <input type="checkbox"/> Posta <input type="checkbox"/> Posta elettronica (PEC- E-MAIL) <input type="checkbox"/> vedi link "Residenza in tempo reale"
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità <input type="checkbox"/> Codice fiscale <input type="checkbox"/> Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare <input type="checkbox"/> Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno <input type="checkbox"/> Dati relativi alle patenti rilasciate in Italia e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione o residenza per provenienza da altro Comune
TEMPI RILASCIO	48 ore
COSTO	Nessuno
Iscrizioni anagrafiche dei cittadini extracomunitari	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	I cittadini extracomunitari che decidono di risiedere stabilmente per un periodo superiore a tre mesi devono richiedere l'iscrizione anagrafica presso la circoscrizione di appartenenza
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All' Ufficio Anagrafe - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Passaporto in corso di validità - permesso di soggiorno valido o corredato delle ricevute per il rinnovo CIRCOLARE M.I. n. 16/2007 <u>Iscrizione anagrafica nelle more del PRIMO permesso di soggiorno rilasciato per motivi di lavoro subordinato.</u> Occorre esibire: <input type="checkbox"/> il contratto di soggiorno stipulato presso lo Sportello Unico per l'Immigrazione <input type="checkbox"/> la ricevuta rilasciata dall'ufficio postale attestante l'avvenuta presentazione della richiesta di permesso <input type="checkbox"/> la domanda di rilascio del permesso di soggiorno per lavoro subordinato presentata allo Sportello Unico <u>Iscrizione di un minore adottato abolito il</u>

	<u>permesso di soggiorno:</u> 1. visto d'ingresso 2. ricevuta rilasciata dall'ufficio postale attestante l'avvenuta presentazione della richiesta di permesso 3. presentazione della fotocopia non autenticata del nulla osta per ricongiungimento familiare rilasciato allo sportello
TEMPI RILASCIO	3-5 gg.
COSTO	Nessuno
Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	Il cittadino di uno Stato membro dell'Unione Europea che ha intenzione di risiedere in Italia per più di tre mesi e che si trasferisce a Calatabiano da altro Comune italiano deve iscriversi all'Anagrafe del nostro Comune
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All'Ufficio Anagrafe - Palazzo Comunale (rilascio attestazione di regolarità anagrafica temporanea o permanente)
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<u>Cittadino europeo lavoratore subordinato o autonomo nello Stato membro ospitante:</u> <input type="checkbox"/> carta d'identità o passaporto in corso di validità <input type="checkbox"/> conferma di assunzione del datore di lavoro o un certificato di lavoro o una prova dell'attività autonoma esercitata <u>Cittadino europeo disoccupato:</u> <input type="checkbox"/> carta d'identità o passaporto in corso di validità <input type="checkbox"/> prova delle risorse economiche sufficienti <input type="checkbox"/> assicurazione sanitaria <u>Cittadino europeo studente o in formazione professionale:</u> <input type="checkbox"/> carta d'identità o passaporto in corso di validità <input type="checkbox"/> attestato di iscrizione all' Università e/o Scuola <input type="checkbox"/> autocertificazione di disporre di risorse sufficienti (DPR n. 445/2000) <input type="checkbox"/> Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM) rilasciata dal paese di provenienza
TEMPI RILASCIO	48 ore per l'iscrizione in anagrafe In tempo reale il rilascio dell'attestazione
COSTO	Per l'attestazione marca da bollo 16.00 euro e diritti di segreteria 0.52 euro
Attestazioni di soggiorno dei cittadini comunitari	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	Il cittadino dell'Unione Europea che abbia soggiornato in via continuativa per cinque anni nel territorio nazionale acquisisce il diritto di soggiorno permanente, sempre nel rispetto delle condizioni previste dalla legge

MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All'Ufficio Anagrafe - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Soggiorno e residenza regolare da 5 anni <input type="checkbox"/> Documento d'identità <input type="checkbox"/> Codice fiscale
TEMPI RILASCIO	In tempo reale
COSTO	Imposta di bollo 16.00 euro e diritti di segreteria 0.52 euro

AUTOCERTIFICAZIONI	
Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà	
SERVIZIO	Autocertificazioni
DESCRIZIONE	E' il documento con cui il cittadino può dichiarare numerose situazioni che lo riguardano (stati, qualità personali o fatti); il documento non può contenere dichiarazioni di intenzioni, propositi per il futuro, procure e, comunque, non può riguardare atti negoziali
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Allo sportello - Palazzo Comunale <input type="checkbox"/> A domicilio, in casi straordinari per allettati, previo appuntamento <input type="checkbox"/> vedi link "Autocertificazioni"
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità
TEMPI DI RILASCIO	<input type="checkbox"/> Immediato allo sportello <input type="checkbox"/> A domicilio entro 3 giorni dalla richiesta
COSTO	Nessuno
MODULISTICA	<input type="checkbox"/> Presente sul sito: www.comune.Calatabiano.ct.it <input type="checkbox"/> vedi anche link "Autocertificazioni"

AUTENTICHE	
Autenticazioni di sottoscrizione e di copie di documenti	
SERVIZIO	Autentiche
DESCRIZIONE	L'autenticazione è l'attestazione da parte del pubblico ufficiale che una firma è resa dal dichiarante in sua presenza ed è, pertanto, autentica e che la copia del documento è conforme all'originale
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Allo sportello - Palazzo Comunale <input type="checkbox"/> A domicilio, in casi straordinari per allettati, previo appuntamento <input type="checkbox"/> vedi link "Autocertificazioni"
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità
TEMPI DI RILASCIO	<input type="checkbox"/> Immediato allo sportello <input type="checkbox"/> A domicilio entro 10 giorni
COSTO	Imposta di bollo €. 16.00 e diritti di segreteria €. 0.52, salvo specifiche esenzioni da dichiarare a cura del richiedente

A.I.R.E.	
Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.)	
SERVIZIO	A.I.R.E.
DESCRIZIONE	L'A.I.R.E. contiene i dati dei cittadini italiani

	che hanno dichiarato di risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore a 12 mesi
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All'Ufficio A.I.R.E. - Palazzo Comunale. <input type="checkbox"/> Presso Consolato/Ambasciata d'Italia nello stato estero
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità <input type="checkbox"/> Indirizzo estero esatto
TEMPI RILASCIO	<input type="checkbox"/> Entro un anno <input type="checkbox"/> Entro 90 giorni dalla richiesta del Consolato
COSTO	Nessuno

STATO CIVILE	
DICHIARAZIONE DI NASCITA	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	La dichiarazione di nascita viene resa da un genitore, se sposati; da entrambi, se non coniugati, entro dieci giorni dall'evento, presso l'ufficio di stato civile del Comune in cui è avvenuta la nascita o in quello di residenza dei genitori
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All'Ufficio Stato Civile - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità dei genitori <input type="checkbox"/> Attestazione di nascita dell'ospedale
TEMPI RILASCIO	Immediato
COSTO	Nessuno
Dichiarazione di morte	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	La dichiarazione di morte viene resa all'Ufficiale dello Stato Civile entro 24 ore dal decesso da parte del cittadino e/o dell'agenzia di pompe funebri
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All'Ufficio Stato Civile - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Certificato necroscopico <input type="checkbox"/> Scheda Istat <input type="checkbox"/> Avviso del decesso
TEMPI RILASCIO	Immediato
COSTO	Nessuno
Certificati ed estratti di Stato Civile	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	<p>I certificati e gli estratti di stato civile attestano i dati desumibili dai registri di stato civile, in particolare:</p> <input type="checkbox"/> certificato di nascita (luogo e data di nascita) <input type="checkbox"/> certificato di matrimonio (nominativi sposi e luogo e data di matrimonio) <input type="checkbox"/> certificato di morte (luogo e data di morte) <input type="checkbox"/> estratto per riassunto dell'atto di nascita (certificazione di nascita completa di eventuali annotazioni) <input type="checkbox"/> estratto per riassunto dell'atto di

	matrimonio (certificazione di matrimonio completa di eventuali annotazioni) <input type="checkbox"/> estratto per riassunto dell'atto di morte (certificazione di morte completa di eventuali annotazioni)
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Allo Sportello – Palazzo Comunale dal 1850 in avanti per gli atti di nascita, dal 1870 in avanti per gli atti di matrimonio e dal 1900 in avanti per gli atti di morte <input type="checkbox"/> Per posta <input type="checkbox"/> Richiesta via e-mail
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello <input type="checkbox"/> Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o via e-mail
TEMPI RILASCIO	Immediato
COSTO	Nessuno
Pubblicazione di matrimonio	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	La pubblicazione di matrimonio è una forma di pubblicità/notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio da parte delle due persone interessate
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Allo Sportello - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità <input type="checkbox"/> Per i cittadini comunitari ed extra comunitari: documento di identità in corso di validità e nulla osta rilasciato dalle autorità straniere competenti <input type="checkbox"/> Richiesta del parroco o ministro di culto se matrimonio religioso
TEMPI RILASCIO	In relazione alla data di matrimonio (le pubblicazioni hanno validità 6 mesi)
COSTO	Imposta di bollo
Richiesta di cittadinanza (neo-diciottenni)	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	I neo diciottenni stranieri nati e residenti in Italia possono presentare domanda di cittadinanza entro il 19° anno di età presso la Prefettura di Catania
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Allo Sportello - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Certificato di residenza storico <input type="checkbox"/> Copia atto di nascita <input type="checkbox"/> Copia permesso di soggiorno

ELETTORALE	
Iscrizione nell'albo degli scrutatori e dei presidenti di seggio	
SERVIZIO	Elettorale
DESCRIZIONE	I cittadini maggiorenni possono svolgere le funzioni di scrutatore e presidente di seggio elettorale presentando domanda nei termini indicati
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All'Ufficio Elettorale - Palazzo Comunale. <input type="checkbox"/> Per fax <input type="checkbox"/> Per e-mail

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello <input type="checkbox"/> Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o e-mail <input type="checkbox"/> Domanda di richiesta da presentare per i presidenti entro 31/10 e per gli scrutatori entro il 30/11
COSTO	Nessuno
Concessione di spazi per la propaganda elettorale	
SERVIZIO	Elettorale
DESCRIZIONE	In occasione di ogni competizione elettorale è necessario assegnare degli spazi fisici in cui i partiti/gruppi politici possano legittimamente pubblicizzare la loro posizione politica. Solitamente tali spazi vengono segnati a pareti nelle zone maggiormente frequentate della città e delle frazioni
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All' Ufficio Elettorale - Palazzo Comunale <input type="checkbox"/> Per fax <input type="checkbox"/> Per posta
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello <input type="checkbox"/> Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta <input type="checkbox"/> Domanda scritta
TEMPI RILASCIO	Termini di Legge
COSTO	Nessuno
Certificati di iscrizione alle liste elettorali	
SERVIZIO	Elettorale
DESCRIZIONE	È il certificato che attesta l'iscrizione nelle liste elettorali del Comune di residenza. Serve per presentare la propria candidatura in qualsiasi consultazione elettorale. È necessario in occasione della raccolta di sottoscrizioni a sostegno delle proposte di referendum, di iniziativa legislativa popolare e di presentazione delle candidature alle elezioni
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All'Ufficio Elettorale - Palazzo Comunale <input type="checkbox"/> Per fax <input type="checkbox"/> Per e-mail
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello <input type="checkbox"/> Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o fax
TEMPI RILASCIO	Entro 24 ore
COSTO	Nessuno
Rilascio tessera elettorale	
SERVIZIO	Elettorale
DESCRIZIONE	È il documento che permette, unitamente a un valido documento di identità, l'esercizio del diritto di voto, attestando la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali

	del comune di residenza
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All'Ufficio Elettorale - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità <input type="checkbox"/> Tessera vecchia in caso provenienza da altro Comune
TEMPI RILASCIO	Immediato
COSTO	Nessuno

GIUDICI POPOLARI	
Aggiornamento Albi dei Giudici popolari di Corte d'Assise e Corte D'Assise d'Appello	
SERVIZIO	Giudici Popolari
DESCRIZIONE	L'Albo dei Giudici Popolari è l'elenco delle persone qualificate a ricoprire le funzioni di giudice popolare presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado. È costituito dai nomi dei cittadini che sono in possesso dei requisiti richiesti dalla legge
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All'Ufficio Giudici Popolari - Palazzo Comunale <input type="checkbox"/> Per fax <input type="checkbox"/> Per posta
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello <input type="checkbox"/> Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta <input type="checkbox"/> Domanda entro il 31/07 degli anni dispari
COSTO	Nessuno

LEVA MILITARE	
Leva militare	
SERVIZIO	Leva militare
DESCRIZIONE	Provvede alla formazione e all'aggiornamento delle liste di leva, alla tenuta dei ruoli matricolari, alla gestione delle posizioni militari degli stranieri residenti, all'aggiornamento d'ufficio dei ruoli matricolari comunali sulla base delle comunicazioni che intercorrono tra i Comuni in seguito ai movimenti migratori della popolazione maschile. Sono previste le seguenti tipologie di certificazione: certificato di esito di leva per i riformati alla visita, certificato iscrizione liste di leva
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> All' Ufficio Leva - Palazzo Comunale <input type="checkbox"/> Per fax <input type="checkbox"/> Per e--mail
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<input type="checkbox"/> Documento di identità in corso di validità
TEMPI RILASCIO	Immediato
COSTO	Nessuno

ANAGRAFE ASSISTITI	
Anagrafe assistiti	
SERVIZIO	Anagrafe assistiti
DESCRIZIONE	Il servizio dà la possibilità per i cittadini residenti di effettuare operazioni di gestione dell'anagrafe sanitaria (iscrizione, variazione, cancellazione dell'assistito, scelta, revoca e cambio del edico di base)
MODALITÀ DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Allo sportello - Palazzo Comunale <input type="checkbox"/> vedi link "Autocertificazioni"
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità
TEMPI DI RILASCIO	Entro il termine massimo di 3 gg.
COSTO	Nessuno

4 - I RAPPORTI CON GLI UTENTI

◇ Rilevazione della soddisfazione dei cittadini – utenti

I Servizi Demografici intendono promuovere, periodicamente, ricerche quali-quantitative 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.

◇ Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami e/o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, sia verbalmente (di persona o per telefono), sia per iscritto (lettera, fax, e-mail).

I suggerimenti, le segnalazioni ed 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). Gli uffici risponderanno nei tempi più rapidi possibili e comunque entro e non oltre 30 giorni.

FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO-SUGGERIMENTO-SEGNALAZIONE

All'Ufficio Servizi Demografici

P.zza V. Emanuela, 32

95011 CALATABIANO

OGGETTO: modulo reclami – suggerimenti – segnalazioni da parte di cittadini fruitori dei Servizi Demografici.

€RECLAMO € SUGGERIMENTO €SEGNALAZIONE

(barrare con x solo la voce d'interesse)

Il sottoscritto _____ nato a _____, il

_____, residente in _____, via

_____, n. _____, telefono _____,

e-mail _____ segnala quanto segue:

(descrizione del fatto per cui si reclama/suggerisce/apprezza)

allega: _____

dà il consenso ai fini del trattamento dei propri dati personali ex D.Lgs. n. 193/06 per la gestione dei contenuti di cui al presente modulo.

_____, lì _____

firma

Da trasmettere brevi manu o al fax 095 /7771080 o tramite e-mail:

anagrafe@comune.calatabiano.ct.it

anagrafeassistiti@comune.calatabiano.ct.it

statocivile@comune.calatabiano.ct.it

elettorale@comune.calatabiano.ct.it