

CARTA DEI SERVIZI SERVIZI DEMOGRAFICI

In merito all'adozione della carta dei servizi, al fine di definire sistemi di qualità dell'Ente, la Commissione Indipendente per la Valutazione, Integrità e Trasparenza (CIVIT) in risposta ad un quesito formulato da un Comune ha precisato che *“nelle more dell’emanazione delle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri in ordine alle modalità di adozione delle Carte dei servizi, ai sensi dell’articolo 11 del D. Lgs. n. 286/1999, così come modificato dal D. Lgs. n. 150/2009, l’Amministrazione sia comunque tenuta ad adottare la Carta dei servizi in conformità alla disciplina vigente (art. 11 del D. Lgs. n. 286/1999; art. 101 del D. Lgs. n. 206/2005; Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994). Tale obbligo riguarda le amministrazioni pubbliche senza che, sul punto, operi alcuna distinzione tra enti territoriali”*.

Questa Carta, rivolta sia ai dipendenti che all'utenza esterna, presenta le attività e gli impegni di qualità offerti dai Servizi Demografici, al fine di migliorare il proprio servizio nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che contiene le Linee guida per la realizzazione della Carta medesima.

Principi Generali

Eguaglianza e Imparzialità

I Servizi Demografici attuano il principio di eguaglianza per tutti i collaboratori e utenti, che hanno diritto a un trattamento imparziale secondo criteri oggettivi e procedure trasparenti.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi vengono offerti negli orari di apertura al pubblico e per esigenze particolari su appuntamento.

Partecipazione

I collaboratori del Comune hanno la possibilità di partecipare al miglioramento organizzativo e di esprimere la propria valutazione sul clima interno e sul benessere organizzativo. L'utenza può esprimere le proprie opinioni attraverso lo sportello dei suggerimenti e reclami.

Chiarezza e Trasparenza

L'Ufficio dei Servizi Demografici si impegna a rendere chiare e trasparenti le attività dell'Ufficio, i criteri, le procedure ed i relativi tempi di esecuzione, nel rispetto della normativa vigente.

Efficienza ed Efficacia

I Servizi Demografici operano perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia.

Semplificazione

I Servizi Demografici si impegnano sul fronte della semplificazione amministrativa, al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dell'utenza.

Gli obiettivi principali di qualità dei Servizi Demografici possono essere così sintetizzati:

SERVIZI OFFERTI	
ANAGRAFE	<ul style="list-style-type: none">• Tenuta e aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (italiana e straniera) e dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (A.I.R.E);• Tenuta e aggiornamento dell'anagrafe della popolazione temporanea;• Rilascio dell'attestato di regolare soggiorno e dell'attestazione di soggiorno permanente per i cittadini comunitari;• Rilascio e proroghe carte di identità;• Rilascio certificazioni anagrafiche e autenticazioni;• Rilascio a domicilio e nei luoghi di cura, di carte di identità e autentiche di firma, per cittadini con gravi problemi di deambulazione;• Attività di consulenza agli utenti
STATO CIVILE	<ul style="list-style-type: none">• Formazione, archiviazione, conservazione e aggiornamento di tutti gli atti di Stato civile;• Attività di consulenza agli utenti e controllo della documentazione riguardante i procedimenti di Stato civile;• Rilascio estratti, certificati di stato civile, nonché copie conformi degli atti
LEVA MILITARE	<ul style="list-style-type: none">• Istruttoria, formazione e aggiornamento delle liste di leva;• Registrazione e firma dei congedi.
ELETTORALE	<ul style="list-style-type: none">• Tenuta e aggiornamento delle liste elettorali;• Attività di organizzazione, coordinamento, consulenza e controllo delle operazioni riguardanti le consultazioni elettorali;• Voto domiciliare nei casi previsti dalla legge.

Definiti i compiti e gli obiettivi dei Servizi Demografici, sono state inserite, al fine di facilitare i rapporti con l'utenza esterna ed interna, la mappa dei procedimenti rilevanti del Settore attraverso sia una tabella riepilogativa di sintesi degli stessi sia attraverso specifiche schede riepilogative dei servizi resi nella quale sono indicate: le modalità di erogazione dei servizi, i responsabili dei procedimenti, la documentazione necessaria da produrre per ottenere i servizi, eventuali riferimenti legislativi e/o regolamentari ed i tempi previsti per l'erogazione dei servizi.

La scheda che segue identifica gli indicatori di qualità dei servizi demografici per l'anno 2011.

INDIVIDUAZIONE DI STANDARD DI QUALITÀ		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER L'ANNO IN CORSO
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Estensione dell'apertura al pubblico	22 ore settimanali
	Periodicità del servizio a domicilio	Settimanale
	Percentuale di volte in cui non si oltrepassa la soglia di 15 minuti di attesa agli sportelli	90%
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Tempo di risposta ai reclami effettuati	Tempo di risposta medio: 3 gg
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con nome, numero di matricola e qualifica ben visibili
	Accesso alla modulistica	Immediata, totale e disponibile anche sul Web
	Disponibilità di bacheca negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Si, ben visibile ed aggiornata
	Aggiornamento periodico del Sito Web	Aggiornamento del sito entro 7gg. dalla variazione di una delle procedure definite nella carta dei servizi e comunque aggiornamento e revisione almeno semestrale.
ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca e rilascio copia atti su domanda	Ufficio Anagrafe:
		Ricerca pratiche dal 2004: immediato
		Ricerca antecedenti al 2004: max 5 gg.
		Ufficio Stato Civile:
		Ricerca pratiche dal '75: immediato
		Ricerca antecedenti il '75: max 5 gg.
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento professionale	Almeno un corso di aggiornamento professionale per ufficio
	Riunioni di coordinamento e di scambio conoscenze	Almeno una riunione a semestre
GESTIONE PRATICHE	Rispetto dei tempi definiti nelle singole schede dei servizi	100%