



COMUNE DI VELLETRI

(Provincia di Roma)

Piazza Cesare Ottaviano Augusto 1 - 00049

CARTA DEI SERVIZI
- SERVIZI DEMOGRAFICI -

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI	4
1. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
1.1 Uguaglianza	4
1.2 Imparzialità	4
1.3 Continuità	5
1.4 Partecipazione	5
1.5 Chiarezza e Trasparenza	5
1.6 Efficienza ed Efficacia	5
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	5
3. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI	5
3.1 Presentazione del servizio Anagrafe	6
3.2 Presentazione del servizio Stato Civile	6
3.3 Presentazione del servizio Elettorale	7
3.4 Presentazione del servizio Leva	7
4. GLI SPORTELLI ORARI	7
4.1 Servizio Anagrafe	7
4.2 Servizio Elettorale e Leva	7
4.3 Servizio Stato Civile	7
5. SERVIZI VIA COMPUTER: IL SITO WEB	8
6. SERVIZI VIA E-MAIL	
7. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA - PEC	8
8. SERVIZI OFFERTI	8
8.1 Servizio ANAGRFE	8
8.1.1 carta d'identità	8
8.1.2 carta d'identità per minori	9
8.1.3 certificati anagrafici	10
8.1.4 certificati di Stato Civile	10
8.1.5 estratti e copie integrale degli atti di stato civile	10
8.1.6 iscrizione AIRE	10
8.1.7 cambi di abitazione - trasferimento residenza all'interno del Comune	11
8.1.8 cambi di abitazione - Immigrazione	12
8.1.9 iscrizione anagrafica di cittadini comunitari	13
8.1.10 iscrizione anagrafica di cittadini extracomunitari	14
8.1.11 anagrafe al telefono	14
8.1.12 accesso ai documenti anagrafici	14
8.1.13 imposta di bollo su certificazioni anagrafiche	14
8.1.14 imposta di bollo su certificazioni di stato civile	15

8.1.15 dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà	15
8.1.16 autenticazione di firme e copie di documenti e fotografie	16
8.2 Servizio di STATO CIVILE	17
8.2.1 Variazione di dati anagrafici - regolarizzazione di nomi	17
8.2.2 cambiamento di nome o cognome	17
8.2.3 denuncia di nascita	17
8.2.4 denuncia di morte	18
8.2.5 acquisire la cittadinanza italiana	19
8.2.6 domanda di matrimonio	19
8.2.7 annotazione sentenza di divorzio	21
8.2.8 trascrizione sentenza divorzio	21
8.3 Servizio ELETTORALE	21
8.3.1 iscrizione e cancellazione dalle liste elettorali	21
8.3.2 diritto di voto in situazioni particolari	23
8.3.3 inserimento nell'albo degli scrutatori e dei presidenti/tenuta ed aggiornamento degli albi	24
8.3.4 tenuta ed aggiornamento dell'albo previsto dalla legge dei giudici popolari	26
8.3.5 certificazioni elettorali	26
8.3.6 accesso agli atti dell'ufficio elettorale	27
8.4 Servizio LEVA	27
8.4.1 compilazione liste di leva e gestione ruoli matricolari	27
8.4.2 certificazioni di leva	28
9. TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	29
9.1 tabella	29
10. INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI	34
11. SUGGERIMENTI E PROPOSTE	34
12. SODDISFAZIONE DEI CITTADINI	35
12.1 modulo reclami	35
12.2 proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi	36

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati ai cittadini in materia demografica, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne

La Carta dei Servizi quindi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Velletri e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In questa Carta dei Servizi relativa ai Servizi Demografici, il Comune di Velletri:

presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;

fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;

individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

I Servizi Demografici sono la porta di accesso dei cittadini al Comune e molte volte, attraverso questa, alla città.

Una città come Velletri che mette al primo posto le persone, i cittadini e le famiglie, i giovani e gli anziani, le loro storie e i loro bisogni; tutti protagonisti e tutti necessari nella vita della nostra comunità.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi "Demografici " si ispira ai seguenti principi:

1.1 UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

1.2 IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

1.3 CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

1.4 PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

1.5 CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica.
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000.
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" legge n. 183/2011

3. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Non a tutti i cittadini è noto che alcuni dei servizi da loro più "frequentati" quando si recano in sedi comunali sono, in realtà, servizi di competenza statale, affidati ai Comuni perché, data la loro vicinanza con le popolazioni amministrare, sono in grado di garantire una miglior gestione: tali sono i cosiddetti "servizi demografici" che si occupano delle attività relative all'anagrafe, all'elettorale, alla leva, alla statistica, attività direttamente conseguenti alle funzioni che il Sindaco riveste quale Ufficiale di Governo.

Nel nostro ordinamento, infatti, il Sindaco espleta due funzioni ben distinte e separate: l'una quella di Capo dell'Amministrazione Comunale, l'altra quella di Ufficiale di Governo.

In tale seconda veste, il Sindaco si rende garante dell'applicazione uniforme di leggi dello Stato che, necessariamente, non possono essere lasciate alla potestà legislativa e regolamentare delle Regioni e dei Comuni.

Nella sua espressa qualità di Ufficiale di Governo e quindi quale organo periferico dello Stato, il Sindaco è Ufficiale di Anagrafe e di Stato Civile e sovrintende alla tenuta dei registri di stato civile e di popolazione, oltre che vigilare sui servizi elettorali e di leva militare.

3.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ANAGRAFE

L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare: nominativamente i cittadini che hanno la loro dimora abituale nel Comune, sia come singoli, mediante lo schedario individuale, sia come componenti di una famiglia, mediante le schede di famiglia, sia come componenti di una convivenza, con l'iscrizione nelle schede di convivenza; tutti i mutamenti dovuti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione; tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.).

E' compito dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici e di stato civile, le carte di identità, autenticare le firme, legalizzare le foto.

Le principali norme che disciplinano il servizio anagrafe sono:

- La Legge 24 dicembre 1954 "Ordinamento delle Anagrafi della Popolazione residente"
- Il D.P.R. 30 maggio 1989 n° 223 "Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della popolazione residente"

3.2 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO STATO CIVILE

Lo Stato Civile ha la funzione principale di registrare e certificare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, il matrimonio, la morte e la cittadinanza. Gli atti di stato civile fanno prova, fino a querela di falso, degli eventi registrati dall'Ufficiale dello Stato Civile.

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 e rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni.

La materia è stata innovata dal nuovo ordinamento di Stato Civile, approvato con il D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 che ha dato concreta attuazione alla volontà di rivedere e semplificare l'ordinamento di stato civile del 1939 eliminando, riducendo e semplificando gli adempimenti richiesti al cittadino, riducendo i termini per la conclusione dei provvedimenti e, infine, mirando alla progressiva informatizzazione delle procedure e degli atti.

3.3 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTORALE

Funzione dell'Ufficio Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Velletri 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 di seggio elettorale.

L'ufficio provvede anche all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

L'ufficio, inoltre, rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali.

3.4 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO LEVA

L'ufficio Leva ha lo scopo di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva e i ruoli matricolari dei militari posti in congedo, ne assicura la regolare consegna e, in caso di smarrimento, l'assistenza per ottenere copia del foglio matricolare per il conteggio degli anni prestati ai fini pensionistici.

Il servizio di leva obbligatoria è stato sospeso a tempo indeterminato e non abrogato. La normativa prevede, quindi, che tutti i giovani, di qualsiasi nazionalità, residenti nel territorio comunale, dal diciassettesimo anno di età vengano iscritti nelle liste di leva.

La possibilità di essere richiamati in servizio di leva decade al compimento del quarantacinquesimo anno.

4. GLI SPORTELLI: ORARI

4.1 SERVIZIO ANAGRAFE

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì : dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00

Sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,00 (solo carte d'identità)

4.2 SERVIZIO LEVA:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Lunedì e Giovedì anche dalle ore 15,30 alle 17,00

4.3 SERVIZIO STATO CIVILE :

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Lunedì e Giovedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,00.

Per le sole denunce di morte è attivo il servizio di reperibilità nei giorni di sabato e domenica.

I matrimoni vengono celebrati in orario di servizio, nei giorni di sabato e domenica e nei giorni festivi secondo quanto previsto dal regolamento comunale.

Il Comune di Velletri sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili.

5. SERVIZI VIA COMPUTER: IL SITO WEB

Dal portale del Comune di Velletri (www.comune.velletri.rm.it) è possibile attingere informazioni riguardanti i procedimenti di:

- Anagrafe
- Elettorale, Leva
- Stato Civile

6. I SERVIZI VIA E-MAIL

Scrivendo alle caselle di posta elettronica:

ufficio.anagrafe@comune.velletri.rm.it

ufficio.statocivile@comune.velletri.rm.it

ufficio.elettorale@comune.velletri.rm.it

E' attivo il servizio websi che permette ai cittadini di ottenere informazioni sulle procedure di rispettiva competenza, richiedere l'invio di certificati anche con il timbro digitale.

7. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le "spedizioni tradizionali" a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la posta elettronica certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Comune di Velletri possono usare l'indirizzo PEC:

ufficio.anagrafe@pec.comune.velletri.rm.it

ufficio.statocivile@pec.comune.velletri.rm.it

ufficio.elettorale@pec.comune.velletri.rm.it

8. I SERVIZI OFFERTI

8.1 SERVIZIO ANAGRAFE

8.1.1 Carta d'Identità: documento cartaceo.

Modalità di rilascio e rinnovo:

il rilascio o il rinnovo della Carta d'identità avviene contestualmente alla domanda del cittadino residente.

Il rinnovo può essere richiesto a partire da 6 mesi prima della scadenza del documento.

Documenti da presentare:

- n° 3 foto tessere recenti su sfondo chiaro e uniforme, uguali tra loro, senza copricapo. Il copricapo è ammesso solo per i cittadini che professino culti religiosi che ne obbligano l'uso.

Per i cittadini stranieri è necessario presentare un documento di identità del paese di origine e il permesso di soggiorno/carta di soggiorno rilasciato/a o, per i soli cittadini comunitari, l'attestazione di regolarità di soggiorno dalla Questura.

In caso di rinnovo occorre presentare anche la Carta d'identità scaduta. In caso di furto o di smarrimento è necessario consegnare la denuncia presentata al Commissariato di Polizia o ai Carabinieri.

Se si richiede un duplicato della Carta in corso di validità perché questa si è deteriorata, occorre presentarsi allo sportello con un altro documento valido che consenta il riconoscimento.

Per le proroghe delle carte d'identità cartacee rilasciate tra il 25/06/2003 e il 25/06/2008 (data di pubblicazione del Decreto Legge convertito in legge) il cittadino dovrà recarsi in Comune per l'apposizione del timbro con la nuova data di scadenza del documento.

La carta d'identità è un documento valido per l'espatrio nei paesi dell'Unione Europea ed in altri stati con i quali sono in vigore apposite convenzioni.

Si precisa che questa tipologia di documento sarà disponibile fino all'esaurimento della fornitura da parte del Ministero dell'Interno.

Tempi: Rilascio in tempo reale.

Validità documento: 10 anni dalla data di rilascio.

Costi: 6,00 Euro.

Costo del duplicato: 11,17 Euro

8.1.2 Carta d'identità per minori da 0 A 18 anni

Modalità di rilascio:

il rilascio della carta d'identità sia elettronica che cartacea per i minori dai 0 ai 18 anni segue le stesse modalità già illustrate nelle pagine precedenti.

Il ragazzo minorenne deve presentarsi accompagnato da un genitore convivente, munito di un proprio documento di riconoscimento.

Convalida per l'espatrio:

Per ottenere la validità all'espatrio della Carta è necessaria la firma contestuale di entrambi i genitori o di chi esercita la potestà parentale. In caso di impossibilità di uno dei due genitori a recarsi personalmente allo sportello è sufficiente produrre una dichiarazione in carta semplice di assenso all'espatrio firmato dal genitore assente,

corredato da fotocopia del suo documento di identità in corso di validità.

La carta di identità per i minori da 0 a 3 anni ha validità 3 anni.

La carta di identità per i minori da 4 a 18 anni ha validità 5 anni.

Il costo è identico a quello delle carte per gli adulti.

8.1.3 Certificati Anagrafici

Nei casi in cui non sia possibile avvalersi dell'autocertificazione, il cittadino può richiedere presso gli sportelli anagrafici dell'Anagrafe i certificati di competenza; fra i più richiesti vi sono:

- stato di famiglia;
- residenza;
- identità personale;
- cumulativo contenente: residenza, cittadinanza, stato di famiglia;
- stato libero.

Costi: 16,00 Euro per marca da bollo se prevista e € 0,52 centesimi per i diritti di segreteria

Tempi: I certificati vengono rilasciati in tempo reale per cittadini residenti;

se è richiesta la spedizione a domicilio è previsto un tempo massimo di 7 giorni.

8.1.4 Certificati di Stato Civile

Nei casi in cui non è possibile avvalersi dell'autocertificazione, il cittadino può richiedere presso gli sportelli anagrafici i certificati di:

- Nascita;
- Matrimonio
- Morte

Tempi: I certificati vengono rilasciati entro 48 ore per cittadini residenti;

per i cittadini NON residenti il rilascio della sopra-citata certificazione può richiedere un massimo di 10 giorni dalla richiesta la spedizione a domicilio è previsto un tempo massimo di 7 giorni.

Certificati di stato civile: nessun costo.

8.1.5 Estratti e copie integrali degli atti di Stato Civile

E' possibile richiedere, presso gli sportelli gli estratti e copie integrali di: nascita, morte, matrimonio.

Tempi: 10 giorni dalla richiesta.

Documenti da presentare:

Richiesta con motivazione del rilascio su modello predisposto con documento di identità.

8.1.6 Iscrizione all'Aire (anagrafe italiani residenti all'estero)

L'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero comprende tutti i cittadini italiani residenti all'estero e consente di accertare i movimenti anagrafici effettuati dagli stessi, all'estero e in Italia.

Il Comune di Velletri iscrive nella propria AIRE, cancellandoli contemporaneamente dall'anagrafe della popolazione residente:

- i cittadini di Velletri, dopo un periodo di permanenza all'estero superiore ai dodici mesi;
- i cittadini nati fuori del territorio nazionale, il cui atto di nascita è stato trascritto a Velletri;
- coloro che acquisiscono la cittadinanza continuando a risiedere all'estero.
- Iscrivere all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero e dichiarare eventuali cambi di residenza o di abitazione consente:
- di fruire dei servizi consolari;
- di ottenere certificati dal Comune di iscrizione e dal Consolato nella cui circoscrizione si è residenti;
- di esercitare con regolarità il diritto di voto.

La recente legislazione in materia, ha previsto che entro i sei mesi successivi all'iscrizione all'AIRE, i Comuni provvedano a confermare all'Agenzia delle Entrate competente per territorio l'effettività della cessata residenza del precedente domicilio fiscale.

La Legge prevede un periodo triennale, a partire dall'iscrizione all'AIRE, in cui il cittadino è "sottoposto a vigilanza" da parte del Comune e dall'Agenzia delle Entrate.

Il cittadino che intende iscriversi all'A.I.R.E. deve fare richiesta all'Ufficio consolare di riferimento che provvederà ad inviare al Comune di ultima residenza in Italia il modello CONS01.

L'Ufficio Anagrafe provvederà ad informare il cittadino dell'avvenuta iscrizione tramite il Consolato di residenza.

Il cittadino iscritto all'A.I.R.E. ha l'obbligo di comunicare gli eventuali cambi di indirizzo all'interno del medesimo Stato o il trasferimento in altro Stato estero sempre tramite l'Ufficio consolare di competenza.

8.1.7 Cambi di abitazione ... trasferimento residenza all'interno del Comune.

Il cambio di indirizzo è lo spostamento della propria dimora abituale all'interno del Comune ove si è già residenti.

E' possibile richiedere il cambio di indirizzo presso la sede dell'Anagrafe.

L'evasione della pratica del cambio di indirizzo nel Comune di Velletri prevede anche l'accertamento della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente.

Il cittadino ottiene, senza ulteriori richieste, l'aggiornamento dei dati relativi al cambio di indirizzo contenuti sui seguenti documenti:

- libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e patente dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo;
- tessere elettorali degli elettori componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo.

Il cambio di indirizzo non comporta invece la necessità di aggiornare la Carta di identità, che resta valida comunque fino alla sua naturale scadenza.

Grazie ai collegamenti informatici esistenti, l'Anagrafe comunale fornisce l'informazione delle variazioni di indirizzo agli altri servizi comunali.

Documenti da presentare:

- documento di identità del richiedente il cambio di indirizzo;
- codice fiscale dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo;
- copia dei libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e della patente dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo.

Viene inoltre richiesto un recapito telefonico e/o mail per consentire alla Polizia Municipale di concordare le modalità per la verifica presso il nuovo indirizzo di residenza indicato dal richiedente.

Tempi

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento da parte della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente, avviene di media entro 15 giorni.

L'operatore conclude la pratica in media dopo 30 giorni dal ricevimento del verbale positivo della Polizia Municipale.

Il tagliando da apporre sulla patente e libretto di circolazione, viene inviato a domicilio, a cura della Motorizzazione Civile di Roma, di norma entro 180 giorni dalla data di chiusura della pratica.

Il tagliando da apporre sulla tessera elettorale viene inviato a domicilio, di norma entro 180 giorni dalla data di chiusura della pratica e comunque prima della consultazione elettorale più imminente.

Se la richiesta di cambio di indirizzo viene respinta, il cittadino riceve tutte le informazioni utili per l'invio di una nuova domanda o per l'eventuale ricorso al Prefetto.

Nessun costo.

8.1.8 Cambi di abitazione ... Immigrazione

Il cambio di residenza è la volontà del cittadino di stabilire la propria dimora abituale in un Comune diverso da quello di provenienza.

L'iscrizione all'Anagrafe del Comune di Velletri è subordinata all'accertamento positivo da parte della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente ed alla conclusione della pratica di cancellazione da parte del Comune di provenienza.

Documenti da presentare:

- modulo di richiesta per iscrizione anagrafica compilato;
- codice fiscale dei componenti il nucleo familiare interessati al cambio di residenza;
- documento di identità e, per gli stranieri, passaporto e permesso o carta di soggiorno in originale in corso di validità per ogni componente il nucleo familiare;
- copia dei libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e della patente dei componenti il nucleo familiare interessati al cambio di residenza.

Viene inoltre richiesto un recapito telefonico, per consentire alla Polizia Municipale di concordare le modalità per la verifica presso l'indirizzo di residenza indicato dal richiedente. Il cambio di residenza non comporta la necessità di aggiornare la Carta d'identità che resta valida comunque fino alla sua naturale scadenza.

Tempi: La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento da parte della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente avviene di media entro 15 giorni.

L'operatore, a seguito dell'accertamento positivo della Polizia Municipale, conclude la pratica di media entro 60 giorni dalla data di presentazione della domanda per trasferimento dai Comuni limitrofi ed entro 180 giorni per trasferimento da tutti gli altri Comuni.

Il tagliando da apporre sulla patente e sul libretto di circolazione viene inviato a domicilio, a cura della Motorizzazione Civile di Roma, di norma entro 180 giorni dalla data di chiusura della pratica.

Se la richiesta di cambio di residenza viene respinta, il cittadino riceve tutte le informazioni utili per l'inoltro di una nuova domanda o per l'eventuale ricorso al Prefetto.

Nessun costo.

Il cittadino straniero che risiede in modo stabile sul territorio del Comune di Velletri per un periodo superiore ai tre mesi, proveniente da altro Comune o dall'estero, è tenuto a richiedere all'Ufficiale d'Anagrafe l'iscrizione anagrafica per sé e per i propri familiari conviventi. Tale iscrizione è subordinata all'accertamento positivo da parte della Polizia Municipale all'indirizzo indicato dal richiedente.

8.1.9 Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari

Documenti da presentare:

Se il cittadino comunitario proviene da un altro Comune italiano dovrà presentare la seguente documentazione:

- documento di identità rilasciato dal paese di origine;
- attestazione di regolarità di soggiorno;
- codice fiscale.

La documentazione viene richiesta per tutti i componenti del nucleo familiare per cui si chiede la residenza.

Se il cittadino proviene dal paese d'origine dovrà riferirsi alla normativa prevista dal Decreto Legislativo n. 30/2007 che prevede che il cittadino comunitario abbia un lavoro regolare in Italia oppure può mantenersi in Italia esibendo in entrambi i casi la documentazione in originale richiesta.

8.1.10 Iscrizioni Anagrafiche Dei Cittadini Extra Comunitari

Documenti da presentare:

- passaporto in corso di validità o documento di identificazione equipollente rilasciato dal paese di origine;
- permesso o carta di soggiorno;
- codice fiscale di ogni componente il nucleo familiare.

Se il cittadino comunitario proviene dal paese di origine dovrà presentare anche i documenti rilasciati dalla Prefettura sia nel caso di arrivo in Italia per motivi di lavoro che per ricongiungimento familiare.

Tempi: La pratica, sia per i cittadini comunitari che per quelli extracomunitari, viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento avviene da parte della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente, di media entro 45 giorni.

La pratica si conclude entro 90 giorni.

8.1.11 L'anagrafe al telefono

Telefonando, è possibile ottenere informazioni su:

- procedure anagrafiche;
- come richiedere l'invio a domicilio dei certificati;
- come richiedere i servizi speciali per anziani e disabili: per le persone impossibilitate a recarsi allo sportello anagrafico per difficoltà motorie o per grave stato di salute è, infatti, possibile il rilascio della Carta di identità o l'autentica di firma a domicilio.

8.1.12 Accesso ai documenti anagrafici

In caso di situazioni giuridicamente rilevanti (contenziosi e ricorsi avverso provvedimenti dell'Ufficiale d'Anagrafe, ecc.), il cittadino può accedere agli atti amministrativi inerenti le pratiche anagrafiche.

Documenti da presentare: Istanza di accesso ai documenti anagrafici indirizzata al dirigente dell'Anagrafe.

Tempi: Massimo 30 giorni.

Costi: Quelli dell'eventuale riproduzione degli atti.

8.1.13 Imposta di bollo su certificazioni anagrafiche

In linea generale (legge 183/2011), le certificazioni anagrafiche sono soggette all'applicazione della marca da bollo di € 16,00 e diritti di segreteria per € 0,52.

E' diritto avvalersi dell'autocertificazione se i certificati vengono richiesti dalla Pubblica Amministrazione o da privati gestori di pubblici servizi, che ha l'obbligo di accettarla.

8.1.14 Imposta di bollo su certificazioni ed estratti di Stato Civile

In linea generale, le certificazioni e gli estratti di stato civile sono totalmente esenti.

8.1.15 Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà

Il cittadino può presentare dichiarazioni e richieste sottoscritte alle pubbliche amministrazioni e ai gestori di servizi pubblici (ad esempio Enel, Poste, ed altri) senza necessità di autenticarle e senza presentare i relativi certificati.

L'autocertificazione sostituisce un elenco di certificati dettagliati dalla Legge, attestanti stati, fatti e qualità personali quali:

- data e luogo di nascita;
- residenza;
- cittadinanza;
- godimento dei diritti civili e politici;
- stato di celibe, coniugato, vedovo o stato libero;
- stato di famiglia;
- esistenza in vita;
- nascita del figlio, decesso del coniuge, dell'ascendente o del discendente;
- iscrizione in albi, in elenchi tenuti da pubbliche amministrazioni;
- appartenenza a ordini professionali;
- titolo di studio, esami sostenuti;
- qualifica professionale posseduta, titolo di specializzazione, abilitazione, formazione, aggiornamento e qualifica tecnica;
- situazione reddituale o economica anche ai fini della concessione dei benefici di qualsiasi tipo previsti da leggi speciali;
- assolvimento di specifici obblighi contributivi con l'indicazione dell'ammontare corrisposto;

- possesso e numero del codice fiscale, della partita IVA e di qualsiasi dato presente nell'archivio dell'anagrafe tributaria;
- stato di disoccupazione;
- qualità di pensionato e categoria di pensione;
- qualità di studente;
- qualità di legale rappresentante di persone fisiche o giuridiche, di tutore, di curatore e simili;
- iscrizione presso associazioni o formazioni sociali di qualsiasi tipo;
- tutte le situazioni relative all'adempimento degli obblighi militari, ivi comprese quelle attestate nel foglio matricolare dello stato di servizio;
- di non aver riportato condanne penali e di non essere destinatario e/o sottoposto a provvedimenti penali, civili e amministrativi iscritti nel casellario giudiziale ai sensi della vigente normativa;
- qualità di vivenza a carico ai fini fiscali;
- di non trovarsi nello stato di liquidazione o di fallimento e di non aver presentato domanda di concordato;
- tutti i dati a diretta conoscenza dell'interessato contenuti nei registri dello stato civile.
- Le autocertificazioni possono essere sottoscritte dall'interessato:
- in presenza del personale allo sportello dell'ente richiedente;
- inviate tramite fax o servizio postale all'ente richiedente, con allegata fotocopia della Carta di identità.

Le irregolarità o le omissioni emerse dal controllo delle dichiarazioni rilasciate, se non costituiscono falsità, comportano la sospensione del procedimento, per il quale la dichiarazione è stata fornita, fino alla loro rettifica o integrazione.

La non veridicità delle dichiarazioni rilasciate dal cittadino produce l'immediato decadimento dei benefici conseguiti e l'applicazione delle sanzioni penali previste dalla Legge.

Non è consentito sostituire mediante l'autocertificazione:

- certificati medici, sanitari e veterinari;
- attestati di origine e conformità;
- marchi e brevetti.

Tempi: Tempo reale.

8.1.16 Autenticazioni di firme, copie di documenti

L'autenticazione della firma è possibile per:

- dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, rese e sottoscritte dal cittadino per attestare stati, fatti e qualità personali di cui sia a diretta conoscenza, riguardanti se stesso o altri, non autocertificabili perché non compresi dalla relativa Legge sull'autocertificazione;

- istanze rivolte a soggetti diversi dagli organi della Pubblica Amministrazione e gestori di pubblici servizi;
- domande di riscossione di benefici economici (ad esempio pensioni, contributi) da parte di terze persone.
- L'autenticazione di documenti è possibile per:
- copie conformi all'originale;
- fotografie, esclusivamente per il rilascio di documenti personali.

Su richiesta degli interessati, alle persone impossibilitate a muoversi viene garantito il servizio di autentica a domicilio.

Documenti da presentare:

documento di identità;

documenti originali e copie da autenticare;

Tempi: L'autenticazione della firma, così come l'autenticazione di firma su dichiarazione sostitutiva di atto notorio avvengono in tempo reale.

Viene garantito entro un tempo massimo di 3 giorni il servizio di autenticazione della firma a domicilio.

Costi: Bollo da € 16,00 e diritti di segreteria per € 0,52.

8.2 SERVIZIO STATO CIVILE

8.2.1 *Variazione di dati anagrafici - regolarizzazione di nomi*

Il recente Regolamento di Stato Civile ha riconosciuto la possibilità di regolarizzare la posizione di coloro che hanno più nomi, utilizzati in modo non omogeneo nei documenti (codice fiscale, stato civile, documenti di identità, altro).

Gli interessati possono rivolgersi all'Ufficio di Stato Civile che valuterà, caso per caso, la risoluzione del problema e poi trasmetterà la variazione all'Ufficio Anagrafe.

Documenti da presentare:

- documento di identità;
- documentazione comprovante la difformità dei dati.

Tempi:

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

Con documentazione completa, l'aggiornamento dei dati avviene entro 15 giorni.

8.2.2 *Cambiamento di nome o cognome - trascrizione degli atti*

Il recente Regolamento di Stato Civile ha riconosciuto la possibilità di cambiare il proprio nome o cognome o aggiungere altro nome o cognome al proprio.

L'istanza, con la relativa motivazione, va indirizzata alla Prefettura di Roma che provvede all'inoltro al Ministero dell'Interno il quale, se ritiene validi i motivi, emette un decreto definitivo di cambiamento.

La competenza del Comune è quella di trascrivere il decreto definitivo e provvedere alle relative variazioni sui documenti di Stato Civile e d'Anagrafe.

Documenti da presentare: decreto definitivo rilasciato dal Ministero dell'Interno (in originale).

Tempi: La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'aggiornamento dei dati avviene entro 15 giorni.

8.2.3 Denuncia di Nascita

La denuncia di nascita può essere effettuata:

- entro 3 giorni al Direttore sanitario della struttura dove è avvenuta la nascita;

oppure

- entro 10 giorni all'Ufficio di Stato Civile del Comune di nascita o di residenza di uno dei genitori.

- In entrambi i casi la dichiarazione è resa:

- da uno solo dei genitori, se coniugati;

- da entrambi i genitori se non coniugati.

Il bambino è cittadino italiano se uno dei genitori è italiano.

Documenti da presentare:

- Documento di identità del genitore che presenta la dichiarazione.

- Documento di identità di entrambi i genitori se non coniugati.

- Attestato di nascita rilasciato dall'ospedale.

Il codice fiscale viene rilasciato dall'Agenzia delle Entrate che si trova in Filippo Turati n. 3

Tempi: La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

Nessun costo

8.2.4 Denuncia di Morte

La denuncia di morte deve essere effettuata entro 24 ore dal decesso da:

- persona incaricata dell'Ospedale o Casa di Cura, in caso di decesso presso una di queste strutture;

- da un familiare del defunto o suo incaricato se il decesso è avvenuto presso l'abitazione.

Nella generalità dei casi, di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo, si occupano le Imprese di Pompe Funebri incaricate dai familiari.

Per la denuncia, occorre produrre all'Ufficiale di Stato Civile:

- certificato medico;

- scheda ISTAT;

- certificato necroscopico;
- nulla osta dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte accidentale o sospetta.

Il seppellimento può avvenire trascorse 24 ore dal decesso, salva diversa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

Per procedere alla cremazione, occorre:

- l'iscrizione ad una Società che abbia tra i propri fini quello della cremazione del cadavere degli iscritti;

oppure

il testamento anche olografo (scritto a mano, datato e firmato dal defunto) dal quale risulti la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso il testamento deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione;

oppure

- una dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in mancanza, dai parenti più prossimi del defunto (in questo caso occorre la dichiarazione di tutti i parenti dello stesso grado).

Occorrono inoltre:

- certificato medico attestante l'esclusione di causa di morte dovuta a reato;
- in caso di morte accidentale o sospetta, nulla osta dell'Autorità Giudiziaria alla cremazione.

Per informazioni circa l'affidamento ai famigliari delle ceneri del defunto si invita a rivolgersi direttamente all'Ufficio di Stato Civile.

8.2.5 *Acquisire la cittadinanza Italiana - atti di cittadinanza*

L'acquisto della cittadinanza può avvenire in seguito a:

- decreto ministeriale o presidenziale di concessione della cittadinanza a stranieri residenti;
- dichiarazione di acquisto per cittadini stranieri tra il 18° e il 19° anno di età, nati e residenti ininterrottamente in Italia;
- riconoscimento di origini italiane di un cittadino straniero;

per:

- riacquisto in seguito a precedente perdita.
- Documenti da presentare:
- documento di identità;
- documenti, rilasciati da autorità italiane o estere, attestanti la situazione di idoneità all'avvio della pratica di acquisizione della cittadinanza.

Tempi: L'ufficiale di Stato Civile avvia la pratica allo sportello in tempo reale. Successivamente l'ufficio provvede a completare la

pratica con i relativi documenti e accertamenti, concordando gli appuntamenti con l'interessato ogni qualvolta sia necessario.

Il tempo occorrente per le verifiche può variare da un minimo di 30 giorni dall'avvio della pratica fino ad un massimo di 160 in caso di acquisto per decreto, ed entro 90 giorni in caso di riacquisto della cittadinanza.

Al termine della procedura il cittadino viene contattato per concordare l'appuntamento per la cerimonia del giuramento di fedeltà alla Repubblica Italiana.

Costi: Nessuno per acquisto della cittadinanza con decreto perchè già corrisposti;

€. 200,00 + marca da bollo di €. 16,00 per riacquisto della cittadinanza e dichiarazione al 18° anno.

€. 16,00 di marca da bollo per la istanza di riconoscimento cittadinanza iure sanguinis.

8.2.6 La domanda di matrimonio

La domanda di matrimonio con rito civile o religioso deve essere presentata all'Ufficio di Stato Civile. Per le pubblicazioni gli interessati, o persona da loro incaricata, devono presentarsi all'Ufficio di Stato Civile, preferibilmente 90 giorni prima della data prevista per il matrimonio.

In tempo reale le pubblicazioni vengono fatte firmare dai futuri sposi per la firma della pubblicazione e nel frattempo l'ufficio provvede alle verifiche e alla produzione dei documenti necessari.

Le pubblicazioni rimangono esposte 8 giorni.

Alla scadenza dell'affissione, e di ulteriori tre giorni previsti per eventuali ricorsi di terze persone in Tribunale, viene rilasciato il nulla osta alla cerimonia.

Il matrimonio in ogni caso deve svolgersi entro 180 giorni dalla pubblicazione.

Tempi: La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

Costi:

Una marca da bollo (da Euro 16,00) se i futuri sposi sono entrambi residenti a Velletri.

Due marche da bollo, se solo uno dei futuri sposi è residente a Velletri.

➤ matrimonio contratto tra un cittadino italiano e uno straniero:

Qualora il matrimonio venga celebrato in Italia, il cittadino straniero è tenuto a presentare un documento attestante che nulla osta al matrimonio, rilasciato dall'autorità competente del paese di origine in Italia (Consolato).

Per informazione rivolgersi all'Ufficio di Stato Civile.

- celebrazione del matrimonio civile a Velletri.

Il matrimonio civile si prenota in sede di pubblicazione. Con deliberazione G.C. n° ----- del ----- con cui sono state approvate le tariffe per la celebrazione dei matrimoni civili.

SALA DEL CONSIGLIO COMUNALE

MATTINA

dal LUNEDI al VENERDI Euro 200,00

SABATO e DOMENICA Euro 300,00

POMERIGGIO

LUNEDI' e GIOVEDI' Euro 200,00

MARTEDI' - MERCOLEDI' VENERDI' Euro 250,00

SABATO e DOMENICA Euro 300,00

e presso:

UFFICIO DI STATO CIVILE

MATTINA

dal LUNEDI al VENERDI ore 12,00 Gratuito

POMERIGGIO

LUNEDI' e GIOVEDI' ore 17,00 Gratuito

- matrimonio celebrato fuori velletri o all'estero
Qualora gli sposi intendano celebrare il matrimonio fuori Velletri o all'estero, la procedura da seguire è la medesima.
Il 12° giorno dalla pubblicazione, l'Ufficio rilascia agli interessati la delega o la certificazione idonea, firmata dall'Ufficiale di Stato Civile, necessaria alla celebrazione.

8.2.7 Annotazione della sentenza di divorzio

d'ufficio dal Tribunale competente per essere annotata sugli atti di Stato Civile.

Tempi: 30 giorni dall'arrivo della sentenza.

Nessun costo.

8.2.8 Trascrizione delle sentenze di divorzio

La sentenza di divorzio emessa da autorità straniera e concernente un cittadino italiano viene trasmessa e trascritta d'ufficio tramite i Consolati italiani.

Il cittadino può chiedere direttamente la trascrizione della sentenza di divorzio producendone personalmente la documentazione presso l'Ufficio di Stato Civile.

Tempi: La redazione dell'atto di divorzio è subordinata alle verifiche presso i Consolati italiani all'estero.

Tempi: 90 giorni dall'arrivo della sentenza.

Nessun costo.

8.3. SERVIZIO ELETTORALE

8.3.1 Iscrizioni e cancellazioni nelle Liste Elettorali

Aggiornamenti ed iscrizioni alle liste elettorali.

L'Ufficio Elettorale del Comune di Velletri provvede d'ufficio all'iscrizione dei nominativi dei nuovi elettori ed all'aggiornamento delle liste elettorali:

- sono iscritti nelle liste i cittadini che hanno compiuto il 18° anno d'età, coloro che hanno trasferito la loro residenza da altro Comune o coloro che hanno acquisito il diritto di voto in base alla normativa vigente;
- sono cancellati i cittadini trasferitisi presso altri Comuni e coloro che hanno perduto il diritto elettorale in base a disposizioni di Legge.
- Contro le operazioni di revisione delle liste elettorali è ammesso il ricorso alla Commissione Elettorale Circondariale, entro dieci giorni dalla data di notifica del provvedimento. Il ricorso deve essere redatto su carta semplice, salvo i casi particolari previsti dalla Legge.
- Ammissione al voto su domanda dell'elettore
- Un cittadino con capacità elettorale e residente nel Comune di Velletri che non risulti iscritto nelle liste elettorali può richiedere l'ammissione al voto presentando la domanda tramite l'Ufficio Elettorale, alla Commissione Elettorale Circondariale.
- Essere iscritti nelle liste elettorali aggiunte per i cittadini dell'Unione Europea.
- I cittadini stranieri dei Paesi dell'Unione Europea residenti a Velletri possono esercitare il diritto di voto per l'elezione del Parlamento Europeo, del Sindaco, e del Consiglio Comunale.
- La domanda di iscrizione nelle liste elettorali aggiunte deve essere presentata:
- per le elezioni europee, non oltre il 90° giorno antecedente la data della consultazione elettorale;
- per le elezioni amministrative comunali, non oltre il 5° giorno successivo all'affissione del manifesto di convocazione dei comizi elettorali.

La domanda deve essere redatta in carta semplice su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale.

La consegna della domanda può essere delegata ad altra persona che dovrà presentare, in allegato alla domanda, una fotocopia non autenticata del documento di identità del richiedente l'iscrizione.?

E' ammessa anche la presentazione via fax, allegando fotocopia di un documento d'identità del richiedente.

L'iscrizione resta valida fino alla richiesta di cancellazione da parte dell'interessato.

I cittadini iscritti nelle liste ricevono al proprio domicilio la tessera elettorale. Qualora la domanda non fosse accolta, il cittadino riceve dall'Ufficio Elettorale tutte le informazioni utili per l'inoltro di un eventuale ricorso da predisporre secondo la normativa vigente.

Votare con la tessera elettorale:

Ai fini dell'esercizio del diritto di voto, il tradizionale certificato elettorale è stato sostituito dalla tessera elettorale, un documento a carattere strettamente personale, che l'elettore utilizza in occasione di tutte le consultazioni elettorali, anche referendarie, e che deve essere pertanto conservato con la massima cura.

Consegna della tessera elettorale:

La tessera è valida per 18 votazioni e viene consegnata direttamente al domicilio dei nuovi elettori attraverso il servizio postale o tramite incaricati del Comune. In caso di mancato recapito è possibile ritirare la tessera presso l'Ufficio Elettorale.

La tessera viene ritirata qualora il titolare perda il diritto di voto.

Aggiornamento.

L'Ufficio Elettorale provvede all'aggiornamento dei dati contenuti nella tessera elettorale quando si verifica uno dei seguenti casi:

- l'elettore cambia residenza nell'ambito del Comune;
- i confini della vecchia sezione elettorale vengono modificati;
- la sede del seggio elettorale viene trasferita in un nuovo edificio.

L'Ufficio Elettorale invia, tramite posta un tagliando adesivo di colore rosa contenente i dati aggiornati, che il titolare deve applicare sulla tessera elettorale negli appositi spazi.

Ai cittadini che si trasferiscono a Velletri da un altro Comune viene recapitata una nuova tessera e ritirata quella in loro possesso.

Duplicato.

In caso di deterioramento, smarrimento o furto il cittadino può richiedere un duplicato della tessera presentando domanda all'Ufficio Elettorale su modulo prestampato disponibile presso l'ufficio stesso;

- se la tessera è deteriorata, il cittadino riconsegna quella in suo possesso;

- in caso di furto o smarrimento, il cittadino compila e sottoscrive presso l'Ufficio Elettorale una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, che sostituisce la denuncia ai Carabinieri o agli uffici della Polizia di Stato.

Tempi.

L'aggiornamento e il rilascio di nuove tessere avviene con cadenza semestrale ed in occasione di ogni consultazione elettorale o referendaria in quest'ultimo caso il rilascio del duplicato della tessera è immediato.

All'indizione delle elezioni, si raccomanda di non attendere gli ultimi giorni per richiedere il duplicato della tessera, al fine di evitare inutili code e attese agli sportelli.

Nessun costo.

8.3.2 Esercitare il diritto di voto in situazioni particolari

Annotazione permanente del diritto di voto assistito.

L'elettore affetto da grave infermità che non consenta l'autonoma espressione del voto senza l'aiuto di un accompagnatore di fiducia, può rivolgere domanda all'Ufficio Elettorale per l'annotazione del diritto al voto assistito mediante l'apposizione di uno specifico simbolo sulla tessera elettorale personale.

Quando non vi sia l'apposizione del suddetto simbolo nella tessera elettorale personale oppure quando l'impedimento non sia evidente o sia solo temporaneo esso potrà essere dimostrato con un certificato medico rilasciato immediatamente e gratuitamente dal funzionario medico designato dai competenti organi delle Unità Sanitarie Locali.

Inserimento voto a domicilio

Documenti da presentare:

- Domanda da compilare su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale;
- Documentazione medica rilasciata dal Servizio Igiene e Sanità Pubblica
- Tessera elettorale.

Tempi: Tempo reale.

Nessun costo.

Voto in case di cura, luoghi di detenzione e comunità.

L'elettore può esercitare il voto presso la casa di cura, il luogo di detenzione o la comunità presso la quale si trova al momento delle consultazioni elettorali se i responsabili di queste strutture hanno richiesto l'istituzione di un seggio speciale.

Documenti da presentare:

- Domanda da compilare su modulo prestampato disponibile presso la struttura stessa.

L'Ufficio Elettorale provvederà al rilascio dell'attestazione che, unitamente alla tessera elettorale, dà diritto ad esercitare il voto presso la struttura medesima.

Tempi: Di norma entro 24 ore dalla ricezione della domanda.

Nessun costo.

8.3.3 Inserimento nell'albo degli scrutatori e dei Presidenti. Tenuta e aggiornamento degli Albi

Per poter svolgere le funzioni di presidente o di scrutatore di seggio elettorale è necessario essere iscritti al relativo Albo.

L'iscrizione avviene se si è in possesso dei seguenti requisiti:

1. per l'Albo dei presidenti di seggio occorre:

- essere elettore del Comune di Velletri;
- essere in possesso del diploma di scuola media superiore di secondo grado;
- non avere superato il settantesimo anno di età alla data delle elezioni;
- non essere dipendenti dei Ministeri dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;
- non prestare servizio nelle Forze Armate (o trovarsi in condizioni assimilate);
- non essere medico provinciale, ufficiale sanitario o medico condotto;
- non essere Segretario Comunale, né dipendente comunale addetto o comandato, anche temporaneamente, a prestare servizio presso l'Ufficio Elettorale;
- dichiarare di essere a conoscenza che tra le cause di incompatibilità è prevista anche quella di candidato alle elezioni;
- fare domanda entro il mese di ottobre, in corrispondenza con la pubblicazione dello specifico avviso pubblico.

2. per l'Albo degli scrutatori occorre:

- essere elettore del Comune di Velletri;
- avere assolto agli obblighi scolastici;
- non essere dipendenti dei Ministeri dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;
- non prestare servizio nelle Forze Armate (o trovarsi in condizioni assimilate);
- non essere medico provinciale, ufficiale sanitario o medico condotto;
- non essere Segretario Comunale, né dipendente comunale addetto o comandato, anche temporaneamente, a prestare servizio presso l'Ufficio Elettorale;

- dichiarare di essere a conoscenza che tra le cause di incompatibilità è prevista anche quella di candidato alle elezioni;
- fare domanda entro il mese di novembre, in corrispondenza con la pubblicazione dello specifico avviso pubblico. La domanda, una volta accettata, resta valida fino alla richiesta di cancellazione da parte dell'interessato o al trasferimento di residenza dell'interessato in altro Comune.

La domanda di iscrizione, redatta in carta semplice su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale:

- deve essere presentata, a seguito di avviso pubblico, all'Ufficio Protocollo;
- può essere consegnata anche da altra persona, a ciò delegata, che dovrà presentare, in allegato alla domanda, una fotocopia non autenticata del documento di identità del richiedente l'iscrizione;
- può essere inviata per posta, via mail o via fax allegando fotocopia di un documento d'identità del richiedente.

Se il cittadino non è più disponibile a svolgere il ruolo di scrutatore o presidente deve presentare entro il 31 dicembre domanda di cancellazione dagli Albi, in carta semplice su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale .

Tempi: Entro il mese di febbraio di ciascun anno, la Commissione Elettorale procede all'iscrizione dei richiedenti nell'Albo degli scrutatori. Il Sindaco, sentito l'Ufficio Elettorale, formula alla Corte d'Appello di Roma una proposta di nominativi per l'iscrizione all'Albo dei Presidenti di Seggio. Entro il mese di febbraio di ciascun anno, il Comune pubblica all'Albo Pretorio on-line, per la durata di 15 giorni, l'elenco degli scrutatori idonei. A coloro che non siano stati inclusi negli Albi, il Sindaco notifica per iscritto la decisione della Commissione Elettorale Comunale, indicandone i motivi. In occasione delle consultazioni elettorali i presidenti di seggio sono nominati dalla Corte di Appello di Roma; gli scrutatori di seggio sono nominati dalla Commissione Elettorale che procede anche alla redazione della graduatoria degli scrutatori supplenti. Le nomine dei titolari vengono notificate agli interessati nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il quindicesimo giorno precedente la data delle elezioni.

L'eventuale impedimento deve essere comunicato entro 48 ore dalla notifica; in sostituzione, il Sindaco nomina gli scrutatori supplenti.

Nessun costo.

8.3.4 Tenuta e aggiornamento dell'albo, previsto dalla Legge, dei Giudici Popolari

Per poter svolgere le funzioni di giudice popolare è necessario essere iscritti al relativo Albo.

Per iscriversi all'Albo dei giudici popolari occorre:

- avere un'età compresa fra i 30 e 65 anni;
- essere elettore del Comune di Velletri;
- essere in possesso del diploma di scuola media inferiore (per giudice popolare in Corte d'Assise);
- essere in possesso del diploma di scuola media superiore di secondo grado (per giudice popolare in Corte d'Assise d'Appello);
- fare domanda entro il mese di luglio di ogni anno dispari, in corrispondenza con la pubblicazione dello specifico avviso pubblico.

La domanda, una volta che sia stata accettata, resta valida.

La domanda di iscrizione:

- deve essere redatta in carta semplice su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale;
- deve essere presentata, a seguito di avviso pubblico, all'Ufficio Protocollo;
- può essere consegnata da altra persona, a ciò delegata, che dovrà presentare, in allegato alla domanda, una fotocopia non autenticata del documento di identità del richiedente l'iscrizione;
- può essere presentata per posta, via mail o via fax, allegando fotocopia di un documento d'identità del richiedente.

Tempi: Entro il 10 settembre degli anni dispari il Sindaco trasmette al Tribunale di Velletri gli elenchi contenenti le proposte delle nuove iscrizioni.

La Commissione istituita appositamente per l'occasione nel circondario del Tribunale di Velletri procede all'esame delle proposte e alla compilazione degli elenchi di aggiornamento che saranno pubblicati non più tardi del 15 novembre dello stesso anno all'Albo Pretorio on-line del Comune.

Entro il termine di 15 giorni dall'affissione i cittadini possono presentare ricorso direttamente alla cancelleria del Tribunale.

Nessun costo.

8.3.5 Certificazioni Elettorali

Sono previste le seguenti tipologie di certificazione, da richiedere presso l'ufficio Elettorale:

- iscrizione alle liste elettorali e godimento dei diritti politici;
- dichiarazione di svolgimento della funzione di componente di seggio elettorale;
- certificato di iscrizione alle liste elettorali;
- certificazione, anche collettiva, della qualità di elettore per i sottoscrittori di liste di candidati o di referendum.

Documenti da presentare:

- Documento di identità;

- Autorizzazione da parte dei presentatori delle liste di candidati o dei promotori dei referendum per la richiesta di rilascio dei certificati dei sottoscrittori.

Tempi: I certificati vengono rilasciati in tempo reale o nel più breve tempo possibile, e comunque entro le 48 ore dalla richiesta.

La certificazione della qualità di elettore dei sottoscrittori di liste di candidati o di referendum e la certificazione della qualità di elettore dei candidati sono rilasciate nei termini previsti dalla Legge.

Costo: Nessun costo per gli atti concernenti in genere l'esercizio dei diritti elettorali.

8.3.6 Accesso agli atti dell'ufficio Elettorale

E' consentito l'accesso agli atti relativi alle revisioni delle liste elettorali (elenchi predisposti dal Responsabile dell'Ufficio Elettorale Comunale, verbali adottati, documenti relativi a ciascun nominativo e liste generali o di sezione) ed ai verbali degli uffici elettorali di sezione.

La richiesta, motivata ed effettuata per iscritto, deve essere indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Elettorale.

Copia delle liste elettorali può essere rilasciata solo in presenza di una delle seguenti tre finalità:

- di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo;
- di studio;
- di ricerca statistica, scientifica o storica, o carattere socio assistenziale o per il perseguimento di un interesse collettivo o diffuso.

Documenti da presentare.

- documento di riconoscimento del richiedente;
- domanda di accesso qualora debba essere avviato il procedimento formale.

Tempi: Il procedimento di accesso formale sarà concluso nel termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Costi: La copia delle liste elettorali su cd o su carta ha un costo di €. 60,00, mentre nel mese precedente le elezioni (proclamazione comizi elettorali) il costo è di €. 18,00. Per l'accesso alle altre tipologie di documento si rimanda al vigente Regolamento per l'accesso dei cittadini alle pratiche amministrative.

8.4 SERVIZIO LEVA

8.4.1 Compilazione liste di leva e gestione ruoli matricolari

Sospensione del servizio di leva obbligatorio

Le disposizioni normative (Legge 331/2000, D.Lgs. 215/2001, Legge

226/2004) hanno sospeso l'obbligo di leva a partire dal 1° gennaio 2005.

Poiché trattasi di semplice sospensione, e non di abolizione, l'Ufficio Leva comunale continua:

- a provvedere alla formazione della lista di leva e alla conseguente pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune, dell'elenco delle iscrizioni dei giovani diciassetenni;
- ad aggiornare d'ufficio i ruoli matricolari comunali, sulla base delle comunicazioni che intercorrono fra Comuni in seguito ai movimenti migratori della popolazione maschile.

8.4.2 Certificazioni di leva

Sono previste le seguenti tipologie di certificazione, da richiedere presso l'ufficio Leva:

- iscrizione alle liste di leva;
- esiti di leva.

Documenti da presentare:

- Documento di identità.

Tempi: Il rilascio del certificato avviene entro 5 giorni dalla richiesta.

Nessun costo.

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 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 e 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 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;
- Indicatori e standard di qualità.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati 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.

Livello di Ricettività.

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei Servizi Demografici è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Lo standard di qualità che i Servizi Demografici intende rispettare è il seguente:

Anagrafe 22,30 ore settimanali

Stato Civile 21,30 ore settimanali

Elettorale 21,30 ore settimanali

Leva 21,30 ore settimanali

9. 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.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'ufficio che eroga il servizio
- il tipo di prestazione erogata
- i tempi del rilascio della prestazione richiesta
- la documentazione da produrre allo sportello

9.1 TABELLA SERVIZI

Unità operativa	Procedimento	Tempi	Documenti necessari
Anagrafe	Carta d'identità cartacea	<u>immediata</u>	3 foto formato tessera recenti + documento valido di riconoscimento o denuncia di smarrimento (in questo

Anagrafe	Carta d'identità cartacea per cittadini stranieri	<u>immediata</u>	caso 2 testimoni) 3 foto formato tessera recenti + documento valido di riconoscimento o denuncia di smarrimento (in questo caso 2 testimoni) e permesso di soggiorno in corso di validità
Anagrafe	Carta d'identità cartacea per minori	<u>immediata</u>	Valida per l'espatrio: 3 foto tessera recenti e la presenza di entrambi i genitori con un documento valido Non valida per l'espatrio: 3 foto tessera recenti e la presenza di un genitore ed un'altra persona maggiorenne entrambi con un documento valido
Anagrafe	Certificati anagrafici (certificato di residenza, stato di famiglia, etc..)	<u>immediata</u>	Compilazione del modello di richiesta con relativa motivazione per l'uso
Anagrafe	Certificati di stato civile (certificato di nascita, matrimonio, morte, etc)	<u>Rilascio immediato per cittadini residenti, 10 giorni per cittadini non residenti</u>	Compilazione del modello di richiesta con relativa motivazione per l'uso
Anagrafe	Estratti (di nascita, matrimonio, morte) e copie integrali	10 giorni dalla richiesta	Compilazione del modello di richiesta con relativa motivazione per l'uso
Anagrafe	Iscrizione AIRE	<u>immediata dal momento dell'arrivo del consolare 01</u>	Richiesta da presentarsi in ambasciata o ufficio consolare
Anagrafe	Cambi di abitazione all'interno	Entro 48 dalla	Richiesta del cittadino

	del comune	richiesta	corredata dai documenti di identità e cod. fiscale ed eventuali targhe dei mezzi intestati
Anagrafe	Cambi di abitazione IMMIGRAZIONI	Entro 48 dalla richiesta	Richiesta del cittadino corredata dai documenti di identità e cod. fiscale ed eventuali targhe dei mezzi intestati
Anagrafe	Iscrizione anagrafica per cittadini comunitari già residenti in Italia	Entro 48 dalla richiesta	Richiesta del cittadino corredata dai documenti di identità e cod. fiscale ed eventuali targhe dei mezzi intestati, nonché attestazione di regolarità di soggiorno
Anagrafe	Iscrizione anagrafica per cittadini comunitari provenienti dal paese di origine	Entro 48 dalla richiesta	Richiesta del cittadino corredata dai documenti di identità e cod. Fiscale, oltre alla normativa prevista dal D.Lgs n.30/2007
Anagrafe	Iscrizione anagrafica per cittadini stranieri (extracomunitari) provenienti dal paese di origine	Entro 48 dalla richiesta	Richiesta del cittadino corredata da: passaporto in corso di validità, permesso/carta di soggiorno + codice fiscale di ogni componente del nucleo familiare
Stato Civile	Denuncia di nascita	<u>immediata</u>	Attestazione di nascita, dichiarazione dei genitori
Stato Civile	Denuncia di morte	<u>immediata</u>	Accertamento necroscopico - scheda istat -dichiarazione dei familiari o di Agenzia Funebre incaricata
Stato Civile	Decreto di trasporto e permesso di seppellimento	<u>24 ore</u>	Richiesta familiari o istanza Agenzia Funebre incaricata

Stato Civile	Publicazioni di matrimonio	<u>11 giorni</u> 8 giorni di affissione all'Albo Pretorio + 3 giorni per eventuali opposizioni	Documento d'identità. Dichiarazione dei nubendi di stato libero e non consanguineità
Stato Civile	Publicazioni di matrimonio concordatario	<u>11 giorni</u> 8 giorni di affissione all'Albo Pretorio + 3 giorni per eventuali opposizioni	Documento d'identità. Dichiarazione dei nubendi di stato libero e non consanguineità. Richiesta di pubblicazione da parte del Parroco.
Stato Civile	Publicazioni di matrimonio cittadino straniero	<u>11 giorni</u> 8 giorni di affissione all'Albo Pretorio + 3 giorni per eventuali opposizioni	Documento d'identità. Nulla osta rilasciato dall'autorità Consolare in Italia.
Stato Civile	Celebrazione matrimonio civile	<u>180 giorni</u> dalla data delle pubblicazioni	Nessuno- Già acquisiti al momento delle pubblicazioni.
Stato Civile	Acquisto cittadinanza per concessione	<u>Entro 6 mesi</u> dalla notifica del decreto di concessione	Decreto di concessione di Cittadinanza Atto di nascita dei figli minorenni e conviventi tradotto e legalizzato Atto di nascita tradotto e legalizzato Atto di matrimonio tradotto e legalizzato
Stato Civile	Ricevimento dichiarazione cittadinanza da parte di minore nato in Italia	<u>Entro 1 anno</u> dal compimento dei 18 anni	Documento d'identità, Dichiarazione davanti all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune di residenza entro il 19° anno
Stato Civile	Riacquisto cittadinanza italiana	Circa 50 giorni dalla data in cui l'interessato	Passaporto del dichiarante - atto di nascita con

		<p>risulta regolarmente iscritto all'anagrafe. Per il riacquisto automatico il procedimento si conclude di norma nell'arco di 20-30 giorni dopo un anno di residenza ininterrotta.</p>	<p>annotazione da cui risulti il possesso attuale della cittadinanza straniera</p> <p>- Documentazione necessaria per comprovare la specifica condizione del richiedente</p>
Stato Civile	1	<p>Riconoscimento della cittadinanza italiana jure sanguinis</p>	<p>I tempi variano in ragione dei Consolati da interpellare e dai tempi di risposta dei medesimi. Di norma occorrono 3-4 mesi dalla data della domanda.</p> <p>Passaporto, estratto dell'atto di nascita dell'avo emigrato all'estero rilasciato dal comune italiano di nascita, e tutti gli atti di stato civile (nascita, matrimonio e morte) relativi agli eventi avvenuti nello stato estero e relativi agli ascendenti del richiedente oltre a quelli relativi al richiedente e ai suoi eventuali figli, muniti di traduzione ufficiale e legalizzazione o apostille</p> <p>certificato dello stato estero attestante che l'avo italiano a suo tempo emigrato dall'Italia non acquistò la cittadinanza dello Stato estero di emigrazione prima della nascita del figli, con traduzione ufficiale, legalizzazione o apostille.</p> <p>Istanza in marca da</p>

			bollo.
Elettorale	Certificazione iscrizione lista elettorali	immediato (se richiesta singola) 24 - 48 ore (se lista)	richiesta verbale (per singolo) richiesta scritta (se lista)
Elettorale	certificazione godimento diritti politici	immediato	richiesta verbale
Elettorale	rilascio tessera elettorale	20 giorni dall'iscrizione nelle liste elettorali	compimento 18°anno, immigrazione riacquisto diritto elettorale
Elettorale	rilascio duplicato tessera elettorale	3 giorni precedenti alla consultazione elettorale	dichiarazione di smarrimento
Elettorale	inserimento nuovi iscritti Albo Presidenti	31 ottobre di ogni anno	domanda scritta - titolo di studio scuola media superiore
Elettorale	inserimento nuovi iscritti Albo scrutatori	30 novembre di ogni anno	domanda scritta - titolo di studio scuola media inferiore
Elettorale	inserimento nuovi iscritti Albo Giudici Popolari - Corte di Assise di Appello	entro il 31 luglio di ogni anno dispari	domanda scritta - titolo di studio scuola media superiore
Elettorale	inserimento nuovi iscritti Albo Giudici Popolari - Corte di Assise di Appello	entro il 31 luglio di ogni anno dispari	domanda scritta - titolo di studio scuola media inferiore
Leva	certificazione esito di leva	5 giorni	richiesta scritta

10. INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI

Il Comune di Velletri ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell' ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica le segnalazioni.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli dei servizi demografici.

- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta alla pagina 8.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

11. SUGGERIMENTI E PROPOSTE

E' stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

12. SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Nella reciproca collaborazione ed interazione, il personale:

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

L'utente:

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

E inoltre ricorda che ...

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire informazioni esatte!

12.1 MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

Data _____ Firma _____

12.2 PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

Data _____ Firma _____

Allegato B

Questionario di valutazione del servizio offerto dagli Uffici Demografici
(Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Leva)

Gentile Signora/e

il nostro Comune da qualche tempo ha avviato una indagine per valutare la soddisfazione dei servizi offerti per poter migliorare, attraverso le Sue indicazioni, la qualità dei propri servizi e renderli adeguati alle Sue aspettative.

Le chiediamo di compilare il questionario con attenzione e di riconsegnarlo negli appositi contenitori predisposti presso i nostri uffici demografici

Il questionario è anonimo e non deve essere firmato.

La ringraziamo per la collaborazione.

Sesso: F M

Nazione di provenienza _____
(da indicare solo se diversa da quella italiana)

Età:

- fino a 25 anni
- da 26 a 40 anni
 - da 41 a 65 anni
 - Oltre i 65 anni

Professione:

- Artigiano
- Casalinga
- Commerciante
- Disoccupato
- Impiegato
- Insegnante
- Libero professionista
- Operaio
- Pensionato
- Studente
- Altro _____

Con che frequenza si reca presso i servizi demografici:

- una volta al mese
- una volta ogni 4 mesi
- più raramente (specificare) _____

Ha la possibilità di utilizzare un personal computer con accesso ad internet
SI NO

Nel rispondere alle domande la preghiamo di barrare con una X la casella corrispondente al punteggio che vuole attribuire.

Il giudizio relativo al grado di soddisfazione varia da un punteggio minimo [pari a 1], ad un punteggio massimo [pari a 6] secondo la seguente scala di valori:

1 = completa insoddisfazione

2 = insoddisfazione

3 = poca soddisfazione

4 = sufficiente soddisfazione

5 = soddisfazione

6 = molta soddisfazione

a) Ritiene che il personale dell'ufficio utilizzi un linguaggio semplice e comprensibile nel fornire le spiegazioni che ha richiesto?

1 2 3 4 5 6

b) Ritiene che il personale dell'ufficio sia cortese e faccia il possibile per capire le sue esigenze e cercare di soddisfarle?

1 2 3 4 5 6

c) Se le è capitato di richiedere informazioni telefoniche come valuta la disponibilità del personale nel fornire le informazioni richieste?

1 2 3 4 5 6

d) Ritiene che il personale dell'ufficio sia competente e preparato?

1 2 3 4 5 6

e) L'attuale orario dei Servizi demografici prevede una apertura al pubblico tutte le mattine dal lunedì al venerdì (08:30-12:00), sabato (08:00-12:00) e nel pomeriggio del giovedì (15:30 - 17:00).

Come valuta questo orario di apertura al pubblico?

1 2 3 4 5 6

f) Come valuta i tempi di rilascio delle certificazioni e dei documenti (ad es. carta d'identità)?

1 2 3 4 5 6

g) Come valuta i tempi di attesa per accedere allo sportello?

1 2 3 4 5 6

h) Ritiene sia tutelata e garantita la riservatezza del singolo cittadino che si rivolge allo sportello?

1 2 3 4 5 6

l) Quale è la Sua valutazione complessiva dei servizi offerti dai Servizi demografici?

1 2 3 4 5 6

E' a conoscenza che può fare autocertificazioni tramite i moduli a disposizione nel sito internet del Comune di Velletri?

SI NO

Quali tra questi elementi ritiene sia il più importante? (ne indichi tre)

- Avere spiegazioni chiare e comprensibili
- Cortesia del personale
- Competenza e preparazione del personale
- Orario di apertura al pubblico flessibile
- Velocità nell'ottenere certificati e documenti richiesti
- Accedere velocemente allo sportello
- Garanzia della privacy quando si è allo sportello
- Avere a disposizione documentazione illustrativa
- Fare richieste all'ufficio tramite telefono, computer

Desidera esprimere suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?
