

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO	
Servizio di Demografia e Statistica: anagrafe, elettorale e stato civile	
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	<p>Il servizio prevede il rilascio di atti che le leggi in materia affidano ai Comuni e l'aggiornamento dei registri della popolazione residente Il Servizio nelle sue articolazioni organizzative è composto da tre settori:</p> <p>a) di anagrafe, b) di stato civile; c) di elettorale.</p> <p>I servizi sono divisi tra attività di front office e attività di back office. Il FRONT OFFICE si compone di sportelli di anagrafe, stato civile ed elettorale tutti situati al piano terra dell'edificio comunale (anagrafe e stato civile in un' unica stanza).</p> <p>Gli sportelli di anagrafe svolgono le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificazioni di anagrafe; - autentiche di firma e di copia; - dichiarazione sostitutive; - carte d'identità; - pratiche di immigrazione da altro Comune e/o dall'estero; - pratiche di cambio abitazione. <p>Gli sportelli di stato civile le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificazioni di nascita; - certificazioni di morte; - certificazioni di matrimonio. <p>Lo sportello elettorale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rilascio di duplicati di tessere;

Redatto:

Firma:

Verificato: RQ

Firma:

- rilascio tessere elettorali in giacenza;
- rilascio duplicati etichette di variazione indirizzo;
- rilascio certificati di godimento dei diritti politici;

Il **BACK OFFICE** si compone delle seguenti attività:

Anagrafe

istruttoria e definizione pratiche di anagrafe (cambio di indirizzo e immigrazione);

rilascio attestati di soggiorno permanente;

rilascio di certificazioni storiche, comunicazioni relative alle pensioni;

Stato civile

Dichiarazioni di nascita, morte, trascrizione e inserimento atti e annotazioni

Elettorale

aggiornamento e tenuta delle liste elettorali sezionali e generali, dell'albo degli Scrutatori e dei Presidenti e dei Giudici Popolari

Nell'erogare i propri servizi il Settore Demografia e Statistica sostiene e sviluppa la corretta comunicazione verso i

cittadini al fine di rendere chiaro l'accesso ai servizi ed alle prestazioni e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti, anche mediante l'incontro diretto fra cittadino e responsabile del procedimento interessato;

Promuove ed assicura l'esercizio dei diritti d'informazione ed accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675;

Organizza in modo sistematico le attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;

Organizza la raccolta delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami dei cittadini, predisponendo precise procedure di risposta. I risultati

Redatto:

Firma:

Verificato: RQ Firma:

SCHEDA STANDARD QUALITA'

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

	<p>di tali attività hanno rilievo ai fini della misurazione e della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei dirigenti e dei dipendenti; Cura e valorizza la comunicazione interna come strumento per garantire alte prestazioni lavorative. A tal fine favorisce la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per adeguare ed uniformare le indicazioni dirette al pubblico, che per migliorare l'efficienza dei propri interventi; Collabora con gli altri servizi comunali per il miglioramento degli stessi, in funzione delle aspettative e delle richieste della cittadinanza.</p>
<p>MODALITA' DI EROGAZIONE</p>	<p>Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico: da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle 12,00, il martedì continuato dalle ore 8,00 alle 18,00 e il sabato dalle ore 8,00 alle ore 11,30; <i>Il martedì, per il settore dello Stato Civile, è aperto dopo le ore 12,00 solo lo sportello di certificazioni.</i> Tramite il sito web del Comune attraverso una procedura di accreditamento che si completa in Comune; Le informazioni vengono rilasciate tramite gli indirizzi mails presenti nella sezione Guida ai Servizi; Le informazioni vengono rilasciate, quando è possibile (soprattutto in relazione a richieste di altri enti pubblici), tramite fax ai numeri: Elettorale 0187 727332; Anagrafe 0187 727478; Stato Civile 0187 727463, 298.</p>
<p>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</p>	<p>Tutti i cittadini residenti o presenti fisicamente nel territorio di riferimento e gli altri enti pubblici e studi privati.</p>

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE
------------	-----------------	------------------------	--------------------	--------

Redatto:

Firma:

Verificato: RQ Firma:

SCHEDA STANDARD QUALITA'

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

				PROGRAMMATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	<i>Apertura settimanale di 6gg/7 4 ore al giorno (da lunedì a venerdì, sabato dalle ore 8,00 alle 11,30 e martedì 8,00 – 18,00 continuato) Apertura del front office del servizio a piano terra.</i>	90%
	Accessibilità Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	<i>I servizi erogati attraverso il web sono: la richiesta di certificazione; l'invio della pratica di residenza; la prenotazione dei certificati da ritirare cartacei a mezzo mail; I servizi erogati attraverso fax sono le richieste di controlli da parte di altri enti pubblici (riferimento pubblicato sul sito del Comune). I riferimenti relativi ai contatti sono all'interno del sito Comunale.</i>	80%
Tempestività		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	<i>La maggior parte del servizio soddisfa l'utente in tempo reale, negli altri casi sono rispettati i termini di legge.</i>	90%

Redatto:

Firma:

Verificato: RQ

Firma:

SCHEDA STANDARD QUALITA'

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	<i>Nella sezione del sito relativa al Servizio (aggiornamento in tempo reale)</i>	90%
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	<i>Nella sezione del sito relativa al Servizio (aggiornamento in tempo reale)</i>	90%
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	<i>Nella sezione del sito relativa al Servizio (aggiornamento in tempo reale)</i>	90%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	<i>Nella sezione del sito relativa al Servizio (aggiornamento in tempo reale)</i>	90%
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	<i>Tutto secondo i termini di legge</i>	90%
	affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	<i>Il sistema reclami è partito dalla fine del 2011</i>	90%
	compiutezza	Esautività della prestazione erogata	<i>Le certificazioni sono erogate tutte in tempo reale salvo casi particolari</i>	90%

Struttura interna deputata al monitoraggio della comunicazione al pubblico (mediante affissione e web)	
Nome:FRANCESCA Nome: MARCO	E-mail:FRANCESCA.OLIVERI@COMUNE.SP.IT Email: MARCO.PRUDENTE@COMUNE.SP.IT
Ufficio:OLIVERI Cognome: PRUDENTE	Telefono:0187 727251 Telefono: 0187 727311

Redatto:

Firma:

Verificato: RQ Firma: