



**AREA
AMMINISTRATIVA**

**SERVIZIO URP
DEMOGRAFICI**



CARTA DEI SERVIZI



*Il Sindaco
Alessandro Ricci*

SOMMARIO

CARATTERISTICHE DELLA CARTA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
Eguaglianza	
Legalità	
Imparzialità	
Continuità	
Partecipazione	
Efficacia ed Efficienza	
Chiarezza e Cortesia	
Informazione	
Tutela	
LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE	6
IL SERVIZIO SI PRESENTA	6
Organizzazione	
Sede	
PIANTINA DEI LOCALI	8
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	8
ORARI	8
ATTIVITÀ E SERVIZI EROGATI	9
DIRITTO DI ACCESSO E DI INFORMAZIONE	15
OBIETTIVI	16
STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	17
RECLAMI E SEGNALAZIONI	19
MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO	18
INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	20
APPENDICE NORMATIVA	21

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

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.

Questa Carta descrive i principi fondamentali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

La Carta, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i “principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

● Eguaglianza

Il Servizio URP - Demografici organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

Il Servizio URP - Demografici si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

● Legalità

L'erogazione dei servizi da parte del Servizio URP - Demografici e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

● Imparzialità

Gli operatori del Servizio URP - Demografici si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

● Continuità

Il Servizio URP - Demografici si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio vengono adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;

- con pubblicazione sul sito Internet
<https://www.comune.granarolo-dellemilia.bo.it>

- attraverso i canali social del Comune

- **Partecipazione**

Il Servizio URP - Demografici rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. all'erogazione del servizio confrontandosi con il personale del Servizio URP - Demografici sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando memorie o note scritte alle quali si dà riscontro, oppure fornendo suggerimenti verbali agli operatori o al responsabile dell'Area Amministrativa e del Servizio URP - Demografici.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il Servizio URP - Demografici impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per **EFFICIENZA** si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;

- per **EFFICACIA** si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole, favorevole al cittadino nel rispetto degli interessi della collettività, tempestivo.

Il Servizio URP - Demografici garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

- **Chiarezza e Cortesia**

Gli operatori del Il Servizio URP - Demografici si impegnano a garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e ad utilizzare, nei rapporti con il cittadino, in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono la propria agevole identificazione attraverso l'esposizione del cartellino indicante, con caratteri ben leggibili, il proprio nome e cognome e numero di matricola.

● **Informazione**

Il Comune di Granarolo dell'Emilia considera l'informazione tempestiva ed efficace fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

● **Tutela**

In caso di violazione da parte del Servizio URP - Demografici dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo al Responsabile del II Servizio URP - Demografici il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

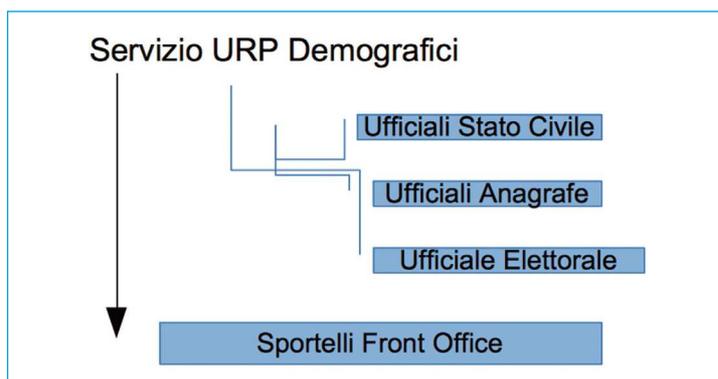
Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione del Servizio URP - Demografici e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi offerti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il Servizio URP - Demografici si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

IL SERVIZIO SI PRESENTA

● **Organizzazione**



- **RESPONSABILE AREA**

unità di personale di cat. D

- **NR. ADDETTI ALL'ANAGRAFE**

1 unità di personale di cat. C e 1 unità di personale di cat. D

- **NR. ADDETTI ALLO STATO CIVILE**

1 unità di personale di cat. C e 1 unità di personale di cat. D

- **NR. ADDETTI ALL'ELETTORALE**

1 unità di personale di cat. C

- **NR. ADDETTI AL FRONT OFFICE**

3 unità di personale di cat. C (le assunzioni previste sono in corso di svolgimento al momento della redazione del documento)

- **NR. ADDETTI ALL'ATTIVITÀ DI NOTIFICAZIONE ATTI**

1 unità di personale di cat. C

- **NR. ADDETTI ALLO STATO CIVILE**

1 unità di personale di cat. C e 1 unità di personale di cat. D

- **NR. ADDETTI ATTIVITA' DI SUPPORTO ANAGRAFE/STATO CIVILE/ELETTORALE**

1 unità di personale di cat. B3

Il Servizio URP - Demografici si sviluppa negli sportelli e si articola essenzialmente nel Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti, in costante rapporto con il Back Office e dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione. L'attività di Front Office del Servizio URP - Demografici è svolta da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico che si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto (telefono/fax, mail, PEC). L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura/servizio.

- **Sede**

Il Servizio URP - Demografici è collocato al piano terra della sede municipale in locali facilmente accessibile e raggiungibile agevolmente e libero da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono tutte le attività di amministrazione attiva a contatto con il cittadino.

Il Servizio URP - Demografici è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (Front Office) che il contemporaneo svolgimento di compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni e all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione (Back Office).

ATTIVITÀ E SERVIZI EROGATI

● Nome del procedimento	● Unità organizzativa competente
Certificazioni anagrafiche	Servizio URP e Demografici
Carta d'identità	Servizio URP e Demografici
Legalizzazione di foto (residenti e non)	Servizio URP e Demografici
Autenticazione di copia e firma	Servizio URP e Demografici
Variazioni anagrafe canina	Servizio URP e Demografici
Pubblicazioni all'albo pretorio on-line di istanze di pubblicazione ricevute da soggetti terzi	Servizio URP e Demografici
Acquisizione di beni e servizi per il funzionamento del servizio	Servizio URP e Demografici
Iscrizione anagrafica	Servizio URP e Demografici
Cancellazione dall'anagrafe per irreperibilità	Servizio URP e Demografici
Reiscrizione per ricomparsa	Servizio URP e Demografici
Variazioni anagrafiche d'ufficio	Servizio URP e Demografici
Rettifica dati anagrafici	Servizio URP e Demografici
Proposta d'iscrizione anagrafica	Servizio URP e Demografici
Verbale di accertamento anagrafico	Servizio URP e Demografici
Ricerche su archivio storico finalizzate a studio o documentazione	Servizio URP e Demografici
Registrazione popolazione temporanea Iscrizione anagrafica cittadini senza fissa dimora	Servizio URP e Demografici
Nulla osta al rilascio delle carte d'identità di residenti domiciliati in altro Comune	Servizio URP e Demografici
Accertamento di posizioni anagrafiche che contrastano con le dichiarazioni del cittadino	Servizio URP e Demografici
Certificati storici anagrafici	Servizio URP e Demografici

Iscrizione in anagrafe dei cittadini comunitari e loro familiari	Servizio URP e Demografici
Rilascio Attestato di soggiorno	Servizio URP e Demografici
Rilascio Attestato di soggiorno permanente	Servizio URP e Demografici
Rinnovo permessi di soggiorno previa presentazione della dimora abituale e permesso di soggiorno	Servizio URP e Demografici
Cambio abitazione all'interno dello stesso Comune	Servizio URP e Demografici
Iscrizioni Elettorale a seguito di immigrazione e iscrizione A.I.R.E.	Servizio URP e Demografici
Iscrizione Elettorale a seguito di acquisto di cittadinanza, rettifica generalità, ricomparsa	Servizio URP e Demografici
Iscrizione Elettorale per cessazione cause ostative	Servizio URP e Demografici
Cancellazione dalle liste Elettorali (per eventi anagrafici e di stato civile per cause ostative al diritto di voto, per irreperibilità anagrafica)	Servizio URP e Demografici
Richiesta inserimento albo scrutatori volontari/di seggio	Servizio URP e Demografici
Richiesta inserimento albo giudici popolari	Servizio URP e Demografici
Certificazione di iscrizione nelle liste Elettorali ad uso candidature	Servizio URP e Demografici
Certificazione su richiesta telefonica di conferme anagrafiche	Servizio URP e Demografici
Certificazione per corrispondenza (certificato di residenza, nascita, di cittadinanza, di stato civile, di esistenza in vita, godimenti dei diritti politici, stato di famiglia, richiesta di copie integrali da altri Comuni - risultanze anagrafiche, certificati ed estratti di stato civile - certificati storici	Servizio URP e Demografici
Rilascio o rinnovo di contrassegno per la circolazione e sosta dei veicoli a servizio delle persona invalide	Servizio URP e Demografici

Accertamenti anagrafici proposti da altri Comuni ex. Art. 16 comma 1 DPR n. 223/1989	Servizio URP e Demografici
Rettifica dei dati anagrafici risultanti dall'estratto di nascita ad uso elettorale (cognome, nome luogo e data di nascita)	Servizio URP e Demografici
Aggiornamento delle tessere elettorali per variazione di residenza	Servizio URP e Demografici
Iscrizione cittadini comunitari alla lista aggiunta per le Europee	Servizio URP e Demografici
Iscrizione cittadini comunitari alla lista aggiunta per le amministrative	Servizio URP e Demografici
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe degli italiani residenti all'estero) Modello AIRE/01	Servizio URP e Demografici
Iscrizioni motivi vari	Servizio URP e Demografici
Cancellazioni motivi vari	Servizio URP e Demografici
Scissione Aire	Servizio URP e Demografici
Aggiornamento cambio di residenza	Servizio URP e Demografici
Modifica rapporto di parentela.	Servizio URP e Demografici
Rettifica AIRE	Servizio URP e Demografici
Interconnessione settimanale AnagAire	Servizio URP e Demografici
Atti di nascita filiazione legittima	Servizio URP e Demografici
Atti di nascita filiazione naturale	Servizio URP e Demografici
Riconoscimento di figlio naturale	Servizio URP e Demografici
Riconoscimento di nascituro	Servizio URP e Demografici
Trascrizione atto di nascita da altri Comuni	Servizio URP e Demografici
Trascrizione dichiarazione di nascita trasmessa dal Direttore sanitario	Servizio URP e Demografici
Pubblicazione di matrimonio	Servizio URP e Demografici
Matrimoni concordatari o altri culti ammessi	Servizio URP e Demografici

Matrimoni celebrati in imminente pericolo di vita	Servizio URP e Demografici
Richiesta di matrimoni di cittadini stranieri non residenti né domiciliati	Servizio URP e Demografici
Richiesta di matrimonio di cittadino straniero e di italiano residente	Servizio URP e Demografici
Attestazione delle avvenute pubblicazioni da altri Comuni o dall'Estero	Servizio URP e Demografici
Celebrazione di matrimonio civile	Servizio URP e Demografici
Trascrizioni di matrimoni civili e religiosi avvenuti in altri comuni	Servizio URP e Demografici
Annotazione del regime patrimoniale dei coniugi	Servizio URP e Demografici
Preparazione atti per la celebrazione del matrimonio	Servizio URP e Demografici
Unioni civili e convivenze di fatto ex L. 20 maggio 2016, nr. 76	Servizio URP e Demografici
Separazioni, divorzi e modifica di condizioni ex L. 10 novembre 2014, n. 162	Servizio URP e Demografici
Atto di morte	Servizio URP e Demografici
Atti di morte trasmessi da altri comuni italiani o dall'estero	Servizio URP e Demografici
Autorizzazione alla sepoltura di cadaveri	Servizio URP e Demografici
Autorizzazione alla cremazione di cadaveri	Servizio URP e Demografici
Autorizzazione alla dispersione o affidamento delle ceneri	Servizio URP e Demografici Servizio URP e Demografici Servizio URP e Demografici
Autorizzazione al trasporto cadaveri e resti mortali	Servizio URP e Demografici
Annotazione di morte e di matrimonio all'atto di nascita	Servizio URP e Demografici
Annotazione di divorzio all'atto di nascita	Servizio URP e Demografici
Annotazione di divorzio all'atto di matrimonio	Servizio URP e Demografici

Annotazione regime patrimoniale con atto di rogito del notaio	Servizio URP e Demografici
Annotazione cambio di nome nell'atto di nascita e a tutti gli atti ad esso correlati	Servizio URP e Demografici
Trascrizioni di atti redatti all'Estero	Servizio URP e Demografici
Trascrizioni di sentenze	Servizio URP e Demografici
Rettifica d'ufficio o su istanza di atti di stato civile	Servizio URP e Demografici
Trascrizione di atti su richiesta dell'autorità giudiziaria	Servizio URP e Demografici
Annotazione della sentenza di separazione personale dei coniugi	
Trascrizione della sentenza di divorzio	Servizio URP e Demografici
Rettifica errori in atti di stato civile Giuramento (celebrazione)	Servizio URP e Demografici
Trascrizione decreto di conferimento della cittadinanza italiana	Servizio URP e Demografici
Trascrizione atto di nascita	Servizio URP e Demografici
Trascrizione provvedimento del Sindaco	Servizio URP e Demografici
Riconoscimento jure- sanguinis	Servizio URP e Demografici
Riconoscimento o riacquisto della cittadinanza italiana	
Riconoscimento del possesso della cittadinanza italiana ai cittadini di ceppo italiano	Servizio URP e Demografici
Riconoscimento della cittadinanza italiana a figli di cittadini italiani	Servizio URP e Demografici
Perdita della cittadinanza	Servizio URP e Demografici
Acquisto della cittadinanza, attestazione del Sindaco	Servizio URP e Demografici
Disposizioni anticipate di trattamento o testamento biologico (D.A.T.) ex L. 22 dicembre 2017, n. 219	Servizio URP e Demografici

Formazione della lista di leva	Servizio URP e Demografici
Cancellazione dalla lista di leva	Servizio URP e Demografici
Dispensa Annotazione dispensa dal servizio militare	Servizio URP e Demografici
Comunicazione negativa di dispensa dal servizio militare	Servizio URP e Demografici
Notifica congedo illimitato	Servizio URP e Demografici
Rilascio situazione di famiglia (mod ex 17)	Servizio URP e Demografici
Rilevazione statistica mensile degli eventi demografici di stato civile (nascite morti matrimoni) (MOD. Istat D7/A)	Servizio URP e Demografici
Rilevazione statistica mensile del movimento e calcolo della popolazione residente (MOD. Istat D7/B)	Servizio URP e Demografici
Rilevazione statistica annuale del movimento e calcolo della popolazione residente (MOD. Istat P2)	Servizio URP e Demografici
Rilevazione statistica annuale del movimento e calcolo della popolazione residente straniera (MOD. Istat P3)	Servizio URP e Demografici
Rilevazione degli iscritti in anagrafe per nascita (MOD. Istat P4)	Servizio URP e Demografici
Rilevazione del movimento migratorio della popolazione residente (MOD. Istat APR/4)	Servizio URP e Demografici
Rilevazione dei matrimoni (Mod. Istat D3)	Servizio URP e Demografici
Rilevazione sulle cause di morte (MOD. Istat D4,D5) Compilazione della parte B	Servizio URP e Demografici
Comunicazione dei nati e morti all'AUSL e alla Questura	Servizio URP e Demografici
Aggiornamento sito della Direzione Centrale per i servizi demografici del Ministero dell'Interno	Servizio URP e Demografici

Rilevazione della popolazione residente per sesso, anno di nascita e stato civile Comunicazione ANAG-AIRE	Servizio URP e Demografici
Rilevazione della popolazione straniera residente per sesso e anno di nascita	Servizio URP e Demografici
Cartelle esattoriali: deposito ex art. 140 C.P.C.	Servizio URP e Demografici
Rilevazione Atti Giudiziari: deposito ex art. 140 C.P.C.	Servizio URP e Demografici
Attività di notificazione atti	Servizio URP e Demografici
Gestione prenotazioni telefoniche agenda appuntamenti	Servizio URP e Demografici
Supporto per il rilascio credenziali SPID	Servizio URP e Demografici
Rilascio tesserini caccia	Servizio URP e Demografici
Vidimazioni registri volontari/associazioni	Servizio URP e Demografici
Gestione registro protocollo	Servizio URP e Demografici

DIRITTO DI ACCESSO E DI INFORMAZIONE

Il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato da ogni cittadino, istituzione, associazione ed organizzazione su tutta l'attività dell'Amministrazione Comunale ed in particolare su atti, documenti e procedure che lo riguardano; il diritto di accesso e di informazione può essere esercitato anche nei confronti delle aziende, istituzioni, consorzi e società dipendenti o controllati dal Comune.

Oggetto dell'accesso sono le informazioni, gli atti, i documenti formati dal Comune in possesso o comunque utilizzati dallo stesso ai fini dell'attività amministrativa in qualunque forma essi siano realizzati (cartacea, grafica, fotocinematografica, elettromagnetica).

L'accesso si esercita nella forma di presa visione dell'atto/documento o di estrazione di copia dello stesso, previo pagamento, in quest'ultimo caso, dei costi relativi alla riproduzione.

Gli atti amministrativi pubblici (deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni dirigenziali, ordinanze) sono visibili e scaricabili sul sito web:

<https://www.comune.granarolo-dellemilia.bo.it/it-it/amministrazione/amministrazione-trasparente/provvedimenti/provvedimenti-organ-indirizzo-politico>

OBIETTIVI

Mission del Servizio URP - Demografici è quella di affermare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione come guida per una strategia orientata ai servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino. A tal fine l'URP si impegna a svolgere attività di informazione e di comunicazione che pone al centro dell'interesse il cittadino, singolo o associato:

- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;
- agevola l'utilizzo dei servizi offerti al cittadino, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- attua, mediante l'ascolto del cittadino e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'Amministrazione.

Il Servizio URP - Demografici ha quindi l'obiettivo primario di garantire la piena attuazione dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione del cittadino, attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti del Comune, fornendo risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi, al fine di assicurare il pieno utilizzo degli stessi.

Ogni anno vengono definiti, quantificati, condivisi con tutto il personale del Servizio URP - Demografici e misurati obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione del cittadino. Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono costantemente perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del capitale umano, finalizzate sia alla valorizzazione delle attitudini personali che all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, delle conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio al cittadino.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

E' fondamentale per il Comune di Granarolo dell'Emilia migliorare la qualità dei servizi offerti concentrandosi in particolare sull'ampliamento dell'orario di apertura al pubblico dei servizi.

● Servizio	● Indicatore	● Standard
Accessibilità al cittadino	Ampliamento orario di ricevimento	Mantenimento del ricevimento mattutino dal lunedì al sabato Mantenimento del ricevimento pomeridiano del giovedì e ampliamento al martedì pomeriggio
	Tempo medio di attesa	Miglioramento dei tempi di attesa < 30 minuti
Rilascio carta d'identità e di certificazioni anagrafiche (residenza, nascita, stato di famiglia, ecc.)	Tempo necessario per il rilascio	Immediato al momento della presentazione della richiesta
Trasferimento di residenza	Numero di procedimenti accorpati in una sola volta	Fino a 7 in una sola volta: all'atto del trasferimento vengono aggiornati automaticamente l'iscrizione anagrafica, cambio di indirizzo sulla patente e sul libretto di circolazione, scheda elettorale, denuncia per la tariffa rifiuti e denuncia IMU, anagrafe canina/felina
Richieste accesso atti	Tempi di rilascio documenti	Entro 30 giorni dalla richiesta, salvo integrazioni o sospensioni
Richieste di autorizzazioni	Tempi di rilascio dell'autorizzazione	100% nel rispetto della tempistica prevista dalla normativa e dai regolamenti
Presentazione SCIA, DIA e comunicazioni	Tempi per il rilascio dell'attestazione	Immediato al momento della presentazione della richiesta o entro la giornata
Informazioni su attività e servizi dell'Amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Risposta immediata o entro la giornata

● Servizio	● Indicatore	● Standard
Reclami e segnalazioni relativi ai servizi di altri uffici pervenuti tramite il sistema informatizzato di gestione della relazione con il cittadino	Inoltro all'Ufficio competente	Per richieste più complesse, inoltro immediato ai competenti uffici di Back Office Immediato al momento della presentazione della richiesta o entro la giornata
Reclami e segnalazioni relativi ai servizi dell'URP	Risposta al Cittadino	Immediata se il cittadino è presente fisicamente o telefonicamente Nel caso di presentazione cartacea e via mail, entro 5 giorni lavorativi
Informazioni all'utenza	Facilità d'accesso al materiale informativo Identificabilità del personale mediante cartellino	Modulistica aggiornata Agevole e costante identificazione con cognome, nome e numero di matricola
Verifica dell'attività svolta dall'URP	Numero di indagini sulla soddisfazione degli utenti dell'URP	n. 1 indagine annuale (dal 2023)
Agenda on line degli appuntamenti	Tempo medio di prenotazione	Miglioramento dei tempi non superiore a 7 giorni

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Eventuali reclami sui disservizi del Servizio URP - Demografici devono essere inoltrati al Comune di Granarolo dell'Emilia, Area Amministrativa, Servizio Urp-Demografici, Via San Donato 199.

● Modalità di presentazione dei reclami

Telefono
Fax
Di persona
Posta ordinaria
E-mail

● Contatto di riferimento

0516004111
0516004333
Sportelli al p.t in Via S. Donato 199
Comune di Granarolo dell'Emilia, Via S. Donato 199 - 40057
urp@comune.granarolo-dellemilia.bo.it
demografici@comune.granarolo-dellemilia.bo.it

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Annualmente il Responsabile del Servizio URP - Demografici produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- i reclami indirizzati al servizio erogato dall'URP presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- eventuali anomalie riscontrate. Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio URP - Demografici aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il Servizio URP - Demografici acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza. Lo strumento utilizzato sarà (a partire dall'anno 2023) un questionario anonimo somministrato al Punto Informazioni finalizzato a misurare la soddisfazione degli utenti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi, la preparazione e la cortesia del personale URP, oltre che per rilevare alcune opinioni sugli operatori degli sportelli e sulla comunicazione con l'Ente. L'indagine mirerà, inoltre, ad evidenziare lo scostamento tra la "qualità attesa" e la "qualità percepita" per far emergere eventuali criticità e, di conseguenza, intraprendere azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Oltre alle valutazioni espresse per ogni singola domanda, i cittadini potranno fornire indicazioni e suggerimenti utili a migliorare il servizio. I dati raccolti ed elaborati verranno riportati in un report finale (e comparati a quelli raccolti negli anni precedenti a partire dal 2024) e saranno inseriti nel rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio Demografici-URP e sono utilizzati per pianificare azioni di miglioramento e definire nuovi obiettivi da raggiungere. Il Servizio si impegna a rendere noti gli esiti dell'indagine annuale mediante pubblicazione sul sito web <https://www.comune.granarolo-dellemilia.bo.it>

APPENDICE NORMATIVA

● Principali riferimenti normativi

La Carta di Qualità dei Servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative: Il D.P.C.M del 27 gennaio 1994 (recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” di seguito anche solo “la Direttiva” o “Direttiva Ciampi”), detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “standard specifici di qualità e quantità dei servizi”, istituendo un apposito Comitato permanente presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione della Direttiva medesima (come è noto, in taluni settori, come la comunicazione, il potere di direttiva è stato attribuito alla competente Autorità garante, in base alla legge n. 249 del 1997). L'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme, è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del decreto legge n. 163 del 1995, convertito nella L. 11 giugno 1995, n. 273 (successivamente abrogato). L'assetto normativo in materia di Carte dei Servizi ha trovato un punto fondamentale nel D.Lgs. n. 286 del 1999, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati “con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi” (cfr. art. 11, co. 1). Il secondo comma prevede che “Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle Carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri”. La centralità della Carta viene ribadita in maniera chiara, definitiva e immediatamente cogente con l'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008) il quale, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, prevede in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

● previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una “Carta della qualità dei servizi”, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le moda-

lità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

- consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità, per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

- previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

- istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini; > previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio, per l'intera durata del contratto stesso.

La legge n. 15 del 2009, art. 4, comma 2, che reca principi e criteri per l'esercizio della delega legislativa completa il quadro dei riferimenti normativi. Essa intende consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di regolazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del "Codice del Consumo". Il D. Lgs. n. 198 del 2009 ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere

a parametro dell'azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione. La legge n. 69 del 2009 contiene due disposizioni in materia: l'art. 16 prevede fra l'altro, in materia di servizi postali, che, quanto alle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure "trasparenti, semplici e poco onerose" per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extragiudiziali in conformità ai principi comunitari; l'art. 30 stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi, ovviamente, i servizi locali, peraltro già coperti dall'art. 2 della legge finanziaria 2008). L'art. 11 del DPR n. 168 del 2010, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei Servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato DPR, ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente DPR medesimo. Trattano di Carte dei Servizi anche gli artt. 8 e 36 del dl n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012: essi stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti. Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33 in tema di " Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

