

Carta dei Servizi
dei
Servizi
Demografici
del Comune di
Jesi

indice

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	03
1. LE ATTIVITÀ ED I SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI DEMOGRAFICI	04
2. RAPPORTI CON I CITTADINI	16
<i>Informazione all'utenza</i>	
<i>Suggerimenti, reclami e segnalazioni</i>	
<i>Rilevazione della soddisfazione dell'utenza</i>	
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	18
<i>Eguaglianza e imparzialità</i>	
<i>Efficacia e efficienza</i>	
<i>Trasparenza e accesso</i>	
<i>Partecipazione</i>	
<i>Coinvolgimento dei lavoratori</i>	
<i>Continuità del servizio</i>	
4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	20
<i>Fattori di qualità</i>	
<i>Indicatori e standard di qualità</i>	
<i>Livello di ricettività</i>	
<i>Tempi nell'erogazione dei servizi</i>	
<i>Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico</i>	
<i>Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi</i>	
<i>Accesso all'autocertificazione</i>	
<i>Obiettivi di mantenimento e miglioramento</i>	
5. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	28

Questa Carta dei Servizi del Comune di Jesi vuole rendere più semplice e trasparente l'accesso ai Servizi Demografici del Comune di Jesi.

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

Che cos'è la Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi realizzata dal Comune di Jesi riguarda il settore Servizi Demografici, i cui uffici sono collocati presso la sede distaccata dell'ente di via Mura Occidentali n. 8.

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. 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 dei servizi ai cittadini.

Con questa Carta dei Servizi si riconosce in particolar modo al cittadino il diritto di conoscere analiticamente le attività svolte dagli uffici demografici, mettendo a disposizione dell'utenza uno strumento che:

1. presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la *fruizione*;
2. fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il *rispetto*;
3. individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il *raggiungimento*.

1. le attività ed i servizi offerti dai **servizi demografici**

I SERVIZI DEMOGRAFICI (*Servizio Servizi al Cittadino*)

I **Servizi demografici** costituiscono quel particolare settore che, all'interno di ogni Comune, svolge attività di competenza statale, anche se affidate al Sindaco quale Ufficiale di Governo, inerenti la persona. Più in particolare, i servizi demografici si occupano delle seguenti materie: anagrafe-aire, elettorale, stato civile, leva militare, oltre che di servizi statistici e del rilascio della C.I.E (carta identità elettronica).

Il settore, al suo interno, è così articolato:

- Anagrafe e A.I.R.E. (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero)
- Stato Civile
- Elettorale e Leva Militare
- S.E.Ci (Sottocommissione Elettorale Circondariale)
- Ufficio Statistica
- C.I.E (Carta d'Identità Elettronica)

Tutti gli uffici del settore hanno in comune i seguenti recapiti:

- **pec: protocollo.comune.jesi@legalmail.it**

(questo indirizzo di posta elettronica certificata accetta mail inviate anche da indirizzi di posta non certificata ed è il canale primario di comunicazione con gli uffici in quanto tutte le mail ricevute vengono protocollate)

- Fax 0731/538328

ANAGRAFE – A.I.R.E.

Ufficio Anagrafe

Tel. 0731/538457-460-238

Provvede alla tenuta dell'anagrafe della popolazione residente, servizio che annualmente impegna l'ufficio nell'istruttoria di 3000 cambi di residenza (emigrazione – immigrazione – cambi all'interno del Comune di Jesi) e di 200 correzioni e rettifiche, nell'effettuazione di 10000 verifiche su richieste delle Pubbliche Amministrazioni o di privati gestori di pubblici servizi nonché alla verifica delle dichiarazioni sostitutive artt. 46 e 47 D.P.R. 445/2000 afferenti i servizi demografici.

Si occupa, altresì, del rilascio delle certificazioni anagrafiche, delle attestazioni di soggiorno per i cittadini comunitari residenti nel Comune, delle legalizzazioni di foto, dell'autenticazione copie e documenti, dell'autentica di firma su dichiarazioni sostitutive degli atti di notorietà e su deleghe pensionistiche, dell'autentica di firma prevista per i passaggi di proprietà dei mezzi registrati al P.R.A., etc.

Ufficio A.I.R.E.

Tel. 0731/538457-460

L'Ufficio A.I.R.E. (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) è preposto alla gestione anagrafica dei cittadini italiani residenti all'estero (attualmente pari a n. 2597). In particolare provvede alla loro iscrizione, alle variazioni ed aggiornamenti delle posizioni anagrafiche mediante continui rapporti con le rispettive autorità consolari.

Aggiorna i relativi registri cartacei ed informatici provvedendo all'inserimento, annualmente, di circa 300 iscrizioni e variazioni anagrafiche e di circa 200 cancellazioni per morte o per irreperibilità presunta.

STATO CIVILE

Ufficio Stato Civile

Tel.0731/538456-452-297

È preposto alla gestione delle procedure amministrative riferite ai regolamenti di stato civile ed alla conservazione della relativa documentazione. In particolare provvede alla gestione dell'archivio di stato civile, alla formazione degli atti di nascita, cittadinanza, matrimonio, morte, unioni civili; alle correzioni e rettifiche degli atti di stato civile; alle annotazioni per morti, matrimoni, divorzi, convenzioni patrimoniali, unioni civili, adozioni, riconoscimenti di filiazione, acquisti di cittadinanza, cambi di generalità, interdizioni, aperture e chiusure di tutela, risultanze in base alle quali può rilasciare i relativi certificati.

Predisporre tutta la documentazione per far sì che davanti al Sindaco, quale ufficiale dello stato civile, venga celebrato il matrimonio civile, nonché venga effettuato il giuramento di fedeltà alla Repubblica per la concessione della cittadinanza.

Predisporre inoltre tutti gli atti per le attestazioni di cittadinanza per i figli minorenni di coloro che la acquistano per concessione o che ne hanno diritto al compimento del diciottesimo anno d'età o per discendenza (Jure Sanguinis).

Svolge tutte le pratiche inerenti le procedure di divorzio breve davanti all'ufficiale di stato civile e riceve le Disposizioni Anticipate di Trattamento (D.A.T.) rese dai cittadini residenti nel Comune.

Si occupa inoltre della trascrizione di tutti gli atti di stato civile relativi ai cittadini iscritti all'A.I.R.E. pervenuti dalle autorità consolari e di tutti quelli su richiesta di coloro che hanno acquistato la cittadinanza italiana per concessione o riconoscimento.

ELETTORALE – LEVA MILITARE

ELETTORALE

Ufficio Elettorale

Tel. 0731/538298-448

Spetta all'Ufficio Elettorale non solo lo svolgimento di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa in materia al fine di garantire il regolare svolgimento delle consultazioni elettorali, ma, altresì, l'ordinario aggiornamento delle liste elettorali, degli albi degli scrutatori, dei presidenti di seggio nonché dei giudici popolari. Rilascia le tessere elettorali, nonché i certificati di godimento dei diritti politici e di iscrizione nelle liste elettorali.

Si occupa, altresì, del rilascio delle certificazioni elettorali per la presentazione di referendum, leggi di iniziativa popolare e candidature per le elezioni politiche e amministrative per un totale, in media, di 3.000 certificazioni.

Ufficio Leva Militare

Tel. 0731/538298

Si occupa della formazione delle liste di leva nonché della tenuta e dell'aggiornamento dei ruoli matricolari.

Rilascia i certificati di esiti di leva e fornisce informazioni su quanto registrato nei ruoli matricolari con particolare riferimento alle pratiche di ricongiunzione del servizio di leva ai fini pensionistici.

S.E.Ci

Sottocommissione Elettorale Circondariale

Tel. 0731/538298-460

Le operazioni di aggiornamento delle liste elettorali dei Comuni di Belvedere Ostrense, Castelbellino, Castelplanio, Cupramontana, Maiolati Spontini, Mergo, Monsano, Monte Roberto, Monte San Vito, Montecarotto, Morro d'Alba, Poggio San Marcello, Rosora, San Marcello, San Paolo di Jesi, Santa Maria Nuova, Serra de Conti, Staffolo e Jesi sono svolte sotto il controllo della Sottocommissione Elettorale Circondariale (S.E.Ci.) di Jesi, organo collegiale che ha, altresì, il compito di decidere in ordine a eventuali ricorsi promossi contro indebite iscrizioni o cancellazioni dalle liste elettorali, di decidere sulle richieste di iscrizione o cancellazione che le sono pervenute direttamente, nonché di provvedere all'esame ed all'ammissione delle candidature presentate per le elezioni comunali.

STATISTICA

Ufficio Statistica

Tel. 0731/538298-457-460

Questo ufficio si occupa del Censimento Permanente della popolazione e delle abitazioni e delle indagini campionarie ISTAT previste dal Piano Statistico Nazionale. Fornisce inoltre informazioni statistiche di natura demografica pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente.

C.I.E.

Carta d'Identità Elettronica

Tel. 0731/538249

Questo ufficio rilascia la Carta d'Identità Elettronica a tutti i cittadini iscritti nell'anagrafe o nell'A.I.R.E. del Comune di Jesi.

La C.I.E. è spedita al domicilio del cittadino dall'Istituto Poligrafico Zecca dello Stato e la consegna è prevista in 4-5 giorni lavorativi.

In casi di urgenza, che deve essere documentata dal cittadino, è possibile il rilascio della carta d'identità nel vecchio formato cartaceo con consegna immediata.

Ogni anno vengono rilasciate, mediamente, n. 5000 Carte d'Identità.

GLI ORARI DEGLI UFFICI DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

UFFICI

ANAGRAFE, AIRE, STATO CIVILE,
ELETTORALE, LEVA MILITARE, S.E.CI,
STATISTICA, C.I.E.

ORARI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 8.30-13.00

L'accesso ai servizi erogati dagli sportelli avviene esclusivamente su prenotazione telefonica al numero 0731-538249

LE SINGOLE ATTIVITÀ SVOLTE ED I SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI DEMOGRAFICI

Nelle tabelle successive sono indicate le attività principali svolte dagli uffici demografici, le modalità di accesso e la documentazione necessaria al cittadino per la fornitura del servizio.

Questo elenco, non è naturalmente esaustivo, in quanto alcune pratiche, per loro complessità e natura, richiedono specifica documentazione che, di volta in volta, viene indicata dall'operatore demografico al cittadino.

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Certificati anagrafici (es. residenza, stato di famiglia)	- Allo sportello - Via posta cartacea	- Documento di riconoscimento in corso di validità (per le richieste per posta una busta già affrancata per l'invio della certificazione)	- Marca da bollo da Euro 16,00* - Euro 1,10 diritti di segreteria e rimborso stampati*
Certificati anagrafici (es. residenza, stato di famiglia), per usi esenti dal bollo, in formato elettronico	- Via posta elettronica	- Documento di riconoscimento in corso di validità (per le notifiche di atti giudiziari copia del tesserino del legale richiedente)	----
Certificati storici	- Allo sportello - Via posta cartacea	- Documento di riconoscimento in corso di validità (per le richieste per posta una busta già affrancata per l'invio della certificazione)	- Marca da bollo da Euro 16,00* - Euro 1,10 diritti di segreteria e rimborso stampati* - Diritti di ricerca per il rilascio di certificati per i quali è necessario effettuare delle ricerche d'archivio, pari a Euro 5,16 a nominativo*

** ad eccezione dei casi di esenzione dal bollo previsti per legge (che vanno espressamente indicati dal richiedente). In queste ipotesi la marca da bollo non è necessaria e i diritti sono ridotti alla metà*

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Variazione di dati anagrafici	- Allo sportello - Via posta cartacea	- Documento di riconoscimento in corso di validità - Documentazione attestante la variazione in questione	- Marca da bollo da Euro 16,00 per la richiesta di variazione
Carta d'identità Elettronica (In caso di urgenza, che deve essere documentata dal cittadino, è possibile il rilascio della carta d'identità nel vecchio formato cartaceo)	- Allo sportello - A domicilio in caso di impossibilità a recarsi presso gli uffici (documentata con certificato del medico curante)	- Carta d'identità precedente per il rinnovo o, in caso di furto o smarrimento, denuncia e altro documento di riconoscimento. - passaporto in corso di validità e permesso di soggiorno in corso di validità per i cittadini extracomunitari - Carta d'identità del paese d'origine o passaporto in corso di validità per i cittadini comunitari - 1 fotografia formato fototessera a capo scoperto e senza occhiali (2 fotografie formato fototessera uguali per la carta nel vecchio formato cartaceo) *	Euro 22,00 (Euro 5,81 per la carta d'identità nel vecchio formato cartaceo)
Autentica di firma su dichiarazioni sostitutive degli atti di notorietà, deleghe pensionistiche o passaggi di proprietà di veicoli registrati al P.R.A.	- Allo sportello	- Documento di riconoscimento in corso di validità - Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà o delega pensionistica o certificato di proprietà del veicolo da vendere su cui autenticare la firma già compilato	- Marca da bollo da Euro 16,00** - Euro 0,52 diritti di segreteria** - Euro 0,58 per eventuale rimborso stampati**
Autentica di copie di documenti	- Allo sportello	- Originale e fotocopia del documento di cui fare la copia autentica	- Marca da bollo da Euro 16,00** - Euro 1,10 diritti di segreteria e rimborso stampati**
Autentica di fotografie	- Allo sportello	- 1 fotografia formato fototessera a capo scoperto e senza occhiali per l'autentica delle foto	- Marca da bollo da Euro 16,00** - Euro 1,10 diritti di segreteria e

			rimborso stampati**
--	--	--	---------------------

** per il rilascio della carta d'identità ai minori di anni 18, con validità per l'estero, devono presentarsi sia il minore che entrambi i genitori, muniti di documento d'identità in corso di validità. E' possibile inviare per posta ordinaria o elettronica atto di assenso da parte di uno dei due genitori nei giorni precedenti la richiesta della CIE, in questo caso è sufficiente che si presenti solo il minore con l'altro genitore.*

*** ad eccezione dei casi di esenzione dal bollo previsti per legge (che vanno espressamente indicati dal richiedente). In queste ipotesi la marca da bollo non è necessaria e i diritti sono ridotti alla metà*

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Cambi di abitazione all'interno del Comune di Jesi	- Allo sportello - Via posta raccomandata o elettronica	- Modello di dichiarazione di residenza compilato in tutte le parti necessarie - Documento di riconoscimento in corso di validità di tutti i maggiorenni che hanno firmato il modello (a pena di irricevibilità della domanda)	---
Iscrizioni anagrafiche da altro comune o dall'estero (cittadini italiani)	- Allo sportello - Via posta raccomandata o elettronica	- Modello di dichiarazione di residenza compilato in tutte le parti necessarie - Documento di riconoscimento in corso di validità di tutti i maggiorenni che hanno firmato il modello (a pena di irricevibilità della domanda) - Codice fiscale - Eventuale carta d'identità rilasciata dal Comune di precedente residenza	----
Iscrizioni anagrafiche dall'estero o da altro comune (cittadini extracomunitari)	- Allo sportello - Via posta raccomandata o elettronica	- Modello di dichiarazione di residenza compilato in tutte le parti necessarie - Passaporto in corso di validità e permesso di soggiorno in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) - Codice fiscale - Eventuale carta d'identità rilasciata dal Comune di precedente residenza	----
Iscrizioni anagrafiche dall'estero o da altro Comune (cittadini comunitari)	- Allo sportello - Via posta raccomandata o elettronica	- Modello di dichiarazione di residenza compilato in tutte le parti necessarie - Carta d'identità del paese d'origine o passaporto in corso di validità (a pena di irricevibilità della domanda) Inoltre Per i lavoratori:	----

		<p>- Documentazione comprovante la qualità di lavoratore subordinato o autonomo</p> <p>Per gli studenti</p> <p>- Certificazione di iscrizione al corso presso un istituto riconosciuto e durata dello stesso, autodichiarazione del possesso di risorse economiche sufficienti per non diventare un onere a carico dell'assistenza sociale dello Stato e copia di un'assicurazione sanitaria che copra i rischi sanitari sul territorio nazionale, valida per almeno un anno (o per la durata del corso se inferiore), oppure copia di uno dei seguenti formulari rilasciati dallo Stato di provenienza: E106, E120, E121 (o E 33), E109 (o E 37)</p> <p>Per familiari a carico di cittadini comunitari</p> <p>- Documentazione attestante la qualità di familiare (es. certificato di matrimonio, certificato di nascita con paternità e maternità, ecc.); la documentazione dovrà essere tradotta e, se richiesto legalizzata</p> <p>Negli altri casi</p> <p>- Autodichiarazione del possesso di risorse economiche sufficienti per non diventare un onere a carico dell'assistenza sociale dello Stato.</p> <p>- Copia di un'assicurazione sanitaria che copra i rischi sanitari sul territorio nazionale, valida per almeno un anno, oppure copia di uno dei</p>	
--	--	--	--

		seguenti formulari rilasciati dallo Stato di provenienza: E106, E120, E121 (o E 33), E109 (o E 37)	
--	--	---	--

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Cancellazioni anagrafiche per l'estero (cittadini italiani)	- Allo sportello - Via posta cartacea o elettronica - Per il tramite del competente ufficio consolare	- Comunicazione di emigrazione all'estero firmata - Documento di riconoscimento in corso di validità (la cancellazione verrà perfezionata solo dopo l'arrivo della comunicazione di iscrizione in AIRE da parte del competente ufficio consolare)	----
Cancellazioni anagrafiche per l'estero (cittadini stranieri)	- Allo sportello - Via posta cartacea o elettronica	- Comunicazione di emigrazione all'estero firmata - Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Iscrizione nello schedario della popolazione temporanea	- Allo sportello - Via posta cartacea o elettronica	- Modello di dichiarazione di residenza compilato in tutte le parti necessarie - Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Iscrizione all'AIRE, Cancellazione dall'AIRE, Variazioni anagrafiche dei cittadini iscritti in AIRE	Su comunicazione e dell'ufficio consolare	Acquisizione d'ufficio	----
Attestazione di regolarità soggiorno dei cittadini comunitari	- Allo sportello	- Soggiorno regolare	- N. 2 marche da bollo da Euro 16,00
Attestazione permanente di regolarità soggiorno dei cittadini comunitari	- Allo sportello	- Residenza in Italia continuativa da 5 anni - Soggiorno regolare	- N. 2 marche da bollo da Euro 16,00
Iscrizioni e cancellazione nelle liste elettorali	- Pratiche interne d'ufficio	----	----

Iscrizione nell'albo degli scrutatori	- portale dei servizi demografici	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Cancellazione dall'albo degli scrutatori	- Via posta cartacea o elettronica	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Iscrizione nell'albo degli scrutatori	- portale dei servizi demografici	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Cancellazione dall'albo degli scrutatori	- Via posta cartacea o elettronica	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Iscrizione nell'albo dei presidenti di seggio	- portale dei servizi demografici	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio	- Via posta cartacea o elettronica	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Iscrizione nell'albo dei giudici popolari	- Via posta cartacea o elettronica	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Certificati esito di leva	- Allo sportello	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Certificati, estratti e copie integrali di atti di stato civile	- Allo sportello - Via posta cartacea	- Documento di riconoscimento in corso di validità (per le richieste per posta una busta già affrancata per l'invio della certificazione)	----
Certificati ed estratti di atti di stato civile in formato elettronico	- Via posta elettronica	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Atti di nascita	- Allo sportello	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Atti di morte	- Allo sportello	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----
Atti di separazione o divorzio di fronte all'ufficiale di stato civile	- Allo sportello	- Documento di riconoscimento in corso di validità	- Euro 16,00 (da versare prima dell'atto)
Atto di riconoscimento di filiazione – atti di riconoscimento del	- Allo sportello con appuntamento	- Documento di riconoscimento in corso di validità - nulla osta al	----

nascituro		riconoscimento per i cittadini stranieri	
Atto di riconciliazione (Ai sensi art. 63, comma 1, lettera g. d.p.r. 396/2000)	- Allo sportello con appuntamento	- Documento di riconoscimento in corso di validità	----

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	COSTO
Richiesta di riconoscimento della cittadinanza italiana	- Allo sportello	- Documento di riconoscimento in corso di validità - Documenti diversi a seconda del motivo per cui viene richiesta la cittadinanza	- Euro 250,00 contributo al Ministero dell'Interno quando previsto
Pubblicazioni di matrimonio	- Allo sportello con appuntamento	- Documento di riconoscimento in corso di validità - nulla osta al matrimonio per i cittadini stranieri	- da 1 a 3 marche da bollo da Euro 16,00
Unioni Civili	- Allo sportello con appuntamento	- Documento di riconoscimento in corso di validità - nulla osta all'unione civile per i cittadini stranieri	----
Richiesta affissione avviso sunto domanda di modificazione nome e/o cognome	- Allo sportello	- Documento di riconoscimento in corso di validità	- N. 2 marche da bollo da Euro 16,00
Consegna delle Disposizioni Anticipate di Trattamento (D.A.T.)	- Allo sportello	- Documento di riconoscimento in corso di validità del disponente e del fiduciario (si devono presentare entrambi)	----

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale

- sito web del Comune
- avvisi all'esterno degli uffici
- servizio Whatsapp dell'Ente

2. I rapporti con i cittadini

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

I servizi demografici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso l'accesso della sede comunale di via Mura Occidentali n. 8, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione dei servizi demografici sul sito www.comune.jesi.an.it.

I servizi del settore realizzano e mettono a disposizione dell'utente, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

I servizi del settore, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegnano ad informare il singolo utente in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni in merito.

SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta rivolgendosi al punto di ascolto, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail, pec).

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni ed ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

I servizi demografici promuovono periodicamente, in collaborazione con il servizio controllo di gestione, indagini e sondaggi per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

3. I principi fondamentali

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Nello svolgere le loro funzioni i servizi demografici garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

EFFICACIA E EFFICIENZA

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee, tenuto conto dell'interesse pubblico, impegnandosi costantemente nel perseguire l'obiettivo di migliorare ed ampliare i servizi offerti, con particolare riferimento alla digitalizzazione delle procedure.

TRASPARENZA E ACCESSO

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, perché una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

PARTECIPAZIONE

I servizi demografici garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI

I servizi demografici promuovono la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

I servizi demografici garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale
- sito web del Comune
- avvisi all'esterno degli uffici
- servizio Whatsapp dell'Ente

4. 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 ed 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
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi
- accesso all'autocertificazione

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi 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.

5.2.1. LIVELLO DI RICETTIVITÀ

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei servizi demografici di Via Mura Occidentali 8 è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che i servizi demografici intendono rispettare è il seguente:

SERVIZI

ANAGRAFE, AIRE, ELETTORALE, LEVA
MILITARE, STATO CIVILE, S.E.CI.,
ISTAT, C.I.E.

ORARI

22,5 ore settimanali

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 recandosi nella sede comunale di Via Mura Occidentali 8.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

ATTIVITÀ SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Certificati storici	Tempo di rilascio	15 giorni	30 giorni
Carta d'Identità Elettronica	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Autentica di firma / copia / foto	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Cambio di abitazione	Tempo di registrazione della variazione anagrafica Numero di sopralluoghi per verifica della dimora Tempo di conferma della mutazione anagrafica	Immediato N. 1 30 giorni	2 giorni N. 2 45 giorni
Iscrizione anagrafica	Tempo di registrazione dell'iscrizione anagrafica Tempo di invio della comunicazione al Comune di provenienza (se si tratta di cittadini provenienti da altro comune) Numero di sopralluoghi per verifica della dimora abituale Tempo di conferma dell'iscrizione anagrafica	Immediato Immediato N. 1 30 giorni	2 giorni 2 giorni N. 3 45 giorni
Cancellazioni anagrafiche per emigrazione in altro Comune o all'estero.	Tempo di registrazione della cancellazione anagrafica Tempo di comunicazione all'altro Comune o al Consolato di competenza (ove necessario)	Immediato Immediato	2 giorni 5 giorni
Cancellazione anagrafiche per irreperibilità accertata	Tempo di registrazione della cancellazione anagrafica Numero dei sopralluoghi	1 anno N. 3	1 anno N. 4

ATTIVITÀ SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Variazione di dati anagrafici	Tempo di registrazione	15 giorni	30 giorni
Iscrizione nello schedario della popolazione temporanea	Tempo di registrazione dell'iscrizione anagrafica Tempo di invio della comunicazione al Comune di provenienza Numero di sopralluoghi per verifica della dimora abituale Tempo di conferma dell'iscrizione anagrafica	Immediato Immediato N. 1 30 giorni	2 giorni 2 giorni N. 3 45 giorni
Iscrizione all'AIRE, Cancellazione dall'AIRE, Variazioni anagrafiche dei cittadini iscritti in AIRE	Tempo di registrazione della comunicazione dell'autorità consolare Numero di sopralluoghi per verifica della cancellazione anagrafica (solo per iscrizioni AIRE) Tempo di conferma dell'iscrizione AIRE	Immediato N. 1 30 giorni	2 giorni N. 3 45 giorni
Attestazione di regolarità soggiorno dei cittadini comunitari	Tempo di rilascio	15 giorni	30 giorni
Iscrizione nell'albo o cancellazione dall'albo degli scrutatori	Tempo di registrazione	15 gennaio dell'anno successivo	15 gennaio dell'anno successivo
Iscrizione nell'albo o cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio	Tempo di registrazione	Mese di febbraio dell'anno successivo	Mese di febbraio dell'anno successivo
Iscrizione nell'albo dei giudici popolari	Tempo di registrazione	Mese di agosto	Mese di agosto
Certificato esito di leva	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Certificati, estratti, copie integrali degli atti di stato civile	Tempo di rilascio	Immediato per atti dal 1970 in poi 3 giorni per atti prima del 1970	Immediato per atti dal 1970 in poi 3 giorni per atti prima del 1970

ATTIVITÀ SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Dichiarazione di nascita o morte	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
Atti di separazione o divorzio di fronte all'ufficiale di stato civile	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
Atto di riconoscimento di filiazione – atti di riconoscimento del nascituro	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
Atto di riconciliazione (Ai sensi art. 63, comma 1, lettera g. d.p.r. 396/2000)	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
Richiesta di riconoscimento della cittadinanza italiana Jure Sanguinis	Tempo di acquisizione della documentazione Tempo per la conclusione della pratica di immigrazione Tempo di rilascio dell'attestazione di cittadinanza	Immediato 30 giorni 120 giorni	Immediato 45 giorni Non determinabile perché dipendente dai tempi di risposta delle autorità consolari
Pubblicazione di matrimonio	Tempo del rilascio del certificato di avvenuta pubblicazione	9 giorni	9 giorni
	Tempo di validità del certificato di avvenuta pubblicazione	180 giorni	180 giorni
Unioni Civili	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
Richiesta affissione avviso sunto domanda di modificazione nome e/o cognome	Tempo di registrazione della pubblicazione	Immediato	Immediato
	Tempo del rilascio del certificato di avvenuta pubblicazione	35 giorni	35 giorni
Consegna delle Disposizioni Anticipate di Trattamento	Tempo di registrazione della D.A.T.	Immediato	Immediato

(D.A.T.)			
----------	--	--	--

ACCESSIBILITÀ E FUNZIONALITÀ DEGLI AMBIENTI DESTINATI AL RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti dei servizi demografici di via Mura Occidentali 8 sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Sale di attesa	Presenza di una sala d'attesa presso la sede dei Servizi Demografici
	Percorsi dedicati	Presenza di differenti percorsi a seconda delle tipologie di servizio
	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa interna ed esterna
	Informazioni di pubblica utilità	Supporti per la distribuzione di materiale informativo cartaceo e modulistica

FACILITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Le fonti di informazione si suddividono in due tipologie:

- gli uffici e sportelli che forniscono un'informazione di primo livello e generale, rimandando agli uffici dedicati per informazioni specifiche;
- gli uffici che danno un'informazione di secondo livello, quindi specifica e mirata.

Per conoscere le modalità di accesso ai vari uffici dei servizi demografici, per il loro corretto utilizzo, è possibile consultare il sito istituzionale.

PRESENZA DI MOLTEPLICI CANALI DI ACCESSO AI SERVIZI

Il fattore di qualità relativo all'accesso ai servizi demografici può essere misurato attraverso la presenza di canali molteplici e differenziati come già specificato nelle tabelle delle singole attività svolte ed i servizi offerti dai Servizi Demografici nella sezione 1.

In generale i canali di accesso alle attività dei Servizi Demografici sono:

- Allo sportello su appuntamento
- A domicilio in caso di impossibilità a recarsi presso gli uffici (documentata con certificato del medico curante)
- Posta ordinaria
- Posta raccomandata
- Posta elettronica
- Portale dei servizi demografici
- Per il tramite del competente ufficio consolare

ACCESSO ALL'AUTOCERTIFICAZIONE

L'autocertificazione è un diritto del cittadino nei confronti delle pubbliche amministrazioni. I servizi demografici incentivano il godimento di questo diritto attraverso:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE
Accesso all'autocertificazione	- Presenza di modulistica cartacea presso gli uffici demografici - Pubblicazione della modulistica sul sito istituzionale del Comune

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi che i servizi demografici si pongono per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- ampliare le informazioni fornite ai cittadini e le fonti d'informazione;
- potenziare le possibilità di accesso ai servizi attraverso l'invio a domicilio di certificati anagrafici;
- incentivare l'utilizzo dell'autocertificazione e ridurre il numero di richieste di certificazione;
- incentivare l'utilizzo della certificazione prodotta su formato digitale e inviata per posta elettronica e ridurre il numero di richieste di certificazione su formato cartaceo per diminuire i tempi di erogazione e di invio dei certificati;
- potenziare le possibilità di accesso alla certificazione anagrafica attivando e incentivando canali alternativi di rilascio, che permettano al cittadino di avere più punti di accesso e orari di apertura molto più ampi, come le tabaccherie presenti sul territorio del Comune di Jesi;
- attivare e potenziare i servizi erogabili con procedure informatiche direttamente dal portale del Comune di Jesi;
- attivare un servizio di prenotazione dell'accesso ai Servizi Demografici attraverso piattaforme digitali e app per dispositivi portatili come smartphone e tablet;

Questi fattori di qualità diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, attraverso successive indagini di soddisfazioni dell'utenza.

5. monitoraggio e **valutazione**

Il dirigente del settore redige con cadenza triennale un rapporto di valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi, segnalando:

- i casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

COMUNE DI JESI
GIUDIZIO DELL'UTENTE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO
SERVIZI DEMOGRAFICI

PROFILO UTENTE

Sesso: F M

Età:

- meno di 20 anni
- tra 20 e 39 anni
- tra 40 e 59 anni
- tra 60 e 79 anni
- 80 anni e oltre

Professione:

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

ANALISI DEL SERVIZIO

1. Come valuta la professionalità, la cortesia e la disponibilità del personale?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

2. Come valuta la comprensibilità del linguaggio utilizzato dal personale?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

3. Come valuta la chiarezza e la semplicità nella compilazione della modulistica?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

4. Come valuta l'accessibilità alla modulistica e alla modulistica presente sul sito internet del Comune di Jesi?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

5. Come valuta l'orario di apertura al pubblico?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

6. Come valuta i tempi di attesa per richiedere l'accesso agli sportelli dei Servizi Demografici?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

7. Come valuta la possibilità di organizzare tramite appuntamento l'accesso agli sportelli dei Servizi Demografici?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

8. Come valuta i tempi di attesa per richiedere il rilascio o il rinnovo delle carte di identità elettroniche?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

9. Come valuta la possibilità di organizzare tramite appuntamento il servizio per il rilascio e/o il rinnovo delle carte di identità elettroniche?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

10. Come valuta complessivamente il servizio reso dall'ufficio dei Servizi Demografici al quale si è rivolto?

 POSITIVO  SUFFICIENTE  NEGATIVO

L'Amministrazione comunale di Jesi la ringrazia per la cortese collaborazione.

N.B.: Il questionario è anonimo - Si prega di barrare una casella di risposta per ogni singola domanda.
Le risposte verranno utilizzate per migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

PUBBLICAZIONE SCHEMI DI CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI E QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

IL DIRIGENTE DELL' AREA SERVIZI AL CITTADINO

Richiamati:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "*Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi*";
- il Decreto Legislativo del 30 luglio 1999 n. 286, con particolare riferimento all'art. 11 "*Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*";
- il D.M. 10 maggio 2001 recante "*Atto di indirizzo sui criteri tecnico- scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei*";
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*";
- il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*";

Vista la deliberazione della Giunta Comunale n. 124 del 18 giugno 2020 recante ad oggetto: "*Peg / Piano della performance e Pdo per il triennio 2020/2022 – Approvazione*";

Atteso che, tra gli obiettivi assegnati all'Area Servizi al Cittadino risulta ricompresa l'approvazione della Carta dei Servizi Demografici;

Atteso che gli Uffici hanno predisposto gli schemi di Carta di servizio e di questionario di valutazione sulla qualità dei servizi;

Ravvisata l'esigenza di sottoporre a pubblicazione i documenti succitati per la durata di 15 giorni, al fine di acquisire eventuali osservazioni da parte della cittadinanza, in vista dell'approvazione da parte della Giunta Comunale.

Tutto ciò premesso

DISPONE

la pubblicazione dei documenti allegati sul sito web istituzionale per la durata di 15 giorni consecutivi.

Eventuali osservazioni dovranno pervenire, in carta libera, al Dirigente dell'Area Servizi al Cittadino tramite pec: protocollo.comune.jesi@legalmail.it

Jesi, 7 dicembre 2020

IL DIRIGENTE
(dott. Mauro TORELLI)