



Cos'è la Carta dei servizi

“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”. (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*)

Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice “Guida ai servizi comunali”, ma:

- ✓ è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- ✓ è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- ✓ si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”*);

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (*“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”*);

- D.Lgs n. 286/1999;
- Legge 4 marzo 2009 n. 15;



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

-
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
 - D. Lgs. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” che, all'art. 32, comma 1, stabilisce che “Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.”

La Carta si ispira ai seguenti principi:

- **Partecipazione:** dell'utente ai procedimenti perché possa tutelare il proprio diritto alla corretta utilizzazione del servizio;
- **Uguaglianza e Imparzialità:** gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività;
- **Continuità:** il servizio, nel rapporto diretto con gli utenti, è garantito in modo continuo;
- **Trasparenza:** gli atti sono accessibili nelle modalità stabilite dalla legge. E' possibile conoscere il responsabile del singolo procedimento ed i tempi di conclusione dello stesso.



Le attività e i servizi offerti dai Servizi Demografici

I Servizi Demografici si rivolgono ai cittadini residenti all'interno del territorio comunale di Ginosa e si occupano di gestire i servizi demografici e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale e leva.

I Servizi Demografici sono regolati da normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

1) Anagrafe

Funzione dell'Anagrafe è di registrare gli abitanti residenti nel Comune sia come singoli che come componenti di una famiglia, registrando nel tempo i movimenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (morti ed emigrati).

Gli uffici curano quindi la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il rilascio delle carte di identità, le pratiche di immigrazione e il cambio di residenza, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).

2) Stato civile

Funzione dello Stato Civile è registrare il complesso di eventi determinanti lo status della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà (nascita, matrimonio, morte e cittadinanza).

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.

Un'altra funzione essenziale di tale servizio è quella di garantire l'attualità della documentazione in modo che essa sia continuamente aggiornata rispetto alla persona.

Gli uffici curano quindi la redazione degli atti di nascita, cittadinanza, pubblicazione, matrimonio e morte; aggiornano, attraverso le annotazioni, gli atti conservati in archivio e ne rilasciano la relativa certificazione.

3) Elettorale

Funzione dell'Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Ginosa, 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. Rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali.



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

I servizi sono divisi tra attività di front office (servizi erogati dallo Sportello) e attività di back office (attività svolta negli uffici). Il front office esercita funzioni di servizio nei confronti dell'utenza, mentre il back office svolge l'attività amministrativa per la gestione dei procedimenti.

Chi sono i destinatari dei servizi

Sono tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento, nonché tutti i soggetti che hanno diritto o richiedono di usufruire di tali servizi.

Dove si trovano gli uffici e quali sono i recapiti

Piazza Marconi n. 1 – Ginosa

Anagrafe tel. 099/8290245 – 099/8290203 – 099/8290204

Stato Civile tel. 099/8290274

Elettorale tel. 099/8290244

Delegazione Comunale Piazza Indipendenza Marina di Ginosa

Anagrafe tel. 099/8290351

Stato Civile tel. 099/8290350



Qual è l'orario di apertura al pubblico dei Servizi Demografici

Lunedì, martedì, mercoledì giovedì e venerdì 10:00 –12:30

Martedì e giovedì 16:00 – 18:00

Nelle pagine seguenti le tabelle indicano le attività svolte, le modalità di accesso e la documentazione necessaria per le diverse attività.

ANAGRAFE

SERVIZIO	Cambio di residenza e cambio di indirizzo all'interno dello stesso Comune
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none">- Dichiarazione di residenza- Documento di identità in corso di validità- Codice fiscale- Documentazione attestante il titolo di possesso dell'immobile <p>NB. Per i <u>cittadini extracomunitari</u>: passaporto e titolo che attesti la regolarità del soggiorno</p> <p>NB. Per i <u>cittadini comunitari</u>: anche documentazione comprovante attività lavorativa o risorse economiche sufficienti per il mantenimento</p>
MODALITA' DI ACCESSO	<ul style="list-style-type: none">- Sportello- Posta elettronica certificata e e-mail- ANPR
TEMPI DI RILASCIO	Entro 2 giorni
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Certificati anagrafici
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none">- Documento di identità in corso di validità- Marca da bollo € 16,00 + € 0,52 per diritti di segreteria



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

MODALITA' DI ACCESSO	<ul style="list-style-type: none">- Sportello- Posta elettronica certificata e e-mail- ANPR
TEMPI DI RILASCIO	<ul style="list-style-type: none">- Immediato (se richiesto allo sportello)- 30 giorni (se richiesto per posta e per rilascio di certificati storici)
COSTI	<ul style="list-style-type: none">- Imposta di bollo (€ 16,00) e diritti di segreteria (€ 0,52), salvo specifiche esenzioni- In caso di certificati anagrafici Originari o Storici € 5,16 per singolo componente inserito nel certificato

SERVIZIO	Carta d'identità elettronica
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none">- Fototessera (formato cartaceo o elettronico, jpg, pdf)- Denuncia di smarrimento (in caso di smarrimento)
MODALITA' DI ACCESSO	Allo sportello previa prenotazione on line
TEMPI DI RILASCIO	<ul style="list-style-type: none">- Documento sostitutivo, immediato- Rilascio CIE 5/6 giorni lavorativi
COSTI	<ul style="list-style-type: none">- € 22,00 (se scaduta o in scadenza nell'arco dei 6 mesi)- € 27,21 (se deteriorata o smarrita)

SERVIZIO	Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento di identità in corso di validità
MODALITA' DI ACCESSO	Allo sportello previa prenotazione on line
TEMPI DI RILASCIO	Immediato
COSTI	Imposta di bollo (€ 16,00) e diritti di segreteria (€ 0,52), salvo specifiche esenzioni

SERVIZIO	Attestazione di soggiorno permanente cittadini comunitari
-----------------	---



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

**Piazza Marconi 1
74013 Ginosa**

Area Servizi Demografici ed Elettorali

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	- Documento di identità in corso di validità - Codice fiscale - Documentazione attestante il soggiorno regolare per 5 anni continuativi
MODALITA' DI ACCESSO	Allo sportello
TEMPI DI RILASCIO	30 giorni
COSTI	- 2 Imposte di bollo (€ 16,00)

SERVIZIO	Iscrizione Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.)
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	- CONS01 rilasciato dal consolato di appartenenza (inoltrato dal consolato/ambasciata direttamente al comune di iscrizione Aire)
MODALITA' DI ACCESSO	Tramite comunicazione del Consolato/Ambasciata italiana nello Stato estero
TEMPI DI RILASCIO	2 giorni dalla data di comunicazione del Consolato al Comune di iscrizione Aire
COSTI	Nessuno



STATO CIVILE

SERVIZIO	Certificazione di Stato Civile
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Istanza ove richiesta e documento di identità in corso di validità
MODALITA' DI ACCESSO	Allo sportello Via e-mail
TEMPI DI RILASCIO	Allo sportello: immediato se disponibile o 5 giorni lavorativi se da elaborare Via mail: entro 30 giorni
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Denunce di nascita
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento di identità in corso di validità dei genitori codice fiscale Attestazione di nascita dell'ospedale
MODALITA' DI ACCESSO	Allo sportello
TEMPI DI RILASCIO	Immediato
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Denunce di morte
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Certificato necroscopico Scheda Istat Avviso di decesso (se avvenuto presso una struttura: ospedale, casa di cura ecc.)
MODALITA' DI ACCESSO	Allo sportello
TEMPI DI RILASCIO	Immediato
COSTI	Nessuno



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

SERVIZIO	Pubblicazione di matrimonio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta di appuntamento presso l'Ufficio di Stato Civile mediante il Modulo disponibile sul sito Per il matrimonio religioso va presentata anche la richiesta del Parroco o del Ministro di Culto, in originale. Se gli sposi sono stranieri va presentato anche il Nulla osta al matrimonio del Consolato del paese di appartenenza con sede in Italia o altro documento previsto dalle convenzioni internazionali, in originale.
MODALITA' DI ACCESSO	Possono richiedere la pubblicazione: <ul style="list-style-type: none">• entrambi i futuri sposi di persona• uno dei due futuri sposi con procura speciale dell'altro• persona incaricata dai futuri sposi con procura speciale La parte preparatoria: allo sportello o via e-mail
TEMPI	L'appuntamento viene fissato nel termine di 30 giorni dalla richiesta. Le pubblicazioni rimangono affisse all'Albo pretorio per 8 giorni consecutivi. Il matrimonio deve essere celebrato non prima di 4 e non oltre 180 giorni dalla data di compiuta pubblicazione
COSTI	1 marca da bollo da euro 16, se gli sposi sono entrambi residenti nel Comune di Ginosa; 2 marche da bollo da euro 16, se gli sposi sono residenti in due comuni diversi;

SERVIZIO	Matrimonio civile
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Istanza di prenotazione del matrimonio civile Consegna all'ufficiale dello stato civile della modulistica riguardante il regime patrimoniale scelto, i dati dei testimoni e dell'eventuale interprete
MODALITA' DI ACCESSO	Allo sportello Via e-mail
TEMPI	Contemporaneamente alla richiesta di pubblicazione di matrimonio e comunque almeno 30 giorni prima del matrimonio Almeno una settimana prima del matrimonio
COSTI	Previsti dalla Tabella A del regolamento comunale



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

SERVIZIO	Unione civile
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Istanza di prenotazione dell'unione civile Consegna all'ufficiale dello stato civile della modulistica riguardante il regime patrimoniale scelto, i dati dei testimoni e dell'eventuale interprete
MODALITA' DI ACCESSO	Allo sportello Via e-mail
TEMPI	Contemporaneamente alla richiesta di unione civile e comunque almeno 30 giorni prima dell'unione civile Almeno una settimana prima dell'unione civile
COSTI	Previsti dalla Tabella A del regolamento comunale



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

ELETTORALE

SERVIZIO	Istanza per l'iscrizione/cancellazione dall'Albo dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none">- Domanda di richiesta compilata- Documento d'identità in corso di validità
MODALITA' DI PRESENTAZIONE	Presso: <ul style="list-style-type: none">- Protocollo Generale- Posta elettronica certificata e e-mail: comune.ginosa@pec.rupar.puglia.it
CHI PUO' ISCRIVERSI	Chi ha la cittadinanza italiana; chi è in possesso dei diritti civili e politici; chi ha una condotta morale impeccabile; chi ha un'età compresa tra i 30 e i 65 anni; chi è in possesso del titolo di studio di scuola media di primo grado per i Giudici Popolari della Corte d'Assise e del titolo di scuola media di secondo grado per quelli in Corte d'Assise d'appello.
CHI NON PUO' ISCRIVERSI	I magistrati e i funzionari in servizio all'ordine giudiziario; gli appartenenti alle forze di Polizia; i membri di culto.
QUANDO FARE LA DOMANDA	Entro il 31 luglio degli anni dispari
QUANDO AVVIENE L'ISCRIZIONE	Entro il 10 settembre degli anni dispari.



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

SERVIZIO	Istanza per l'iscrizione/cancellazione dall'Albo degli Scrutatori di seggio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none">- Domanda di richiesta compilata- Documento d'identità in corso di validità
MODALITA' DI PRESENTAZIONE	Presso: <ul style="list-style-type: none">- Protocollo Generale- Posta elettronica certificata e e-mail: comune.ginosa@pec.rupar.puglia.it
CHI PUO' ISCRIVERSI	chi risiede nel Comune di Ginosa; chi è iscritto/a nelle liste elettorali comunali; chi ha il diploma di scuola media inferiore.
CHI NON PUO' ISCRIVERSI	chi è dipendente del Ministero dell'Interno o delle Poste e telecomunicazioni; chi appartiene alle Forze armate in servizio; chi appartiene al personale medico provinciale o al personale ufficiale sanitario; chi fa il Segretario/a Comunale; chi lavora presso gli Uffici comunali come dipendente comunale; chi si candida alle elezioni per le quali si svolge la votazione
QUANDO FARE LA DOMANDA	Dal 1 ottobre al 30 novembre di ogni anno
QUANDO AVVIENE L'ISCRIZIONE	La Commissione Elettorale Comunale, valuta i requisiti e procede all'iscrizione all'albo. L'iscrizione effettiva nell'albo degli scrutatori/e di seggio avviene entro il 15 gennaio dell'anno successivo alla presentazione della domanda. Entro il 15 gennaio di ciascun anno, l'albo è depositato nella segreteria del Comune per la durata di quindici giorni e chiunque ha diritto di prenderne visione.



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

SERVIZIO	Istanza per l'iscrizione nell'albo dei Presidenti di seggio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none">- Domanda di richiesta compilata- Documento d'identità in corso di validità.
MODALITA' DI PRESENTAZIONE	<p>Presso:</p> <ul style="list-style-type: none">- Protocollo Generale- Posta elettronica certificata e e-mail: comune.ginosa@pec.rupar.puglia.it
CHI PUO' ISCRIVERSI	<p>chi risiede nel Comune di Ginosa; chi è iscritto/a nelle liste elettorali comunali; chi ha il diploma di scuola media superiore.</p>
CHI NON PUO' ISCRIVERSI	<p>chi è dipendente del Ministero dell'Interno o delle Poste o telecomunicazioni; chi appartiene alle Forze armate in servizio; chi appartiene al personale medico provinciale o al personale ufficiale sanitario; chi fa il Segretario/a Comunale; chi lavora presso gli Uffici comunali come dipendente comunale; chi si candida alle elezioni per le quali si svolge la votazione; chi ha superato il settantesimo anno di età.</p>
QUANDO FARE LA DOMANDA	Dal 1 al 31 ottobre di ogni anno
QUANDO AVVIENE L'AGGIORNAMENTO	<p>Presso la cancelleria della Corte di Appello di Lecce è tenuto ed aggiornato l'albo delle persone idonee all'ufficio di presidente di seggio elettorale.</p> <p>L'aggiornamento dell'albo è periodico e il sindaco comunica, entro il mese di febbraio, i nominativi alla cancelleria della corte d'appello.</p> <p>L'albo aggiornato viene completato entro il 28 febbraio di ogni anno.</p>



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

SERVIZIO	Rilascio prima tessera elettorale
MODALITA`DI ACCESSO	Consegna a domicilio
MODALITA` DI EROGAZIONE	In caso di mancata consegna, ritiro presso l'Ufficio elettorale muniti di documento di identità in corso di validità. presso l'Ufficio elettorale muniti di documento di identità in corso di validità.
TEMPI DI RILASCIO	Immediato
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Rilascio duplicato tessera elettorale
MODALITA`DI ACCESSO	Presso: Ufficio Elettorale
MODALITA` DI EROGAZIONE	Documento di identità in corso di validità, vecchia tessera elettorale, se richiesta per spazi esauriti o deterioramento. Denuncia agli Uffici di P.S. in caso di furto.
TEMPI DI RILASCIO	Immediato
COSTI	Nessuno



Città di Ginoza

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginoza

Area Servizi Demografici ed Elettorali

SERVIZIO	Voto per corrispondenza
VOTO DI CHI HA LA CITTADINANZA ITALIANA ED E' RESIDENTE ALL'ESTERO	Gli elettori, le elettrici residenti all'estero e iscritti/e all'Aire (anagrafe italiani residenti all'estero) possono votare per corrispondenza per le Elezioni Politiche, i Referendum abrogativi e costituzionali ex artt. 75 e 138 della Costituzione.
CHI PUO' VOTARE PER CORRISPONDENZA	chi è iscritto/a nelle liste elettorali; chi è residente all'estero; chi è iscritto/a all'Aire.
COME VOTARE PER CORRISPONDENZA	L'ufficio consolare di riferimento ti invia il plico elettorale con l'occorrenza per votare per corrispondenza: istruzioni; certificato elettorale; scheda elettorale; due buste (una affrancata e una bianca). Se a quattordici giorni dalla data delle consultazioni elettorali, non hai ricevuto il plico elettorale puoi fare richiesta: ti devi presentare di persona al tuo Ufficio Consolare e verificare la tua situazione anagrafico/elettorale.
COME VOTARE IN ITALIA	Se risiedi all'estero e hai la cittadinanza italiana puoi scegliere di votare in Italia. Devi inviare una comunicazione scritta al tuo Ufficio consolare di riferimento entro il 31 dicembre dell'anno precedente la scadenza naturale della legislatura o 10 giorni dall'indizione delle elezioni, in caso di scioglimento anticipato delle Camere. L'opzione di voto in Italia va fatta per ogni votazione ed è valida solo per la consultazione elettorale per la quale fai la dichiarazione.



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

SERVIZIO	Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali
MODALITA` DI ACCESSO	Presso: Ufficio Elettorale Posta elettronica certificata e e-mail
MODALITA` DI EROGAZIONE	Documento d'identità in corso di validità. I certificati possono essere richiesti da chiunque ne abbia motivato interesse, purché in possesso dei dati relativi alle persone interessate.
TEMPI DI RILASCIO	Immediato; Entro 24 ore per le ammissioni delle candidature; 48 ore per le richieste referendarie e/o proposte di legge
COSTI	E' gratuito se richiesto nell'ambito del procedimento elettorale, negli altri casi si applica l'imposta di bollo.

SERVIZIO	Rilascio certificati di godimento dei diritti politici
MODALITA` DI ACCESSO	Presso: Ufficio Elettorale Posta elettronica certificata e e-mail
MODALITA` DI EROGAZIONE	Documento d'identità in corso di validità. I certificati possono essere richiesti se si è a conoscenza di elementi per l'identificazione del certificato: cognome, nome e data di nascita (in mancanza di quest'ultima, esatto indirizzo).
TEMPI DI RILASCIO	Immediato;
COSTI	A seconda dell'uso del certificato, può servire la marca da bollo da 16 euro



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa

Area Servizi Demografici ed Elettorali

SERVIZIO	Autentica firme elettorali
MODALITA' DI ACCESSO	Notai; giudici di pace; cancellieri e collaboratori delle cancellerie delle Corti di Appello e dei Tribunali; segretari delle Procure della Repubblica; presidenti delle Province; sindaci, assessori comunali e provinciali, presidenti dei Consigli Comunali e provinciali, presidenti e vicepresidenti dei consigli circoscrizionali, segretari comunali e provinciali; funzionari incaricati dal sindaco e dal presidente della provincia; consiglieri comunali e provinciali; avvocati/e iscritti all'albo che hanno comunicato la propria disponibilità all'ordine di appartenenza, i cui nominativi sono tempestivamente pubblicati nel sito internet istituzionale dell'ordine.
MODALITA' DI EROGAZIONE	Documento d'identità in corso di validità. Per autenticazione firme di dichiarazioni di accettazione delle candidature elettorali: un documento di riconoscimento in corso di validità; indicazione della elezione cui si riferisce la candidatura; indicazione della lista per la quale la persona si candida. Per autenticazione firme di presentazione felle liste per le elezioni: un documento riconoscimento in corso di validità (per ogni firmatario); indicazione dell'elezione cui la lista si riferisce; descrizione della lista che si intende presentare. Per autenticazione firme su proposte di leggi e referendum a carattere nazionale, regionale o locale: un documento riconoscimento in corso di validità; indicazione della sottoscrizione alla quale si intende aderire.
TEMPI DI RILASCIO	Immediato; Entro 24 ore per le ammissioni delle candidature; 48 ore per le richieste referendarie e/o proposte di legge
COSTI	E' gratuito se richiesto nell'ambito del procedimento elettorale, negli altri casi si applica l'imposta di bollo.



Informazione all'utenza

I Servizi Demografici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa il sito web del Comune.

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

I Servizi Demografici, 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 al riguardo.

Nel caso in cui un utente non sia soddisfatto della risposta ricevuta, o non siano rispettati i tempi previsti di conclusione del procedimento, può rivolgersi al Responsabile dell'Ufficio Servizi Demografici o al segretario Generale che svolge potere sostitutivo.

L'ascolto dei cittadini

L'ascolto dei Cittadini è ritenuto fondamentale dai Servizi Demografici e viene svolto allo sportello, presso i dipendenti preposti ai procedimenti, la customer satisfaction è gestita sul portale dell'Ente tramite il sistema centralizzato di richiesta soddisfazione dell'Utenza e gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Suggerimenti, reclami e segnalazioni

E' possibile presentare al Comune di Ginosa segnalazioni, proposte e reclami sui servizi e sull'attività del Comune, o inviare suggerimenti e consigli al fine di raccogliere e monitorarli in maniera sistematica e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Tutto quanto inviato o comunicato dai cittadini viene trasmesso ai Responsabili competenti e tenuto così in considerazione per la valutazione dei servizi e per le possibili attività di miglioramento.

Il Comune di Ginosa, con il termine Segnalazione, intende:

- comunicazione: la comunicazione da parte del Cittadino singolo o associato finalizzata a portare a conoscenza l'Amministrazione di una situazione di criticità;
- suggerimento: qualsiasi proposta da parte del Cittadino, singolo o associato, finalizzata a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi resi al Cliente/Cittadino;



Città di Ginosa

Provincia di Taranto

**Piazza Marconi 1
74013 Ginosa**

Area Servizi Demografici ed Elettorali

- apprezzamento: qualsiasi comunicazione da parte del Cittadino, singolo o associato, tendente ad evidenziare aspetti positivi della vita cittadina o dei servizi offerti di cui l'Amministrazione sia direttamente o indirettamente responsabile.

Il Comune di Ginosa, con il termine Reclamo, intende:

- espressione di insoddisfazione, manifestata dal Cittadino singolo o associato, con la quale si evidenzia:
- il malfunzionamento/disservizio di un servizio garantito dall'Ente ovvero di cui il Comune sia direttamente o indirettamente responsabile;
- l'inefficienza di un ufficio comunale nel rapporto con l'utenza.

Suggerimenti, proposte e reclami possono essere presentati al Comune all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP), in più modi:

COME SI PUO' FARE UNA SEGNALAZIONE O UN RECLAMO:

E mail urp@comune.ginosa.ta.it pec: comune.ginosa@pec.rupar.puglia.it

Le segnalazioni ed i reclami presentati allo Sportello sono raccolti dallo sportellista e trasmessi al referente di competenza per la gestione della risposta al cittadino.

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni anche in merito al funzionamento degli standard di qualità fissati nella presente Carta.

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