



\*\*\*\*\*

## 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

[www.ginosa.gov.it](http://www.ginosa.gov.it)

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa (TA)

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 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;

Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;



# Città di Ginosa

Provincia di Taranto

[www.ginosa.gov.it](http://www.ginosa.gov.it)

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa (TA)

Area Servizi Demografici ed Elettorali

\*\*\*\*\*

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.



# Città di Ginosa

Provincia di Taranto

[www.ginosa.gov.it](http://www.ginosa.gov.it)

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa (TA)

Area Servizi Demografici ed Elettorali

\*\*\*\*\*

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 e leva

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 e gestisce la formazione e l'aggiornamento delle liste di leva e la registrazione dei congedi.

### 4) Notifiche e Albo pretorio

Il servizio ha la funzione di notificare gli atti emessi da Amministrazioni pubbliche nei confronti di soggetti residenti o aventi sede nell'ambito del Comune di Ginosa, nonché di pubblicare all'Albo pretorio, on line, gli atti per i quali viene richiesta la pubblicazione.

**I servizi sono divisi tra attività di front office (servizi erogati dallo Sportello Unico) 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 099/8290245/203

Stato Civile 099/8290244

Elettorale 099/8290204

Delegazione Comunale Piazza Indipendenza Marina di Ginosa

Anagrafe – tel 099/8290351

Stato Civile 099/8290350



\*\*\*\*\*

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

orario invernale ( settembre - giugno)

lunedì, martedì, mercoledì giovedì e venerdì 10,00 – 12,30

martedì e giovedì 16,00 – 18,00

orario estivo (luglio - agosto)

dal lunedì al venerdì 10,00 – 12,30

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

<b>SERVIZIO</b>	Cambio di residenza e cambio di indirizzo all'interno dello stesso Comune
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento di identità in corso di validità Codice fiscale Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare Indirizzo esatto con numero civico Dati relativi ai veicoli intestati Documentazione attestante il titolo di possesso dell'immobile Per i cittadini extracomunitari: anche passaporto e titolo che attesti la regolarità del soggiorno Per i cittadini comunitari: anche documentazione comprovante attività lavorativa o risorse economiche sufficienti per il mantenimento
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Allo sportello Posta Posta elettronica certificata
<b>TEMPI DI RILASCIO</b>	Entro 2 giorni
<b>COSTI</b>	Nessuno

<b>SERVIZIO</b>	Certificati anagrafici
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento di identità in corso di validità Per posta: bollo € 16,00 e € 0,52 per diritti di segreteria e busta preaffrancata
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Allo sportello Posta On Line –Ginosa Digitale
<b>TEMPI DI RILASCIO</b>	Immediato allo sportello 30 giorni per posta e per certificati storici
<b>COSTI</b>	Imposta di bollo (€ 16,00) e diritti di segreteria (€ 0,52), salvo specifiche esenzioni, oltre diritti per ricerca da quantificare caso per caso



# Città di Ginosa

Provincia di Taranto

[www.ginosa.gov.it](http://www.ginosa.gov.it)

Piazza Marconi 1

74013 Ginosa (TA)

Area Servizi Demografici ed Elettorali

\*\*\*\*\*

<b>SERVIZIO</b>	Carta d'identità elettronica
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	1 fotografia formato tessera a capo scoperto su fondo bianco Vecchia carta d'identità o denuncia di smarrimento/furto
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Allo sportello previa prenotazione on line
<b>TEMPI DI RILASCIO</b>	Immediato
<b>COSTI</b>	RINNOVO ALLA SCADENZA € 22,00 IN CASO DI DETERIORAMENTO O SMARRIMENTO € 27,21
<b>SERVIZIO</b>	Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento di identità in corso di validità
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Allo sportello previa prenotazione on line
<b>TEMPI DI RILASCIO</b>	Immediato
<b>COSTI</b>	Imposta di bollo (€ 16,00) e diritti di segreteria (€ 0,52), salvo specifiche esenzioni

<b>SERVIZIO</b>	Attestazione di soggiorno permanente cittadini comunitari
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento di identità in corso di validità Codice fiscale Documentazione attestante il soggiorno regolare per 5 anni continuativi
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Allo sportello
<b>TEMPI DI RILASCIO</b>	30 giorni
<b>COSTI</b>	Imposta di bollo (€ 16,00) e diritti di segreteria (€ 0,52).
<b>SERVIZIO</b>	Attestazione di regolarità del soggiorno cittadini comunitari
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento di identità in corso di validità Codice fiscale Documentazione attestante il soggiorno regolare
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Allo sportello
<b>TEMPI DI RILASCIO</b>	Immediato
<b>COSTI</b>	Imposta di bollo (€ 16,00) e diritti di segreteria (€ 0,52).



# Città di Ginosa

Provincia di Taranto

Piazza Marconi 1  
74013 Ginosa

## Area Servizi Demografici ed Elettorali

[www.ginosa.gov.it](http://www.ginosa.gov.it)

\*\*\*\*\*

<b>SERVIZIO</b>	Iscrizione Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.)
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento di identità in corso di validità Indirizzo estero esatto
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Allo sportello Tramite Consolato/Ambasciata italiana nello Stato estero
<b>TEMPI DI RILASCIO</b>	2 giorni dalla richiesta consolare
<b>COSTI</b>	Nessuno

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

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



\*\*\*\*\*

## **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 lo Sportello Unico, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web: [www.ginosa.gov.it](http://www.ginosa.gov.it)

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;
- 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](mailto:urp@comune.ginosa.ta.it) pec: [comune.ginosa@pec.rupar.puglia.it](mailto: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.