



*Carta  
dei Servizi*



<b>PREFAZIONE</b> .....	3
<b>1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA</b> .....	5
<b>2. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI DEMOGRAFICI</b> .....	7
<b>3. I RAPPORTI CON I CITTADINI</b> .....	16
3.1. Informazione all’utenza.....	16
3.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	16
3.3. Rilevazione della soddisfazione dell’utenza.....	17
<b>4. I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	18
4.1. Eguaglianza e imparzialità.....	18
4.2. Efficacia e efficienza.....	18
4.3. Trasparenza e accesso.....	18
4.4. Partecipazione.....	18
4.5. Coinvolgimento dei lavoratori.....	18
4.6. Continuità del servizio.....	18
<b>5. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b> .....	19
5.1. Fattori di qualità.....	19
5.2. Indicatori e standard di qualità.....	19
5.2.1. Livello di ricettività .....	20
5.2.2. Tempi nell’erogazione dei servizi.....	20
5.2.3. Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico.....	24
5.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l’utilizzo dei servizi....	25
5.2.5. Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi.....	26
5.2.6. Accesso all’autocertificazione.....	27
5.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento.....	28
<b>6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE</b> .....	29



## **PREFAZIONE**

Care cittadine e cari cittadini,

questa prima Carta dei Servizi del Comune di Reggio Emilia vuole rendere più semplice e trasparente l'accesso ai Servizi Demografici.

La Carta chiarisce diritti e doveri. Diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini; diritti e opportunità dei cittadini stessi, insieme ai doveri riguardo la comunità in cui sono inseriti.

Si tratta della prima Carta dei Servizi e viene pubblicata in occasione dell'apertura della nuova sede dei Servizi Demografici, che sono il luogo in cui il Comune e il cittadino si incontrano di persona.

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

Una città, Reggio Emilia, che mette al primo posto le persone, i cittadini e le famiglie, i giovani e gli anziani, le loro storie e i loro bisogni: tutti protagonisti e tutti necessari nella vita della nostra comunità.

**Graziano Delrio**  
**Sindaco di Reggio Emilia**



# CARTA dei SERVIZI

---

Che cos'è la Carta dei Servizi

## 1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa è la prima Carta dei Servizi realizzata dal Comune di Reggio Emilia e riguarda i Servizi Demografici presenti presso la sede di via Toschi 27.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Reggio Emilia e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In questa Carta dei Servizi relativa ai Servizi Demografici di via Toschi 27, il Comune di Reggio Emilia:

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

# SERVIZI DEMOGRAFICI

---

Chi siamo e cosa offriamo

## 2. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI DEMOGRAFICI

I Servizi Demografici si rivolgono ai cittadini residenti all'interno del territorio comunale di Reggio Emilia e si occupano di:

- gestire i servizi demografici e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale;
- gestire i procedimenti di riconoscimento dei benefici in materia di invalidità civile.

Nella nuova sede dei Servizi Demografici si trovano i seguenti uffici:

- Anagrafe;
- Stato Civile;
- Elettorale e Leva;
- Invalidi Civili.

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

Nella tabella la voce 'documentazione necessaria' ha lo scopo di facilitare la fruizione del servizio da parte dell'utente ed indica la documentazione principale che occorre possedere per poter accedere ad un particolare servizio e/o ottenere un determinato documento (ad es. carta d'identità).

Non sempre l'elenco è esaustivo poiché esistono casi molto complessi e diversi per i quali potrebbe essere necessario reperire ulteriori documenti. Per conoscere la documentazione completa, si rimanda al Punto di Accoglienza presente presso i Servizi Demografici di via Toschi 27.



<b>Anagrafe</b>		
<b>ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO DEI SERVIZI</b>	<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>
- Certificati anagrafici (ad esempio, residenza, stato di famiglia)	- Allo sportello	- Documento d'identità in corso di validità
- Certificati storici (riguardano situazioni relative al passato)	- Allo sportello	- Documento d'identità in corso di validità
- Variazioni di dati anagrafici	- Allo sportello	- Documento d'identità in corso di validità - Documentazione relativa alla variazione richiesta
- Carta d'identità	- Allo sportello - A domicilio, in caso di necessità	- 3 fotografie formato tessera uguali, a capo scoperto

## Anagrafe

<b>ATTIVITA' SVOLTE SERVIZI OFFERTI</b>	<b>MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Allo sportello</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Documento di identità in corso di validità</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Autenticazioni di firme, copie di documenti e fotografie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Allo sportello</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Documento di identità in corso di validità</li><li>– Documento originale completo in tutte le sue parti, anche se redatto in lingua straniera</li><li>– Una fotografia da autenticare</li></ul>



## Anagrafe

<b>ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO DEI SERVIZI</b>	<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>
Cambi di abitazione, cancellazioni, irreperibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> <li>- Via fax</li> <li>- Posta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento d'identità in corso di validità</li> <li>- Dati anagrafici di tutti i componenti il nucleo familiare</li> <li>- Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno</li> <li>- Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione</li> </ul>
Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> <li>- A domicilio, in caso di necessità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento d'identità in corso di validità</li> <li>- Dati anagrafici di tutti i componenti il nucleo familiare</li> <li>- Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno</li> <li>- Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione</li> </ul>
Attestazioni di soggiorno dei cittadini comunitari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Residenza da 5 anni</li> <li>- Soggiorno regolare da 5 anni</li> </ul>

## Anagrafe

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO DEI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
<p>Iscrizioni anagrafiche dei cittadini italiani e/o extracomunitari</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> <li>- A domicilio, in caso di necessità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento d'identità in corso di validità</li> <li>- Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare</li> <li>- Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno</li> <li>- Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione</li> </ul> <p>Per cittadini extracomunitari occorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- passaporto</li> <li>- permesso di soggiorno (o copia scaduta e ricevuta della richiesta di rinnovo o contratto di soggiorno stipulato presso lo Sportello Unico per l'Immigrazione, ricevuta dell'Ufficio Postale che attesta la presentazione della richiesta di permesso e domanda di rilascio del permesso di soggiorno per lavoro subordinato allo Sportello Unico)</li> </ul>



<b>Stato Civile</b>		
<b>ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO DEI SERVIZI</b>	<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>
Certificati, estratti e copie integrali di atti di stato civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> <li>- A domicilio (può essere richiesto l'invio a domicilio di certificati/estratti, tramite posta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento d'identità in corso di validità</li> </ul>
Atti di nascita	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> <li>- Tramite il Centro Nascita dell'Ospedale dove avviene la nascita (entro 3 giorni)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento d'identità in corso di validità di uno dei due genitori (se sposati) o di entrambi i genitori (se non sposati)</li> <li>- Attestazione di nascita rilasciato dall'Ospedale dove è avvenuto il parto</li> </ul>
Atti di morte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> <li>- Tramite Agenzia di Onoranze Funebri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificato necroscopico</li> </ul>
Atti di cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documenti diversi a seconda del motivo per cui viene concessa la cittadinanza</li> </ul>
Pubblicazioni di matrimonio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello per fissare l'appuntamento</li> <li>- Su appuntamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento in corso di validità, nei casi in cui uno dei due sposi non sia residente</li> <li>Per cittadini comunitari e/o extracomunitari:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- passaporto</li> <li>- nulla osta rilasciato dal Consolato straniero in Italia</li> </ul> </li> </ul>

## Elettorale e Leva

ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO DEI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
* Iscrizioni e cancellazioni nelle liste elettorali		/
* Tenuta ed aggiornamento degli albi, previsti dalla legge, degli scrutatori e dei giudici popolari		/
Inserimento nell'albo degli scrutatori e dei presidenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> <li>- Via fax</li> <li>- E-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento d'identità in corso di validità</li> <li>- Domanda di richiesta compilata</li> </ul>
Concessione di spazi per la propaganda elettorale	- Allo sportello	/
* Nomina di scrutatori e presidenti di seggio		/
* Revisioni straordinarie delle liste elettorali		/
* Commissione elettorale, circondariale e comunale		/
* Compilazione liste di leva e gestione ruoli matricolari		/
Rilascio licenze di caccia	- Allo sportello	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porto d'armi uso caccia, rilasciato dalla Questura</li> <li>- Ricevute dei versamenti richiesti per legge</li> <li>- Tesserino per l'esercizio venatorio scaduto</li> </ul>
Rilascio e rinnovo licenze di pesca	- Allo sportello	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 fotografie formato tessera</li> <li>- Versamento tassa provinciale</li> <li>- 2 marche da bollo</li> <li>- Ricevuta di versamento tassa provinciale</li> <li>- Tesserino scaduto</li> <li>- Domanda di richiesta compilata</li> </ul>



<b>Invalidi Civili</b>		
<b>ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO DEI SERVIZI</b>	<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>
Concessione dei benefici in materia di invalidità civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allo sportello</li> <li>- Via fax</li> <li>- Posta</li> <li>- Tramite Patronato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento d'identità in corso di validità</li> <li>- Codice fiscale</li> <li>- Dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà, inviato dal distretto U.S.L.</li> </ul>
Informazioni al pubblico sui procedimenti in materia di invalidità civile	- Allo sportello	/

**LEGENDA - TABELLA**

\*: attività svolta internamente dagli operatori  
/: nessun documento necessario

## Uffici di Via Toschi, 27

- Sportelli anagrafici
- Iscrizioni anagrafiche
- Stato civile
- Invalidi civili
- Elettorale e Leva

Per conoscere i dati di contatto e gli orari di apertura, consulta la pagina web dei Servizi Demografici:

<http://www.comune.re.it/servizidemografici>

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
- segnaletica negli uffici

### **3. I RAPPORTI CON I CITTADINI**

#### **3.1. 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 il Punto di Accoglienza dedicato all'accesso e prima informazione presso la sede di via Toschi 27, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web [www.comune.re.it/servizidemografici](http://www.comune.re.it/servizidemografici).

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.

#### **3.2. 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 agli uffici reperibili alla seguente pagina web:

<http://www.comune.re.it/retecivica/urp/retecivi.nsf/PESDocumentID/943CD424DCB0B613C12567130044A151?opendocument>

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi interessate, oppure scaricabile dall'indirizzo web [www.comune.re.it/servizidemografici](http://www.comune.re.it/servizidemografici).

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 i 30 giorni.

Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche al Difensore Civico. 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.

### **3.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

I Servizi Demografici promuovono periodicamente, in collaborazione con il Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Marketing, ricerche quali-quantitative 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.



## **4. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **4.1. 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 razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

### **4.2. Efficacia e efficienza**

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

### **4.3. 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.

### **4.4. 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. I rappresentanti dei cittadini possono partecipare al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la partecipazione a Tavoli di lavoro organizzati dall'Amministrazione comunale allo scopo di semplificare i processi di lavoro.

### **4.5. Coinvolgimento dei lavoratori**

I Servizi Demografici promuovono la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e 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.

### **4.6. 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
- segnaletica negli uffici

## 5. FATTORI, INDICATORI, STANDAND 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.

### 5.1. Fattori di qualità

Il **fattore di qualità** rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e 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

### 5.2. 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 Toschi 27 è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che i Servizi Demografici intendono rispettare è il seguente:

Anagrafe	26 ore settimanali
Invalidi Civili	22 ore settimanali
Stato Civile	26 ore settimanali

### 5.2.2. 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 nuova sede di Via Toschi.

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.

<b>ATTIVITÀ/SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Carta d'identità	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Autenticazioni di copia e di firma	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione non occupata da altra famiglia o occupata da famiglia esistente)	6 giorni	30 giorni
	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione occupata da altra famiglia)	20 giorni	30 giorni
	Numero di sopralluoghi per verifica dimora abituale	n.1	n.2
Iscrizioni anagrafiche	CITTADINI PROVENIENTI DA ALTRO COMUNE: Tempo di invio della richiesta di cancellazione all'Anagrafe del Comune	23 giorni	23 giorni
	CITTADINI PROVENIENTI DALL'ESTERO: Tempo di registrazione della nuova residenza	40 giorni	23 giorni



<b>ATTIVITÀ/SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
<b>Iscrizioni anagrafiche</b>	CITTADINI COMUNITARI: Tempo di invio della richiesta di cancellazione all'Anagrafe del Comune	45 giorni	90 giorni
	Numero di sopralluoghi per verifica dimora abituale	n.1	n.2
<b>Cancellazioni anagrafiche (per emigrazione all'estero o ad altro Comune)</b>	Tempo di svolgimento del procedimento dalla comunicazione del Comune di nuova residenza	5 giorni	20 giorni
<b>Variazioni anagrafiche</b>	Tempo di registrazione della variazione	5 giorni	7 giorni
<b>Certificati di stato civile (certificato di nascita, matrimonio e morte. Estratti per riassunto di atti di nascita, matrimonio e morte)</b>	Tempo di rilascio di certificati/estratti	Immediato	Immediato
<b>Dichiarazione di morte</b>	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato
<b>Dichiarazione di nascita</b>	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato	Immediato

<b>ATTIVITÀ/SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
<b>Pubblicazioni e organizzazione matrimoni civili</b>	Tempo di rilascio del certificato di avvenuta pubblicazione	9 giorni	9 giorni
	Tempo di validità del certificato di avvenuta pubblicazione dalla data di rilascio	180 giorni	180 giorni
<b>Concessione benefici in materia di invalidità civile</b>	Tempo di istruttoria della pratica, dalla ricezione del modulo di richiesta debitamente compilato da parte del cittadino (e di tutti gli allegati necessari) alla formalizzazione del provvedimento tramite determina dirigenziale	9 giorni	30 giorni
	Tempo di trasmissione della pratica all'INPS per la liquidazione	4 giorni	30 giorni
<b>Rilascio licenze di pesca</b>	Tempo di rilascio della licenza di pesca	Immediato	Immediato
<b>Rilascio tesserini di caccia</b>	Tempo di rilascio del tesserino di caccia	Immediato	Immediato



### 5.2.3. 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 Toschi 27 sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
<p><b>Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sale di attesa</li> <li>- Percorsi dedicati</li> <li>- Punto di Accoglienza</li> <li>- Segnaletica informativa interna ed esterna</li> <li>- Informazioni di pubblica utilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza di due sale di attesa</li> <li>- Presenza di differenti percorsi a seconda delle tipologie di servizio</li> <li>- Presenza di un servizio dedicato, visibile e comunicato, in grado di fornire risposte al cittadino</li> <li>- Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna</li> <li>- Due monitor</li> <li>- Supporti per la distribuzione di materiale informativo cartaceo</li> </ul>

#### **5.2.4. 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 la sezione web dedicata:

<http://www.comune.re.it/servizidemografici>



### 5.2.5. 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 nella tabella sottostante:

<b>ATTIVITÀ/SERVIZIO</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO</b>
<b>Certificati anagrafici</b>	- Allo sportello
<b>Carta d'identità</b>	- Allo sportello - A domicilio, in caso di necessità
<b>Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà</b>	- Allo sportello
<b>Autenticazioni di copia e di firma</b>	- Allo sportello - A domicilio, in caso di necessità

<b>ATTIVITÀ/SERVIZIO</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO</b>
<b>Cambi di abitazione</b>	- Allo sportello - Via fax - Posta
<b>Iscrizioni anagrafiche</b>	- Allo sportello - A domicilio (in caso di necessità)
<b>Cancellazioni anagrafiche</b> (per emigrazione all'estero o ad altro Comune)	NB: L'interessato non è tenuto a presentarsi agli sportelli
<b>Variazioni anagrafiche</b>	- Allo sportello
<b>Certificati di stato civile</b> (certificato di nascita, matrimonio e morte. Estratti per riassunto di atti di nascita, matrimonio e morte)	- Allo sportello NB: Può essere richiesto l'invio a domicilio di certificati/estratti, tramite posta
<b>Dichiarazione di morte</b>	- Allo sportello - Tramite Agenzia di Onoranze Funebri
<b>Dichiarazione di nascita</b>	- Allo sportello (entro 10 giorni dalla nascita) - Tramite il Centro Nascita dell'Ospedale dove è avvenuta la nascita (entro 3 giorni)
<b>Pubblicazioni e organizzazione matrimoni civili</b>	- Allo sportello per la fissazione di un appuntamento (uno dei due sposi) - Su appuntamento (entrambi i futuri sposi)
<b>Concessione benefici in materia di invalidità civile</b>	- Allo sportello - Via Fax - Posta - Tramite patronato
<b>Rilascio licenze di pesca</b>	- Allo sportello
<b>Rilascio tesserini di caccia</b>	- Allo sportello



### 5.2.6. Accesso all'autocertificazione

L'autocertificazione è un diritto del cittadino nei confronti delle pubbliche amministrazioni. I Servizi Demografici di via Toschi 27 incentivano il godimento di questo diritto attraverso:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE
Accesso all'autocertificazione	- Presenza di modulistica per diverse tipologie di casi - Presenza di un computer nella nuova sede di via Toschi per l'accesso telematico da parte dell'utenza

### 5.3. 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 i punti di accoglienza ed ascolto dei cittadini all'interno degli uffici;
- ampliare 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.

Inoltre, per il 2009, i Servizi Demografici si propongono di sottoporre a misurazione e controllo ulteriori fattori di qualità ritenuti rilevanti, ovvero:

- chiarezza, disponibilità ed accessibilità delle informazioni necessarie all'utilizzo dei servizi;
- strumenti informativi completi a disposizione degli utenti;



- disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;
- capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
- cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.

Questi fattori di qualità diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, attraverso indagini di customer satisfaction.

## **6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**

Il Dirigente dei Servizi Demografici, in collaborazione con il Servizio Gestione e Sviluppo del Personale e dell'Organizzazione, redige annualmente 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.

Il rapporto di valutazione viene presentato e discusso con rappresentanti dei cittadini, anche per concordare eventuali revisioni agli standard definiti nella Carta.



Idea creativa: Jack Blutharsky  
Impaginazione: NeroColore

Progetto editoriale e realizzazione a cura dei Servizi  
Demografici e del Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne  
e Marketing del Comune di Reggio Emilia

Stampato Ottobre 2008

---

Via Toschi, 27  
42121 Reggio Emilia  
tel: 0522 456237 - fax: 0522 456563  
servizidemografici@municipio.re.it  
[www.comune.re.it/servizidemografici](http://www.comune.re.it/servizidemografici)