



Approvata con deliberazione Giunta Comunale n. 19 del 21/03/2013

Carta dei servizi demografici

INDICE

1. Finalità della carta dei servizi
2. I servizi demografici (breve descrizione)
3. Accesso al servizio: modalità – orari – ubicazione degli uffici
4. Principi ispiratori per erogazione servizio
5. Fattori di qualità dei servizi demografici
6. Elenco procedimenti :
 - Documentazione necessaria
 - Modalità di accesso
 - Tempi di erogazione

1. FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" fra il Comune e i cittadini : il comune si impegna al rispetto di alcuni standard di qualità nell'erogazione dei servizi, il cittadino conosce quali percorsi deve seguire per richiedere i servizi e in quali tempi può ottenerli.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che il cittadino conosca i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica), così come i limiti delle sue aspettative (quello cioè che non può esigere).

2. I SERVIZI DEMOGRAFICI: breve descrizione

L'obiettivo primario dei Servizi demografici è conoscere le caratteristiche e la consistenza, anche qualitativa, della popolazione residente nel territorio comunale, aggiornando costantemente gli archivi sulle posizioni anagrafiche.

I servizi demografici sono organizzati nei seguenti settori:

- ANAGRAFE
- STATO CIVILE
- ELETTORALE

Nelle pagine seguenti sono indicati, per ogni settore, i servizi erogati, le modalità di accesso al servizio, la documentazione necessaria, i tempi di erogazione del servizio.

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 sito internet del comune o direttamente allo sportello.



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

3. ACCESSO AL SERVIZIO: MODALITA' – ORARI – UBICAZIONE DEGLI UFFICI

Modalità di accesso ai Servizi Demografici:

SPORTELLO:

c/o Comune Borgo S. Lorenzo Piazza Dante 2 – Borgo S. Lorenzo

ORARIO : dal lunedì al sabato ore 8.30-12.30 – giovedì pomeriggio ore 14.00-18.30

TELEFONO:

- Ufficio Anagrafe : 055 84966237 – 055 84966282

- Ufficio Stato Civile: 055 84966238

ORARIO : dal lunedì al sabato ore 8.30-13.00 – giovedì ore 14.00-18.30

E-MAIL:

demografico@comune.borgo-san-lorenzo.fi.it

PEC:

comune.borgo-san-lorenzo@postacert.toscana.it

FAX:

055 8456782

SITO WEB:

www.comune.borgo-san-lorenzo.fi.it

Sezione: Servizi - [identità e cittadinanza](#)

4. PRINCIPI ISPIRATORI PER EROGAZIONE SERVIZIO

Trasparenza e Accesso

E' garantito a tutti i cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. I destinatari del servizio possono accedere agli atti dei procedimenti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dai regolamenti comunali.

Continuità del servizio

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari sopra indicati. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati stampa
- sito web del Comune
- segnaletica interna ed esterna (bacheche e pannello luminoso)

Efficienza e efficacia

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

Uguaglianza 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.

Cortesìa e disponibilità



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

I comportamenti degli operatori sono ispirati a presupposti di cortesia e disponibilità nei rapporti con i cittadini, con cui cercano di instaurare un rapporto collaborativo, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Identificabilità

Gli operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome e cognome.

Partecipazione

E' garantita e promossa la partecipazione dei cittadini per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

Coinvolgimento dei lavoratori

E' promossa 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.

5. FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

La qualità di un servizio è la sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità dei Servizi Demografici, la Carta individua una serie di fattori di qualità e per ognuno di questi i corrispondenti indicatori e standard di riferimento.

Fattori, indicatori e standard di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza o meno di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. E' in definitiva il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a garantire al cittadino.

I fattori di qualità dei Servizi Demografici individuati in questa prima Carta sono i seguenti:

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità
Ricettività	Ore settimanali di apertura al pubblico	28,30 ore settimana su sei mattine e un pomeriggio (dal lunedì al sabato)
Tempi di erogazione	Tempi massimi per ogni singola pratica Tempi medi del totale delle pratiche	v. elenco procedimenti - Min: immediato Max: 60 giorni
Multicanità	Presenza di più canali di accesso al servizio	v. elenco procedimenti (sportello – posta – on line - a domicilio – pec - fax)



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

Reclami

Eventuali scostamenti dagli standard di qualità dichiarati (v. elenco dei procedimenti) potranno essere segnalati dai cittadini al Responsabile del Servizio, tramite mail (direttore.generale@comune.borgo-san-lorenzo.fi.it) o lettera.

ELENCO PROCEDIMENTI :

ANAGRAFE

Certificati anagrafici

documentazione: richiesta (anche verbale) - eventuale marca da bollo per certificati in bollo

multicanalità: sportello – posta

tempi di erogazione : sportello: rilascio immediato

posta: entro 20 giorni dall'arrivo della richiesta (tempi medi)

entro 30 giorni dall'arrivo della richiesta (tempi max)

Certificati storici

documentazione: eventuale marca da bollo per certificati in bollo

multicanalità: sportello – posta

tempi di erogazione:

- per certificati storici dall'anno 2000 in poi:

sportello: rilascio immediato

posta: entro 20 giorni dall'arrivo della richiesta (tempi medi)

entro 30 giorni dall'arrivo della richiesta (tempi max)

- per certificati precedenti all'anno 2000:

sportello: entro 3 giorni (tempi medi)

entro 7 giorni (tempi max)

posta: entro 20 giorni dall'arrivo della richiesta (tempi medi)

entro 30 giorni dall'arrivo della richiesta (tempi max)

Carta di identità

documentazione: 3 foto – carta scaduta o denuncia di smarrimento/furto

multicanalità: sportello - a domicilio per invalidi/infermi

tempi di erogazione :

sportello: rilascio immediato per i cittadini residenti

a domicilio: entro 3 giorni (tempi medi)

entro 7 giorni (tempi max)

Dichiarazioni sostitutive atto notorio con firma autenticata

documentazione: marca da bollo per autentica firma

multicanalità: sportello - a domicilio per invalidi/infermi

tempi di erogazione:

sportello: rilascio immediato

a domicilio: entro 3 giorni (tempi medi)

entro 7 giorni (tempi max)

Autentica firme, foto, documenti

documentazione: foto / documentazione in originale – marca da bollo per autentica

multicanalità: sportello – a domicilio per invalidi/infermi



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

tempi di erogazione:

sportello: rilascio immediato

a domicilio: entro 3 giorni (tempi medi)

entro 7 giorni (tempi max)

Cambio di abitazione

documentazione: indirizzo e numero civico esatto – dati anagrafici di tutti i componenti il nucleo familiare – dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati di tutti i componenti il nucleo familiare

multicanalità: sportello – on line – pec - fax

tempi di erogazione :

entro 20 giorni dalla richiesta (tempi medi)

entro 45 giorni dalla richiesta (tempi max)

rilascio immediato nel caso di cambio di abitazione di tutta la famiglia

Iscrizione anagrafica cittadini italiani

documentazione: indirizzo e numero civico esatto – dati anagrafici di tutti i componenti il nucleo familiare – dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati di tutti i componenti il nucleo familiare

multicanalità: sportello – on line – pec - fax

tempi di erogazione :

la residenza è immediata. La pratica si conclude entro 20 giorni dalla richiesta (tempi medi), entro

45 giorni dalla richiesta (tempi max)

45 giorni dalla richiesta (tempi max)

45 giorni dalla richiesta (tempi max)

Iscrizione anagrafica cittadini comunitari

documentazione: indirizzo e numero civico esatto – documento di identità di tutti i componenti il nucleo familiare – documentazione attestante la condizione professionale

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione :

la residenza è immediata. La pratica si conclude entro 20 giorni dalla richiesta (tempi medi), entro

45 giorni dalla richiesta (tempi max)

45 giorni dalla richiesta (tempi max)

45 giorni dalla richiesta (tempi max)

Iscrizione anagrafica cittadini extracomunitari

documentazione: indirizzo e numero civico esatto – passaporto di tutti i componenti il nucleo familiare – permesso di soggiorno

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione:

la residenza è immediata. La pratica si conclude entro 20 giorni dalla richiesta (tempi medi), entro

45 giorni dalla richiesta (tempi max)

45 giorni dalla richiesta (tempi max)

45 giorni dalla richiesta (tempi max)

Cancellazione per irreperibilità

documentazione: richiesta motivata con indicazione dei dati anagrafici della persona di cui si

chiede la cancellazione

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione : tempi medi 1 anno (corrispondono ai tempi max)

Dichiarazione dimora abituale

documentazione: dichiarazione dimora abituale – fotocopia del permesso di soggiorno

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione : immediata

Preparazione passaporti e prenotazioni on line

documentazione: 2 foto tessera – 1 marca da € 40,29 – versamento di € 42,50 sul ccp n.

67422808 intestato a Ministero economia e finanze

multicanalità: sportello



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

tempi di erogazione : immediata: viene predisposta la documentazione per il passaporto e prenotato on line l'appuntamento in questura per la posa delle impronte digitali.

Rettifica/variazione dati anagrafici

Documentazione: richiesta e documenti da cui risulti la variazione da apportare

Multicanalità: sportello – pec - fax

Tempi di erogazione : entro 7 giorni (tempi medi) – entro 30 giorni (tempi max)

Iscrizione / Cancellazione / Variazione recapito AIRE

Documentazione: richiesta (tramite modello consolare CONS01)

Multicanalità: pec - fax

Tempi di erogazione : entro 7 giorni (tempi medi) – entro 30 giorni (tempi max)

Rilascio attestazione di regolarità di soggiorno

documentazione: richiesta (anche verbale) – 1 marca da bollo -

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione :

può essere rilasciato immediatamente all'atto della presentazione della richiesta di residenza.

Altrimenti entro 7 giorni (tempi medi) – entro 30 giorni (tempi max)

Rilascio attestazione regolarità di soggiorno permanente

documentazione: richiesta – 2 marche da bollo – documentazione attestante il lavoro /studio

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione : entro 7 giorni (tempi medi) – entro 30 giorni (tempi max)

Atto di vendita veicoli

documentazione: certificato di proprietà del veicolo – 1 marca da bollo

multicanalità: sportello

tempi di erogazione : immediata

Autocertificazione

L'ufficio anagrafe si impegna a mettere a disposizione del cittadino (allo sportello e on line) la modulistica aggiornata per l'effettuazione di ogni tipo di autocertificazione e dichiarazione sostitutiva di atto notorio sia richiesta. Si impegna inoltre a fornire assistenza e consulenza al cittadino per il corretto utilizzo delle suddette autocertificazioni.

STATO CIVILE

Atti di nascita

documentazione: attestazione di nascita rilasciata dall'ospedale/ostetrica -

multicanalità: sportello

tempi di erogazione : immediata nel caso di denuncia di nascita presentata al comune – entro 10 giorni in caso di dichiarazione di nascita presentata tramite l'Ospedale.

Atti di morte

documentazione: certificato necroscopico - modello ISTAT – avviso di morte (in caso di morte in ospedale)

multicanalità: sportello – tramite azienda di pompe funebri o cittadini privati

tempi di erogazione : immediata

Atti di cittadinanza

documentazione: decreto di concessione cittadinanza – atto di nascita legalizzato



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

multicanalità: sportello

tempi di erogazione : entro 10 giorni dal ritiro del decreto di cittadinanza (tempi medi) – entro 6 mesi (tempi max)

Pubblicazioni di matrimonio

documentazione: 1 marca da bollo (per nubendi entrambe residenti nel comune) o 2 marche da bollo – richiesta del parroco (in caso di matrimonio religioso)

multicanalità: sportello

tempi di erogazione : immediata

Estratti di nascita, morte, matrimonio

Documentazione: richiesta (anche verbale) – dati anagrafici dell'interessato e dell'evento (morte, nascita, matrimonio)

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione : immediata (tempi medi) – entro 7 giorni (tempi max)

Certificati di stato civile

Documentazione: richiesta (anche verbale) – dati anagrafici dell'interessato

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione : immediata (tempi medi) – entro 7 giorni (tempi max)

Copia integrale atto di nascita

Documentazione: richiesta dell'interessato

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione : immediata (tempi medi) – entro 7 giorni (tempi max)

Estratto plurilingue

Documentazione: richiesta (anche verbale) – dati anagrafici dell'interessato e dell'evento (morte, nascita, matrimonio)

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione : entro 7 giorni (tempi medi) – entro 30 giorni (tempi max)

Iscrizione nel registro dei testamenti biologici

Documentazione: richiesta dell'interessato – dichiarazione del fiduciario

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione : immediata

Trascrizione divorzio

Documentazione: sentenza di divorzio pervenuta dal Tribunale o dal Consolato. Pervenuta dal privato cittadino se sentenza di divorzio all'estero non inviata dal Consolato.

multicanalità: sportello

tempi di erogazione : entro 10 giorni (tempi medi) – entro 30 giorni (tempi max)

Consultazione archivio di stato civile e anagrafe

Documentazione: richiesta

multicanalità: sportello – pec – fax - posta

tempi di erogazione : entro 30 giorni (tempi medi) – entro 60 giorni (tempi max)

ELETTORALE

Iscrizione/cancellazione albo scrutatori

documentazione: domanda di iscrizione/cancellazione



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

multicanalità: on line - sportello – pec - fax

tempi di erogazione : l'albo viene aggiornato per legge una volta l'anno (dicembre). La domanda deve essere presentata entro il mese di novembre

Iscrizione/cancellazione albo presidenti

documentazione: domanda di iscrizione/cancellazione

multicanalità: on line - sportello – pec - fax

tempi di erogazione : l'albo viene aggiornato per legge una volta l'anno (dicembre). La domanda deve essere presentata entro il mese di ottobre

Certificati per firmatari liste / proposte di legge / referendum

documentazione: nessuna

multicanalità: sportello – pec – fax - posta

tempi di erogazione: per richieste allo sportello: rilascio immediato , per richieste tramite PEC
posta/fax: entro 2 giorni (tempi max)

Consultazione liste elettorali

documentazione: richiesta

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione: entro 7 giorni (tempi medi) – entro 30 giorni (tempi max)

Estrazione copia liste elettorali

documentazione: richiesta – ricevuta di pagamento € 20,66

multicanalità: sportello – pec - fax

tempi di erogazione: entro 7 giorni (tempi medi) – entro 30 giorni (tempi max)

Rilascio duplicato tessera elettorale

documentazione: dichiarazione smarrimento tessera (o restituzione tessera deteriorata)

multicanalità: sportello

tempi di erogazione: entro 7 giorni (tempi medi) – entro 30 giorni (tempi max). Nei giorni precedenti una consultazione elettorale il rilascio è immediato