



COMUNE DI FIUMEFREDDO DI SICILIA
(PROVINCIA DI CATANIA)
5° SERVIZIO
Servizi Demografici

Oggetto:



STATO CIVILE

CARTA

DEI SERVIZI



ANAGRAFE



ELETTORALE

DEMOGRAFICI

INDICE

Presentazione

1 - INTRODUZIONE.

- ◇ Cos'è la Carta dei servizi
- ◇ La struttura della Carta dei servizi

2 - I SERVIZI ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE E LEVA

- ◇ Cenni storici
- ◇ Legislazione di riferimento
- ◇ Principi fondamentali che regolano l'attività del servizio
- ◇ Organizzazione del servizio
- ◇ Servizi offerti
- ◇ Destinatari dei servizi
- ◇ Ubicazione degli uffici e recapiti

3 - LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI :

- ◇ Certificati / Carta d'identità / Residenza / Stato Civile / Elettorale / Leva

4 - I RAPPORTI CON GLI UTENTI

- ◇ Rilevazione della soddisfazione degli utenti
- ◇ Suggesti, reclami e segnalazioni

Presentazione

La maggior parte dei cittadini Fiumefreddesi entra in contatto con lo sportello e/o uffici demografici almeno una volta l'anno. E' intuibile, pertanto, come l'operato di detti uffici sia di primaria importanza fra le attività svolte dal Comune ed ai quali, con il progredire dell'innovazione tecnologica e con il divenire delle realtà sociali, viene richiesta una continua attenzione alle nuove istanze della collettività ed un costante aggiornamento degli operatori stante la continua produzione normativa regolatrice della materia.

Da questa consapevolezza nasce la Carta dei Servizi Demografici, strumento di apertura nei confronti di tutta la comunità insediata sul territorio comunale, con cui l'area di attività demografica del Comune di Fiumefreddo di Sicilia si presenta all'utenza elencando tutti i servizi offerti dai relativi uffici e le modalità di accesso. Trattasi di uno strumento fondamentale con cui si pone attuazione ai principi di trasparenza, di accessibilità e di imparzialità dell'azione della Pubblica Amministrazione ed in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i servizi in oggetto vengono erogati per garantire al cittadino le informazioni e gli atti di cui ha bisogno. Appare opportuno ribadire questi concetti in quanto elementi che rappresentano uno dei tratti più innovativi di una Pubblica Amministrazione moderna, che il Comune di Fiumefreddo di Sicilia intende sviluppare e tutelare, grazie all'impegno continuo degli operatori.

La Carta dei servizi rappresenta, dunque, un impegno, non solo quantitativo ma, soprattutto, qualitativo dei tanti servizi prestati quotidianamente.

1- INTRODUZIONE

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").

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 lo strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'Ente, nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- facilita l'accesso e la fruizione dei servizi;
- fissa standard di qualità per facilitarne il rispetto;
- individua obiettivi di miglioramento nella gestione dei servizi.

Non si tratta di una "Guida ai Servizi Demografici Comunali", ma di un documento attraverso il quale si realizza una modalità di comunicazione tra il Comune ed i cittadini e di tutela dei diritti di quest'ultimi; di uno strumento di trasparenza, che esplica e formalizza il livello di prestazione dei servizi erogati, costituendo un "patto" concreto e ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e gli Utenti in fase di erogazione dei servizi demografici 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 Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Decreto legislativo 286 del 30 luglio 1999 (art.11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi");
- Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 24 Marzo 2004 ("Rilevazione della qualità percepita dai cittadini");
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 ("Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni").

La struttura della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web del Comune: www.comune.fiumefreddodisicilia.ct.it.

Essa ha validità pluriennale. Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione, a cui essa fa riferimento, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Il Comune di Fiumefreddo di Sicilia intende avviare, inoltre, ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati vengono 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.

2 - I SERVIZI ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE E LEVA

Cenni storici

Le prime Anagrafi (dal greco ἀναγραφή = registrazione, iscrizione) scaturiscono dai "censimenti", utilizzati per regolare la convivenza dei singoli.

Con il Concilio di Trento, nel 1563, la funzione di registrazione/iscrizione è gestita totalmente dalla Chiesa Romana con la tenuta di appositi registri cartacei parrocchiali per i battesimi, le nascite e i decessi, premessa della nascita dell'Ufficio di Stato Civile.

Le anagrafi, finalizzate a conoscere numericamente la consistenza dei cittadini viventi sui territori, esistono già nelle città più importanti di alcuni stati pre-unitari.

Risale all'anno 1864 il primo provvedimento unitario per l'istituzione del Registro di popolazione (R.D. 31/12/1864, n. 2105), che prevede l'obbligo di istituire l'Ufficio delle Anagrafi in ogni Comune del Regno sulla base del censimento del 1861 per le persone con residenza stabile. Le Anagrafi assumono così il compito di fotografare costantemente i movimenti migratori, le morti e le cittadinanze.

Il Registro della Popolazione Residente è costituito dall'insieme dei "fogli di famiglia" su cui trascrivere ed aggiornare i dati relativi a ciascun nucleo familiare residente nel Comune. Con il regolamento del 1873 è stato introdotto l'obbligo della redazione, oltre che dei "fogli di famiglia", anche di "schede individuali" intestate ai singoli cittadini e contenenti i dati relativi alla loro posizione anagrafica (data e luogo di nascita, maternità, paternità, stato civile, occupazione, residenza, eventuali immigrazioni da altri Comuni, data e luogo di decesso).

L'art.117 della Costituzione assegna allo Stato la potestà legislativa esclusiva in materia di Cittadinanza, Stato Civile, Anagrafi ed Elettorale.

Nel primo Codice Civile del 1865 viene espresso il concetto della dimora abituale e del diritto alla residenza

Ancora oggi il buon funzionamento delle Anagrafi consente un buona organizzazione e strutturazione dello Stato.

In ogni Comune, il Sindaco, nella veste di Ufficiale di Governo, è il responsabile della corretta tenuta dei Registri Anagrafici e di Stato Civile. Per l'espletamento di tale compito si avvale dei funzionari comunali, che, dotati di adeguata professionalità ed esperienza, svolgono le proprie competenze istituzionali sulla base di leggi e regolamenti dello Stato, sotto la vigilanza delle Prefetture (Uffici Territoriali di Governo).

Legislazione di riferimento

Stato Civile

- R.D. n. 1238/1939 “Ordinamento dello Stato Civile”
- D.P.R. n. 396/2000 “Regolamento per la revisione e la semplificazione dell’ordinamento dello stato civile, a norma dell’art. 2, comma 12, della L. 15 maggio 1997, n. 127”
- Legge n. 91 del 05.02.1992 “Cittadinanza”
- Legge 20.05.2016 n. 76 “Regolamentazione delle unioni civili”
- D.L. 132/2014 convertito con L. 162/2014 “Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione”
- Legge n. 219/2017 – sul Testamento Biologico - DAT

Anagrafe

- L. n. 1228/1954 “Ordinamento delle Anagrafi della Popolazione Residente”
- D.P.R. n. 223/1989 “Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della Popolazione Residente
- D.L. 9 febbraio 2012 conv. con L. 35/2012 (cambio di residenza in tempo reale).

Leggi di applicazione generale

- D. Lgs. n. 267/2000 “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”
- D.Lgs n. 165/2001 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”
- L. n. 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- D.P.R. n. 445/2000 “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”.
- D.P.R. n. 642/1972 “Imposta di Bollo”
- GDPR UE. 2016/679 “Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali”

Elettorale

- D.P.R. n. 223/1967 “Approvazione del testo unico delle leggi per la disciplina dell'elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle Liste Elettorali”

Leva

- D.P.R. n. 237/1964 e ss.mm.ii. “Leva e reclutamento obbligatorio nell'Esercito, nella Marina e nell'Aeronautica”
- L. n. 226/2004 e ss.mm.ii. "Sospensione anticipata del servizio obbligatorio di leva e disciplina dei volontari di truppa in ferma prefissata, nonché delega al Governo per il conseguente coordinamento con la normativa di settore"

◇ Principi fondamentali che regolano l'attività del servizio

I Servizi Demografici garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzioni di razza, etnia, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

◇ Organizzazione del servizio

L'organizzazione è orientata al raggiungimento dell'efficienza e dell'efficacia ed alla ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee a conseguire l'interesse pubblico.

L'organigramma dei Servizi Demografici del Comune di Fiumefreddo di Sicilia è il seguente:

RESPONSABILE DEL 5° SERVIZIO									
AREA DI ATTIVITA'									
Amministrativa									
SERVIZI ED UFFICI									
Anagrafe e Statistica									
Servizi di sportello per rilascio certificazioni anagrafiche, autentiche di firme e documenti									
Stato Civile									
Ufficio Elettorale e Leva									
Ufficio carte d'identità									

Servizi offerti

I Servizi erogati dai sopra citati uffici sono regolati dalla normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

ANAGRAFE

Il Servizio Anagrafe garantisce la regolare tenuta del Registro della Popolazione Residente nel Comune, sia come singoli sia come componenti il nucleo familiare che come convivenza, registrando nel tempo i movimenti della popolazione in entrata (nati ed immigrati) e in uscita (morti ed emigrati), oltre i cambi di abitazione.

Gli uffici curano, pertanto, la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, nonché il rilascio delle carte d'identità.

A.I.R.E.

Il Servizio A.I.R.E. gestisce l'anagrafe degli italiani residenti all'estero: iscrizioni, cancellazioni ed aggiornamenti delle posizioni a seguito di comunicazioni di stato civile (nascita, morte, matrimonio e cittadinanza) mediante assidua corrispondenza con tutti i Consolati Italiani ed il Ministero degli Affari Esteri e rapporti diretti con il Ministero dell'Interno.

STATO CIVILE

Il Servizio dello Stato Civile garantisce la registrazione del complesso di eventi determinanti lo *status* della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà:

atti di nascita, atti di cittadinanza, pubblicazioni di matrimonio, celebrazioni di matrimonio, atti di morte; aggiorna, attraverso le annotazioni, gli atti conservati in archivio e ne rilascia la relativa certificazione.

Ha, inoltre, l'obbligo di conservare tale documentazione, perché, dai relativi atti, la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati.

ELETTORALE

Il Servizio Elettorale provvede alla tenuta ed all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Fiumefreddo di Sicilia, rilascia ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto al voto, assicura l'aggiornamento degli Albi dei Presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale. Rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali e gestisce la formazione e l'aggiornamento delle suddette liste. Provvede all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

LEVA MILITARE

Il Servizio Leva Militare gestisce le posizioni relative alla leva militare: tenuta dei ruoli matricolari, benefici vari, formazione della lista di leva e pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune.

Aggiorna d'ufficio i ruoli matricolari comunali, sulla base delle comunicazioni che intercorrono fra Comuni a seguito dei movimenti migratori della popolazione maschile.

Comunica al Distretto Militare ed alla Capitaneria di Porto, con l'invio delle liste di leva degli iscritti.

Provvede alla pubblicazione degli atti e delle notizie di interesse per il cittadino.

SERVIZIO CARTE D'IDENTITÀ

Il servizio provvede alla richiesta della CIE (carta d'identità elettronica), inoltrando i dati del richiedente al Ministero, e provvede, altresì, al rilascio del documento cartaceo agli iscritti all'Aire, ed agli utenti, nei casi di reale e documentata urgenza (motivi di salute, viaggio, consultazione elettorale e partecipazione a concorsi e gare pubbliche).

◇ Ubicazione degli Uffici e recapiti

SERVIZIO ED UFFICI: ANAGRAFE STATO CIVILE, VERIFICA AUTOCERTIFICAZIONI, RILASCIO CERTIFICATI E CARTE D'IDENTITÀ, ELETTORALE E LEVA.
--

<u>Resp.le del servizio:</u> Dott. Angelo Sorbello Istruttore direttivo – cat. .D 5 <u>Contatti:</u> Palazzo Comunale, via Diaz n. 3 - primo piano Riceve l'utenza in orario di apertura al pubblico. Tel.: 095 7769061 E-mail: ssddfiumefreddo@libero.it PEC: protocollopec.comunefiumefreddodisicilia@legalmail.it
<u>SERVIZIO ED UFFICI:</u> ELETTORALE – Leva Carte d'identità
<u>Risorse umane</u> Sig. Cantarella Giuseppe cat. B 6 - Sig.ra Cavallaro Rosa cat. B 1 : Ufficio elettorale/Leva - Rilascio carte d'identità. Palazzo Comunale, via Diaz n. 3 - primo piano Orario di ricevimento: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì, dalle 8,30 alle 12,00 - martedì e giovedì dalle 16,00 alle 18,00 E-mail ssddfiumefreddo@tiscali.it E-mail: ufficioelettorale@comune.fiumefreddodisicilia.ct.gov.it Tel.: 095 7769062 Fax: 095 094 642482
<u>SERVIZIO ED UFFICI:</u> ANAGRAFE – AIRE – statistica
<u>Risorse umane:</u> Sig.ra Landro Lucia cat. C 5 responsabile dei procedimenti ufficio anagrafe, statistica Sig.ra Contino Francesca e Sig.ra Paone Maria – cat. B 1 (Servizi anagrafici e di sportello per rilascio certificazioni anagrafiche, autentiche di firme e documenti) Palazzo Comunale, via Diaz n. 5 - piano terra Orario di ricevimento: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì, dalle 8,30 alle 12,00 - martedì e giovedì dalle 16,00 alle 18,00 E-mail: anagrafiumefreddo@virgilio.it Tel. 0957769063 Tel. 0957769064
<u>SERVIZIO ED UFFICI:</u> STATO CIVILE
<u>Risorse umane:</u> Dott. Santo Sterrantino Istruttore - cat. C 5 responsabile dei procedimenti ufficio di stato civile <u>Contatti:</u> Palazzo Comunale, Via Diaz n. 5 piano terra Orario di ricevimento: da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 12,00 - martedì e giovedì dalle 16,00 alle 18,00. Tel.: 095 7769070

3 – LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI

ANAGRAFE	
Certificati anagrafici	
SERVIZIO	Rilascio certificati
DESCRIZIONE	I certificati anagrafici sono attestazioni che riguardano i dati contenuti nei registri della

	popolazione residente nel Comune (residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato libero, nascita, morte, matrimonio). I certificati anagrafici non possono essere rilasciati se destinati a pubbliche amministrazioni o a gestori di pubblici servizi. In tali casi gli utenti devono avvalersi dell'autocertificazione.
MODALITÀ DI ACCESSO	Allo sportello - Palazzo Comunale Via Diaz n. 5
TEMPI DI RILASCIO	Immediato allo sportello.
COSTO	Imposta di bollo €. 16.00 e diritti di segreteria € 0.52, salvo specifiche esenzioni da dichiarare da parte del richiedente. € 0,26 per diritti di segreteria per i certificati esenti da imposta ai sensi della vigente normativa.
Certificati anagrafici storici	
SERVIZIO	Rilascio certificati
DESCRIZIONE	I certificati anagrafici storici attestano situazioni anagrafiche pregresse (certificato di residenza storico, certificato di stato di famiglia storico)
MODALITÀ DI ACCESSO	Allo sportello - Palazzo Comunale Via Diaz n. 5 (documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello) Per posta (fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta)
TEMPI DI RILASCIO	Di norma entro 30 giorni, salvo ricerche particolarmente complesse
COSTO	Imposta di bollo €. 16.00 e diritti di segreteria €. 5,16 per il certificato di residenza Imposta di bollo di €. 16.00 e diritti di segreteria di €. 5.16 per ogni componente presente nel nucleo familiare per il certificato di famiglia
Carta d'identità (presso Ufficio carte d'identità Via Diaz. 3 Piano 1°)	
SERVIZIO	Carte d'identità
DESCRIZIONE	E' il documento che attesta l'identità della persona. Viene rilasciata la CIE (carta d'identità elettronica). Nei casi di comprovata urgenza viene rilasciato il modello cartaceo.
MODALITÀ DI ACCESSO	Allo sportello - Palazzo Comunale via Diaz n. 3 1° piano A domicilio, in casi straordinari per allettati, previo appuntamento
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA per la richiesta della CIE (carta d'identità elettronica), e della carta d'identità cartacea (solo iscritti AIRE e casi di reale e documentata urgenza)	1. fotografia formato tessera recente, a capo scoperto su fondo bianco. 2. Carta d'identità scaduta o denuncia di smarrimento o furto 3. N. 3 fotografie formato tessera uguali e recenti, a capo scoperto su sfondo bianco per il rilascio del documento in formato cartaceo
TEMPI DI RILASCIO	A domicilio o presso l'ufficio carte d'identità dopo 6 giorni lavorativi dalla richiesta della CIE. Il giorno lavorativo successivo in caso di carta d'identità cartacea.
COSTO	€ 22,21 (duplicato € 27,37) per la CIE € 5,42 (duplicato € 10,59) per il modello

	cartaceo.
Residenza	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	Cambi di abitazione nell'ambito del territorio comunale. Entro 20 giorni dalla data in cui è avvenuto il cambio di abitazione occorre presentare la dichiarazione
MODALITÀ DI ACCESSO	All'Ufficio Anagrafe Posta Posta elettronica (PEC- E-MAIL)
Iscrizioni anagrafiche di cittadini	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	È la dichiarazione con la quale si afferma di avere la dimora abituale in una data città ad un determinato indirizzo, entro 20 giorni dal verificarsi
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All' Ufficio Anagrafe - Palazzo Comunale ☐ Posta ☐ Posta elettronica (PEC- E-MAIL) ☐ vedi link "Residenza in tempo reale"
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Documento di identità in corso di validità ☐ Codice fiscale ☐ Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare ☐ Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno ☐ Dati relativi alle patenti rilasciate in Italia e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione o residenza per provenienza da altro Comune
TEMPI RILASCIO	48 ore
COSTO	Nessuno
Iscrizioni anagrafiche dei cittadini extracomunitari	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	I cittadini extracomunitari che decidono di risiedere stabilmente per un periodo superiore a tre mesi devono richiedere l'iscrizione anagrafica presso la circoscrizione di appartenenza
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All' Ufficio Anagrafe - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Passaporto in corso di validità - permesso di soggiorno valido o corredato delle ricevute per il rinnovo CIRCOLARE M.I. n. 16/2007 <u>Iscrizione anagrafica nelle more del PRIMO permesso di soggiorno rilasciato per motivi di lavoro subordinato. Occorre esibire:</u> ☐ il contratto di soggiorno stipulato presso lo Sportello Unico per l'Immigrazione ☐ la ricevuta rilasciata dall'ufficio postale attestante l'avvenuta presentazione della richiesta di permesso ☐ la domanda di rilascio del permesso di soggiorno per lavoro subordinato presentata allo Sportello Unico <u>Iscrizione di un minore adottato abolito il</u>

	<u>permesso di soggiorno:</u> 1. visto d'ingresso 2. ricevuta rilasciata dall'ufficio postale attestante l'avvenuta presentazione della richiesta di permesso 3. presentazione della fotocopia non autenticata del nulla osta per ricongiungimento familiare rilasciato allo sportello
TEMPI RILASCIO	3-5 gg.
COSTO	Nessuno
Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	Il cittadino di uno Stato membro dell'Unione Europea che ha intenzione di risiedere in Italia per più di tre mesi e che si trasferisce a Fiumefreddo di Sicilia da altro Comune italiano deve iscriversi all'Anagrafe del nostro Comune
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio Anagrafe - Palazzo Comunale (rilascio attestazione di regolarità anagrafica temporanea o permanente)
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<u>Cittadino europeo lavoratore subordinato o autonomo nello Stato membro ospitante:</u> ☐ carta d'identità o passaporto in corso di validità ☐ conferma di assunzione del datore di lavoro o un certificato di lavoro o una prova dell'attività autonoma esercitata <u>Cittadino europeo disoccupato:</u> ☐ carta d'identità o passaporto in corso di validità ☐ prova delle risorse economiche sufficienti ☐ assicurazione sanitaria <u>Cittadino europeo studente o in formazione professionale:</u> ☐ carta d'identità o passaporto in corso di validità ☐ attestato di iscrizione all' Università e/o Scuola ☐ autocertificazione di disporre di risorse sufficienti (DPR n. 445/2000) ☐ Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM) rilasciata dal paese di provenienza
TEMPI RILASCIO	48 ore per l'iscrizione in anagrafe In tempo reale il rilascio dell'attestazione
COSTO	Per l'attestazione marca da bollo 16.00 euro e diritti di segreteria 0.52 euro
Attestazioni di soggiorno dei cittadini comunitari	
SERVIZIO	Anagrafe
DESCRIZIONE	Il cittadino dell'Unione Europea che abbia soggiornato in via continuativa per cinque anni nel territorio nazionale acquisisce il diritto di soggiorno permanente, sempre nel rispetto delle condizioni previste dalla legge
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio Anagrafe - Palazzo Comunale – Via Diaz n. 5
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Soggiorno e residenza regolare da 5 anni

	☐ Documento d'identità ☐ Codice fiscale
TEMPI RILASCIO	In tempo reale
COSTO	Imposta di bollo 16.00 euro e diritti di segreteria 0.52 euro

AUTOCERTIFICAZIONI	
Dichiarazioni sostitutive di certificazioni (art. 46 DPR 445/2000) e dell'atto di notorietà (art. 47 DPR 445/2000)	
SERVIZIO	Autocertificazioni/dichiarazioni sostitutive
DESCRIZIONE	Autocertificazione (art. 46): è la dichiarazione con la quale l'interessato sostituisce le normali certificazioni che riguardano: data e luogo di nascita, residenza, cittadinanza, godimento dei diritti civile e politici, stato di celibe , coniugato, vedovo, stato libero, stato di famiglia, esistenza in vita, nascita del figlio, decesso del coniuge, dell'ascendente o discendente, iscrizione in albi, registri ed elenchi tenuti da pubbliche amministrazioni ecc. Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà (art. 47): è' il documento con cui il cittadino può dichiarare numerose situazioni che lo riguardano (stati, qualità o fatti personali dell'interessato), oppure che riguardano anche stati, qualità personali e fatti relativi ad altri soggetti di cui egli abbia diretta conoscenza. La firma viene autenticata allegando fotocopia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore (art. 21 DPR 445/2000). Le Pubbliche Amministrazioni ed i Gestori dei Pubblici Servizi sono obbligati ad accettare le autocertificazioni ai sensi dell'art. 40 del DPR n. 445/2000.
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ Allo sportello - Palazzo Comunale ☐ A domicilio, in casi straordinari per allettati, previo appuntamento
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità
TEMPI DI RILASCIO	☐ Immediato allo sportello ☐ A domicilio entro 3 giorni dalla richiesta
COSTO	Nessuno
MODULISTICA	☐ Presente sul sito: www.comunefiumefreddo-disicilia.ct.it

AUTENTICHE	
Autenticazioni di sottoscrizione e di copie di documenti	
SERVIZIO	Autentiche
DESCRIZIONE	L'autenticazione è l'attestazione da parte del pubblico ufficiale che una firma è resa dal dichiarante in sua presenza ed è, pertanto, autentica e che la copia del documento è

	conforme all'originale (è necessario esibire un originale del documento – non è consentita l'autentica di documenti informatici di cui l'utente non è in grado di esibire l'originale). Non è, altresì, consentita l'autentica di firme su atti di natura negoziale (ad es. contratti, testamenti ecc.)
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ Allo sportello - Palazzo Comunale ☐ A domicilio, in casi straordinari per allettati, previo appuntamento ☐ vedi link “Autocertificazioni”
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità
TEMPI DI RILASCIO	☐ Immediato allo sportello ☐ A domicilio entro 10 giorni
COSTO	Imposta di bollo € 16.00 e diritti di segreteria € 0.52. In caso di specifiche esenzioni da dichiarare a cura del richiedente il costo è di € 0,26 per diritti di segreteria.

A.I.R.E.	
Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.)	
SERVIZIO	A.I.R.E.
DESCRIZIONE	L'A.I.R.E. contiene i dati dei cittadini italiani che hanno dichiarato di risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore a 12 mesi
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio A.I.R.E. - Palazzo Comunale. Via Diaz n. 5. ☐ Presso Consolato/Ambasciata d'Italia nello stato estero
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Documento di identità in corso di validità ☐ Indirizzo estero esatto
TEMPI RILASCIO	☐ Entro un anno ☐ Entro 90 giorni dalla richiesta del Consolato
COSTO	Nessuno

STATO CIVILE	
DICHIARAZIONE DI NASCITA	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	La dichiarazione di nascita viene resa da un genitore, se sposati; da entrambi, se non coniugati, entro dieci giorni dall'evento, presso l'ufficio di stato civile del Comune in cui è avvenuta la nascita o in quello di residenza dei genitori
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio Stato Civile - Palazzo Comunale – Via Diaz n. 5
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Documento di identità in corso di validità dei genitori ☐ Attestazione di nascita dell'ospedale
TEMPI RILASCIO	Immediato
COSTO	Nessuno
Dichiarazione di morte	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	La dichiarazione di morte viene resa all'Ufficiale dello Stato Civile entro 24 ore dal

	decesso da parte del cittadino e/o dell'agenzia di pompe funebri
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio Stato Civile - Palazzo Comunale – Via Diaz n. 5
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Certificato necroscopico ☐ Scheda Istat ☐ Avviso del decesso
TEMPI RILASCIO	Immediato
COSTO	Nessuno
Certificati ed estratti di Stato Civile	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	I certificati e gli estratti di stato civile attestano i dati desumibili dai registri di stato civile, in particolare: ☐ certificato di nascita (luogo e data di nascita) ☐ certificato di matrimonio (nominativi sposi e luogo e data di matrimonio) ☐ certificato di morte (luogo e data di morte) ☐ estratto per riassunto dell'atto di nascita (certificazione di nascita completa di eventuali annotazioni) ☐ estratto per riassunto dell'atto di matrimonio (certificazione di matrimonio completa di eventuali annotazioni) ☐ estratto per riassunto dell'atto di morte (certificazione di morte completa di eventuali annotazioni)
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio di Stato Civile – Palazzo Comunale – Via Diaz n. 5 ☐ Per posta ☐ Richiesta via e-mail
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ☐ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o via e-mail
TEMPI RILASCIO	Immediato, salvo i casi in cui i dati non siano caricati nel sistema informatico.
COSTO	Nessuno
Pubblicazione di matrimonio	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	La pubblicazione di matrimonio è una forma di pubblicità/notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio da parte delle due persone interessate
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ ufficio di stato Civile - Palazzo Comunale – Via Diaz n. 5
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Documento di identità in corso di validità ☐ Per i cittadini comunitari ed extra comunitari: documento di identità in corso di validità e nulla osta rilasciato dalle autorità straniere competenti ☐ Richiesta del parroco o ministro di culto se matrimonio religioso
TEMPI RILASCIO	In relazione alla data di matrimonio (le pubblicazioni hanno validità 6 mesi)
COSTO	Imposta di bollo di € 16.00 se la pubblicazione

	va eseguita solo nel comune di Fiumefreddo di Sicilia di residenza di entrambi (se uno dei nubendi risiede in altro comune, la pubblicazione va eseguita anche nel comune di residenza di quest'ultimo, e sono necessarie n. 2 marche da € 16,00)
Richiesta di cittadinanza (neo-diciottenni)	
SERVIZIO	Stato Civile
DESCRIZIONE	I neo diciottenni stranieri nati e residenti in Italia senza interruzioni, possono presentare domanda di cittadinanza entro il compimento del 19° anno di età.
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ Ufficio di Stato Civile - Palazzo Comunale – Via Diaz n. 5
DESCRIZIONE	La dichiarazione va resa entro il compimento del 19° anno di età
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio Stato Civile - Palazzo Comunale – Via Diaz n. 5
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Documento di identità in corso di validità dei genitori
COSTO	Versamento di € 250,00

SEPARAZIONI E DIVORZI	
Ufficio di stato Civile	
SERVIZIO	Separazioni consensuali e divorzi
DESCRIZIONE	Il servizio dà la possibilità per i cittadini residenti o del comune in cui l'atto di matrimonio è iscritto o trascritto, qualora non abbiano figli minori, maggiorenni incapaci o portatori di handicap grave, o economicamente autosufficienti, di separarsi legalmente o di sciogliere o far cessare gli effetti civili del matrimonio. Nonché di modificare le condizioni di separazione o divorzio. L'accordo di separazione o scioglimento o cessazione di effetti civili del matrimonio, va confermato dopo sei mesi. La mancata comparizione alla data fissata per la conferma equivale a mancata conferma dell'accordo.
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ Allo sportello - Palazzo Comunale ☐ vedi link "Autocertificazioni"
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità
COSTI	Versamento di € 16,00

ELETTORALE	
Iscrizione nell'albo degli scrutatori e dei presidenti di seggio	
SERVIZIO	Elettorale
DESCRIZIONE	I cittadini maggiorenni possono svolgere le funzioni di Presidente di seggio elettorale e di Scrutatore presentando domanda nei termini indicati
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio Elettorale - Palazzo Comunale. ☐ Per e-mail
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	- Richiesta da presentare al protocollo

	generale o da inoltrare per posta, o e-mail, con allegata fotocopia del documento in corso di validità. - Domanda da presentare per l'albo dei Presidenti di seggio dal 01/10 al 31/10 e per l'albo degli scrutatori entro dal 01/11 al 30/11. L'iscrizione all'Albo dei presidenti di seggio e degli scrutatori è permanente, sino al trasferimento di residenza in altro Comune. - Nel caso di Elezioni Regionali o Comunali la richiesta per svolgere le funzioni di scrutatore va presentata di volta in volta, dopo l'affissione del manifesto che ne dà avviso.
COSTO	Nessuno
Concessione di spazi per la propaganda elettorale	
SERVIZIO	Elettorale
DESCRIZIONE	In occasione di ogni competizione elettorale è necessario assegnare degli spazi in cui i partiti/gruppi politici possano legittimamente pubblicizzare la loro posizione politica. Tali spazi vengono individuati con delibera di Giunta Municipale.
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio Elettorale - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Nessuna. La legge n. 212/1956 e successive modifiche ed integrazioni, disciplinano l'assegnazione degli spazi elettorali ai candidati ed alle liste di candidati. La richiesta di assegnazione di spazi di propaganda elettorale va presentata entro il 34° giorno antecedente la data di votazione, solo in occasione dei Referendum.
TEMPI RILASCIO	Termini di Legge
COSTO	Nessuno
Certificati di iscrizione alle liste elettorali	
SERVIZIO	Elettorale
DESCRIZIONE	È il certificato che attesta l'iscrizione nelle liste elettorali del Comune di residenza. Serve per presentare la propria candidatura in qualsiasi consultazione elettorale. È necessario in occasione della raccolta di sottoscrizioni a sostegno delle proposte di referendum, di iniziativa legislativa popolare e di presentazione delle candidature alle elezioni
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio Elettorale - Palazzo Comunale ☐ Per e-mail
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ☐ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o fax
TEMPI RILASCIO	Entro 24 ore
COSTO	Nessuno
Rilascio tessera elettorale	
SERVIZIO	Elettorale
DESCRIZIONE	È il documento che permette, unitamente a un

	valido documento di identità, l'esercizio del diritto di voto, attestando la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali del comune di residenza
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All'Ufficio Elettorale - Palazzo Comunale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Documento di identità in corso di validità
TEMPI RILASCIO	Immediato
COSTO	Nessuno

GIUDICI POPOLARI	
Aggiornamento Albi dei Giudici popolari di Corte d'Assise e Corte D'Assise d'Appello	
SERVIZIO	Giudici Popolari
DESCRIZIONE	L'Albo dei Giudici Popolari è l'elenco delle persone qualificate a ricoprire le funzioni di giudice popolare presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado. È costituito dai nomi dei cittadini che sono in possesso dei requisiti richiesti dalla legge
MODALITÀ DI ACCESSO	Richiesta va presentare all'Ufficio del protocollo generale - Palazzo Comunale – Via Diana n. 8 ☐ Per posta
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	La domanda di iscrizione va presentata entro il 31/07 degli anni dispari
COSTO	Nessuno

LEVA MILITARE	
Leva militare	
SERVIZIO	Leva militare
DESCRIZIONE	Provvede alla formazione e all'aggiornamento delle liste di leva, alla tenuta dei ruoli matricolari, alla gestione delle posizioni militari degli stranieri residenti, all'aggiornamento d'ufficio dei ruoli matricolari comunali sulla base delle comunicazioni che intercorrono tra i Comuni in seguito ai movimenti migratori della popolazione maschile. Sono previste le seguenti tipologie di certificazione: certificato di esito di leva per i riformati alla visita, certificato iscrizione liste di leva
MODALITÀ DI ACCESSO	☐ All' Ufficio Leva - Palazzo Comunale – via Diaz n. 3 1° piano ☐ Per e--mail
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	☐ Documento di identità in corso di validità
TEMPI RILASCIO certificati	5 giorni. E' prevista l'autocertificazione ex art. 46 lett. Z del DPR 445/2000
COSTO	€ 16,00 di bollo salvo i casi di esenzione previsti dalla legge.

4 - I RAPPORTI CON GLI UTENTI

◇ Rilevazione della soddisfazione dei cittadini – utenti

I Servizi Demografici intendono promuovere, periodicamente, 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.

◇ Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami e/o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, sia verbalmente (di persona o per telefono), sia per iscritto (lettera, fax, e-mail).

I suggerimenti, le segnalazioni ed 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). Gli uffici risponderanno nei tempi più rapidi possibili e comunque entro e non oltre 30 giorni.

FAC SIMILE MODULO DI RECLAMO-SUGGERIMENTO-SEGNALAZIONE

All'Ufficio Servizi Demografici

Via Diaz n. 3

95013 FIUMEFREDDO DI SICILIA

OGGETTO: modulo reclami – suggerimenti – segnalazioni da parte di cittadini fruitori dei Servizi Demografici.

☐ **RECLAMO**

☐

SUGGERIMENTO

☐ **SEGNALAZIONE**

(barrare con x solo la voce d'interesse)

Il sottoscritto _____ **nato a** _____, **il**

_____, **residente in** _____, **via**

_____, **n.** _____, **telefono** _____,

e-mail _____ **segnala quanto segue:**

(descrizione del fatto per cui si reclama/suggerisce/apprezza)

allega: _____

dà il consenso ai fini del trattamento dei propri dati personali ex GDPR EU 2016/679 per la gestione dei contenuti di cui al presente modulo.

_____, **li** _____

firma

Da trasmettere brevi manu o tramite e-mail:

ssddfiumefreddo@libero.it
