



CARTA DEI SERVIZI

Servizi Demografici
ed Elettorali

2024

ANAGRAFE

STATO CIVILE

ELETTORALE



COMUNE DI
COPPARO

www.comune.copparo.fe.it

Realizzato a cura di:

*Ufficio Servizi Demografici ed Elettorali
Comune di Copparo*

*Sattin Rita - Resp. Amministrativo, Segreteria, Comunicazione,
Servizi Scolastici Ed Educativi, Vicesegretario*

Elaborazione contenuti a cura di:

*Sattin Rita - Resp. Amministrativo, Segreteria, Comunicazione,
Servizi Scolastici Ed Educativi, Vicesegretario*

Alberghini Giorgia – Servizi Demografici ed Elettorali

Benini Raffaella – Servizi Demografici ed Elettorali

Pozzati Roberta – Servizi Demografici ed Elettorali

Rubi Andrea – Servizi Demografici ed Elettorali

Impaginazione a cura di:

Pasquali Alessia – Gestione Atti

Foto:

Crepaldi Mauro – Patrimonio Copparo

CARTA DEI SERVIZI

Servizi Demografici
ed Elettorali

2024

ANAGRAFE

STATO CIVILE

ELETTORALE

1ª Edizione 2024



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, che di quel servizio pubblico beneficia.

Attraverso la Carta dei Servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'obiettivo non solo di monitorare l'efficienza e la funzionalità del servizio, ma di poterle rafforzare e migliorare.

Questa prima Carta dei Servizi Demografici ed Elettorali del Comune di Copparo vuole rendere più semplice e trasparente l'accesso ai Servizi Demografici.

I principi fondamentali che ispirano la Carta sono l'uguaglianza di trattamento garantita a tutti gli utenti, senza distinzione, anzi prestando maggiore attenzione alle situazioni di particolare disagio; la trasparenza nel fornire le informazioni, assicurando il rispetto della necessaria riservatezza; la regolarità e la continuità del servizio, riducendo il più possibile i disagi agli utenti.

Nel salutarVi colgo l'occasione per significarVi il costante impegno dell'Amministrazione Comunale tutta nell'adeguare i servizi offerti a standard sempre più elevati e a raccogliere ogni Vostra sollecitazione.

IL SINDACO
Fabrizio Pagnoni

Indice

1. INTRODUZIONE	7
LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	7
PRINCIPI	8
2. I SERVIZI E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ	11
COSA SONO I SERVIZI DEMOGRAFICI	11
SEDE, RECAPITI E ORARI.....	12
I SERVIZI OFFERTI	13
GLI STANDARD DI PRESTAZIONE GARANTITA	23
GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	27
SERVIZI DEMOGRAFICI ON LINE A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO	30
3. I RAPPORTI CON I CITTADINI	33
LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE.....	33
CUSTOMER SATISFACTION	34
RECLAMI E SUGGERIMENTI	34
4. ACCESSO AGLI ATTI E PRIVACY	37
5. APPENDICE NORMATIVA	43
QUADRO LEGISLATIVO DI RIFERIMENTO	43
REGOLAMENTO E DOCUMENTI INTERNI	47
6. COSA FARE PER ... (FAQ)	49

The image features a white background with two prominent red geometric shapes. On the left side, there is a vertical bar that is divided into two sections: a darker red top section and a lighter red bottom section. On the right side, there is a large, light red triangle pointing towards the left. The text '1. INTRODUZIONE' is positioned in the upper-middle part of the page, overlapping the white background and the top of the vertical bar.

1. INTRODUZIONE



1. INTRODUZIONE

LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e informando l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

In questa Carta dei Servizi, i Servizi Demografici ed Elettorali dichiarano quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida, ma un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra il settore e il cittadino-utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione, informazione del servizio e verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e *Customer Satisfaction*, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo;
- accesso agli atti e privacy.

PRINCIPI

Il cittadino – utente fruitore dei servizi demografici non è soggetto passivo destinatario dei diversi provvedimenti, ma assume un ruolo centrale che lo colloca come centro dell'attività amministrativa. Il servizio gli riconosce precisi diritti ispirati ad alcuni principi fondamentali.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:

tutti i cittadini godono degli stessi diritti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune di Copparo agisce secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Tutti i cittadini maggiorenni possono accedere ai Servizi Demografici.

LEGALITÀ:

tutti i procedimenti anagrafici, elettorali e di stato civile si basano sul totale rispetto e conformità delle norme e dei regolamenti.

CONTINUITÀ:

l'erogazione dei servizi avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Sarà cura del Servizio informare l'utenza degli eventuali disservizi mediante apposite comunicazioni poste all'ingresso del Centro Servizi per il Cittadino e attraverso il portale del Comune di Copparo. I servizi demografici sono considerati dalla legge servizi essenziali.

PARTECIPAZIONE:

la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve sempre essere garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. Tutti i servizi erogati presuppongono che i cittadini siano informati dei procedimenti che lo riguardano e possano presentare note scritte alle quali l'impiegato deve dare riscontro. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano



e/o presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA:

i servizi sono erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, adottando soluzioni informatiche, procedurali e organizzative. Il personale si impegna a rispettare i tempi dei procedimenti individuati dalla legge e, potendo, riducendone la tempistica. Si impegna altresì a rispettare gli orari degli appuntamenti nelle attività di sportello.

CHIAREZZA E CORTESIA:

il personale utilizza un linguaggio chiaro e comprensibile spiegando, se necessario, i termini più tecnici e giuridici.

INFORMAZIONE:

l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. Il settore aggiorna costantemente le informazioni descritte nelle schede dei servizi demografici pubblicate sul portale del Comune di Copparo, che contengono, oltre la descrizione dettagliata del servizio stesso, le procedure, le modalità di accesso, i costi e la modulistica.

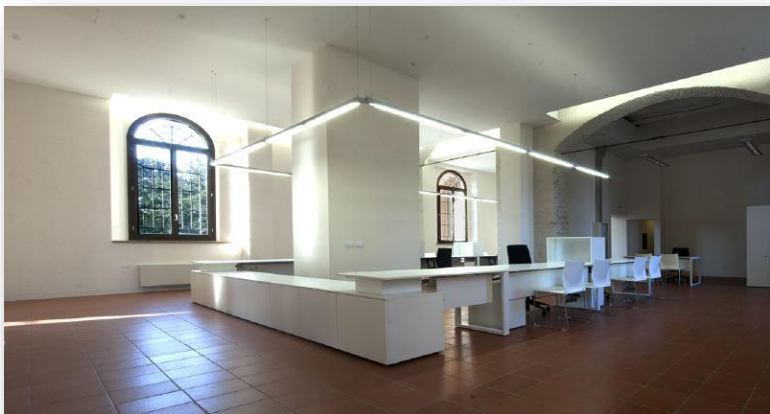
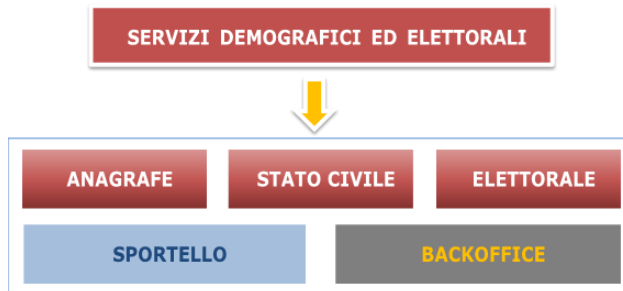
2. I SERVIZI E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

2. I SERVIZI E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

COSA SONO I SERVIZI DEMOGRAFICI

Per Servizi Demografici si intendono quegli uffici di competenza del Comune che si occupano della tenuta del registro della popolazione residente, dei registri di Stato Civile (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte, unione civile), delle liste elettorali e delle consultazioni elettorali.

I Servizi Demografici fanno parte del Settore Amministrativo e si articolano nei seguenti servizi: **Anagrafe, Stato civile, Elettorale e Leva.**



SEDE, RECAPITI E ORARI

I Servizi Demografici si trovano presso la Residenza Municipale in Via Roma, n. 28 – Copparo (FE) – CAP 44034.

I recapiti ed orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

ANAGRAFE		Piano terra Centro Servizi per il Cittadino
Orari di apertura		Recapiti
Lun	8.30 – 12.00	Tel. 0532/864602
Mar	9.30 – 13.00	Tel.0532/864698
Merc	8.30 – 12.00	Tel. 0532/864699
Gio	9.30 – 13.00 / 15.00 – 17.30	E-mail: arubi@comune.copparo.fe.it rpozzati@comune.copparo.fe.it
Ven	8.30 – 13.00	PEC:
Sab	chiuso	comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it

STATO CIVILE - ELETTORALE		Piano terra Ala est
Orari di apertura		Recapiti
Lun	8.30 – 12.00	Tel. 0532/864603
Mar	9.30 – 13.00	Tel.0532/864604
Merc	8.30 – 12.00	E-mail:
Gio	9.30 – 13.00 / 15.00 – 18.00	galberghini@comune.copparo.fe.it rbenini@comune.copparo.fe.it
Ven	8.30 – 13.00	PEC:
Sab	chiuso	comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it



I SERVIZI OFFERTI

ANAGRAFE

L'Anagrafe ha la funzione di registrare nominativamente le persone residenti nel comune, sia come singoli che come componenti di una famiglia. Gli uffici curano anche la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il cambio di residenza, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero). Presso gli sportelli dell'anagrafe vengono anche erogati i seguenti servizi: rilascio e rinnovo di carte di identità e certificati anagrafici (correnti e storici), autenticazione di firme e di copie di documenti, legalizzazione di fotografie.

ANAGRAFE

- Tenuta e aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (italiana e straniera) e dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (A.I.R.E.);
- Tenuta e aggiornamento dell'anagrafe della popolazione temporanea;
- Rilascio dell'attestato di regolare soggiorno e dell'attestazione di soggiorno permanente per i cittadini comunitari;
- Rilascio e rinnovo di carte d'identità;
- Rilascio certificati anagrafici (correnti e storici);
- Autenticazioni di firme e di copie di documenti;
- Legalizzazione di fotografie.

STATO CIVILE

Lo Stato Civile è il complesso delle singole posizioni giuridiche spettanti alla persona nella famiglia, nello Stato e nella comunità giuridica. Gli atti dello stato civile predisposti in base ad apposite formule, approvate con decreto del Ministro dell'Interno, rispondono all'esigenza di documentare pubblicamente fatti influenti sullo stato delle persone. Tali atti (nascita, morte, matrimonio, unione civile, cittadinanza) sono raccolti in appositi registri nei quali si procede all'iscrizione degli atti recanti le dichiarazioni rese all'ufficiale, nonché alla trascrizione degli atti trasmessi da altri pubblici ufficiali e all'annotazione di atti successivi alla prima iscrizione. Gli atti di stato civile sono pubblici ed il regime di pubblicità si estrinseca attraverso il rilascio estratti e i certificati.

STATO CIVILE

- Formazione, archiviazione, conservazione e aggiornamento di tutti gli atti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, unione civile, cittadinanza);
- Attività di consulenza agli utenti e controllo della documentazione riguardante i procedimenti di Stato Civile;
- Rilascio estratti, certificati di Stato Civile, nonché copie conformi degli atti.



ELETTORALE

L'Ufficiale Elettorale è l'organo del Comune competente alla tenuta e all'aggiornamento delle liste elettorali. Provvede, per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, all'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni popolari. Provvede, altresì, all'aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori, dell'Albo dei Presidenti di Seggio, dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.

- ELETTORALE**
- Tenuta e aggiornamento delle liste elettorali;
 - Attività di organizzazione, coordinamento, consulenza e controllo delle operazioni riguardanti le consultazioni elettorali;
 - Aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori, dell'Albo dei Presidenti di Seggio, dell'Albo dei Giudici Popolari;
 - Rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali;
 - Voto domiciliare nei casi previsti dalla legge.

ANAGRAFE

Piano terra Centro Servizi per il Cittadino

Attività/Prodotto	Modalità richiesta	Costo
<i>Attestazione regolarità di soggiorno dei cittadini comunitari o britannici</i>	Su appuntamento	n. 2 Imposte di bollo da € 16
	Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• documentazione, anche reddituale e previdenziale, attestante il soggiorno legale e continuativo sul territorio nazionale per 5 anni;• documento di identità.	
<i>Autenticazione degli atti e dichiarazioni aventi per oggetto l'alienazione di beni mobili</i>	Su appuntamento	n. 1 Imposta di bollo da € 16
	Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• documento di identità;• documento originale completo in tutte le sue parti.	
<i>Autenticazione di copia e di firma</i>	Su appuntamento	n. 1 Imposta di bollo da € 16
	Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• documento di identità. <p><u>Per autenticazione di copie:</u> documento originale.</p>	
<i>Legalizzazione di fotografie</i>	Su appuntamento	
	Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• documento di identità;• foto formato tessera;• la persona interessata.	
<i>Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà</i>	Su appuntamento	n. 1 Imposta di bollo da € 16
	Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• documento di identità. <p>Si dichiarano stati, fatti e qualità a diretta conoscenza degli interessati.</p>	



Attività/Prodotto	Modalità richiesta	Costo
<p>Cambio di indirizzo e di residenza</p>	<p>Su appuntamento / tramite E-mail o PEC/ tramite il sito ANPR</p> <p>Documenti necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documento di identità; • Codice Fiscale; • indirizzo esatto con numero civico; • documentazione idonea a provare il titolo di occupazione dell'alloggio (contratto affitto, rogito, dichiarazione assenso proprietario). <p><u>Per cittadini stranieri:</u> permesso di soggiorno/carta di soggiorno.</p>	<p>gratuito</p>
<p>Rettifica dati personali</p>	<p>Tramite E-mail o PEC</p> <p>Documenti necessari: nessuno</p>	<p>gratuito</p>
<p>Dichiarazione dimora abituale (solo per i cittadini extracomunitari)</p>	<p>Su appuntamento</p> <p>Documenti necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documento di identità; • permesso/carta di soggiorno rinnovato. 	<p>gratuito</p>
<p>Carta d'identità elettronica (CIE)</p>	<p>Su appuntamento</p> <p>Documenti necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codice Fiscale; • n. 1 fototessera; • documento di identità vecchio; • denuncia furto/smarrimento. <p><u>In caso di minore,</u> occorre la presenza dello stesso e dei genitori (se un genitore non può essere presente deve rilasciare assenso all'espatrio tramite apposito modulo e allegare fotocopia del suo documento d'identità).</p>	<p>€ 22</p>

Attività/Prodotto	Modalità richiesta	Costo
Carta d'identità cartacea	<p>Su appuntamento e solo nei casi previsti per legge</p> <p>Documenti necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documento di identità vecchio; • n.3 fototessere 	€ 5,42
Certificati anagrafici correnti	<p>Su appuntamento / tramite il sito ANPR</p> <p>Documenti necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documento di identità; • richiesta motivata. 	<p>n. 1 Imposta di bollo da € 16 (tranne nei casi di esenzione previsti dalla legge)</p>
Dichiarazione anagrafica relativa alla convivenza di fatto	<p>Tramite E-mail o PEC</p> <p>Documenti necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dichiarazione sostitutiva di entrambi. <p><u>Per cittadini stranieri:</u> dichiarazione consolare di nulla osta alla convivenza.</p>	gratuito
Iscrizioni anagrafiche per cittadini stranieri	<p>Su appuntamento</p> <p>Documenti necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • passaporto; • Codice Fiscale. <p><u>Per cittadini dell'Unione Europea:</u> dovranno dimostrare i requisiti previsti dal D. Lgs. n. 30/2007 (tra i quali, ad esempio, essere lavoratore subordinato o autonomo oppure disporre di risorse economiche e sufficienti e di un'assicurazione sanitaria che copre interamente i costi sanitari e della validità di almeno un anno oppure essere "familiare" di un cittadino comunitario già residente che garantisca nel sostentamento economico.</p> <p><u>Per cittadini extra-comunitari:</u> copia del titolo di soggiorno, o ricevuta di richiesta di rinnovo/rilascio in base ai casi previsti per legge.</p>	



STATO CIVILE

Piano terra
Ala est della Residenza Municipale

Attività/Prodotto	Modalità richiesta	Costo
<i>Certificati di stato civile</i>	Allo Sportello/ tramite E-mail o PEC Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• documento di identità;• data, luogo dell'evento.	gratuito
<i>Denuncia di nascita</i>	Su appuntamento Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• documento di identità o altro documento di riconoscimento dei genitori;• attestazione di nascita.	gratuito
<i>Riconoscimento di figlio naturale/nascituro</i>	Su appuntamento Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• documento di identità o altro documento di riconoscimento. <p><u>Per cittadini stranieri:</u> dichiarazione consolare.</p> <p><u>Per il riconoscimento di nascituro:</u> certificato medico attestante lo stato di gravidanza e il numero di settimane dal concepimento.</p>	gratuito
<i>Pubblicazione di matrimonio</i>	Su appuntamento Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• documento di identità dei nubendi. <p><u>Per cittadini stranieri:</u> nulla osta al matrimonio rilasciato dall'Autorità Consolare tradotto e legalizzato ove non esente per Convenzioni.</p> <p><u>Per matrimonio religiosi:</u> richiesta di pubblicazioni del Parroco.</p>	n. 1 Imposta di bollo da € 16 (per ogni Comune di affissione)

Attività / Prodotto	Modalità richiesta	Costo
Acquisto cittadinanza neo 18enni	Su appuntamento Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• passaporto;• permesso di soggiorno.	€ 250 al Ministero dell'interno.
Verbale di Giuramento e Trascrizione Decreto di cittadinanza	Su appuntamento Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• Decreto di conferimento della cittadinanza;• Notifica del decreto;• Carta d'identità/Documento Straniero.	
Acquisto cittadinanza Jure Sanguinis	Su appuntamento Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• richiesta in bollo di riconoscimento della cittadinanza italiana <u>solo per i residenti nel Comune di Copparo</u>;• copia passaporto valido;• TUTTI gli atti di stato civile (nascita, matrimonio, morte) dall'avo italiano fino al richiedente.• Tutta la documentazione richiesta dalla Circolare Ministero dell'Interno 8 aprile 1991 n. k.28.1. Tutti i documenti esteri dovranno essere presentati in originale legalizzati o Apostillati con relativa traduzione italiana legalizzata o Apostillata.	gratuito
Denuncia di morte e trasporto funebre	Il cittadino dovrà rivolgersi alle imprese di Onoranze Funebri Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• constatazione di morte;• certificato necroscopico;• dichiarazione di morte;• documento d'identità;• scheda Istat.	Il trasporto funebre segue le tariffe delle imprese private. La richiesta è soggetta all'imposta di bollo.



Attività/Prodotto	Modalità richiesta	Costo
Riconciliazione dei coniugi	Su appuntamento Documenti necessari: • documento di identità dei coniugi.	gratuito
Separazione e divorzio	Su appuntamento Documenti necessari: • documento d'identità in corso di validità; • dichiarazione di ciascuno dei coniugi circa l'assenza di figli, e di essere/non essere parti in giudizio pendente concernente la separazione/divorzio tra coniugi da compilare allo sportello.	Versamento di € 16
Trascrizione atti provenienti dall'estero	Su appuntamento Documenti necessari: • documento d'identità in corso di validità; • atto originale tradotto e legalizzato se richiesto dalla normativa.	Imposta di bollo da € 16 sull'istanza
Matrimonio e unione civile	Su appuntamento Documenti necessari: • domanda per la prenotazione sala. <u>Per il matrimonio civile:</u> è necessario effettuare prima le pubblicazioni di matrimonio. <u>Per l'unione civile:</u> è necessario rendere una dichiarazione.	Tariffe variabili in base alla Delibera di Giunta.
Disposizione Anticipate di Trattamento (Dat)	Su appuntamento Documenti necessari: • la DAT; • copia del documento d'identità dell'interessato; • codice fiscale dell'interessato.	gratuito

ELETTORALE

Piano terra
Ala est della Residenza Municipale

Attività/ Prodotto	Modalità richiesta	Costo
<i>Tessera elettorale</i>	Su appuntamento Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• vecchia tessera elettorale	gratuito
<i>Certificati elettorali</i>	Tramite E-mail/PEC Tramite sito/ANPR Documenti necessari: nessuno	gratuito
<i>Gestione albo presidenti di seggio, scrutatori e giudici popolari</i>	Tramite E-mail/PEC Allo sportello Documenti necessari: <ul style="list-style-type: none">• domanda inserimento all'Albo interessato.	gratuito



GLI STANDARD DI PRESTAZIONE GARANTITA

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore e riconducibili a specifici fattori che sono misurati attraverso degli indicatori.

Le dimensioni significative dei servizi erogati devono tenere conto di ciò che è effettivamente importante per gli utenti e di ciò che contribuisce all'efficacia del risultato finale.

È necessario informare gli utenti in maniera precisa rispetto al livello e alle caratteristiche della prestazione che si aspettano di ricevere ed offrire la possibilità di controllare il servizio e di reclamare/intervenire se questo non rispetta gli standard annunciati.

I passaggi che conducono alla definizione dell'identità e degli standard sono i seguenti:

- definire le dimensioni significative del servizio: cosa è importante per l'utente?
- definire quali obiettivi il settore vuole raggiungere rispetto al servizio erogato ed individuarne gli standard che non sono misure stabilite "una volta per tutte", ma devono essere controllati e riconsiderati a scadenze prefissate con l'obiettivo, se possibile, di migliorare i livelli di servizio raggiunti.

I Servizi Demografici perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo sono stati individuati una serie di standard di qualità che permettono ai cittadini di verificare il livello di qualità offerto dal servizio:

- **TEMPESTIVITÀ**: intervallo di tempo tra la richiesta e l'effettiva conclusione del procedimento con indicazione, in alcuni casi, dei tempi previsti dalla normativa vigente;
- **ACCESSIBILITÀ**
- **TRASPARENZA**
- **EFFICACIA**

Ciascun utente, nell'avvalersi dei nostri servizi può, tabella alla mano, verificare il mantenimento degli impegni assunti.

STANDARD SERVIZI BACK OFFICE ANAGRAFE

SERVIZIO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
<i>Dichiarazione anagrafica relativa alla convivenza di fatto</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione in anagrafe	45 giorni
<i>Gestione di cambio di indirizzo all'interno del comune</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione in anagrafe	Immediato con controlli a 45 giorni
<i>Cambio di residenza da altro comune</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione in anagrafe	Immediato con controlli a 45 giorni
<i>Cancellazione anagrafica per irreperibilità</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione in anagrafe	1 anno



STANDARD SERVIZI DI SPORTELLO ANAGRAFE

SERVIZIO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
<i>Autentiche di firma e di copia/ dichiarazioni sostitutive</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento dell'autentica	Immediato
<i>Carta d'identità cartacea</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	Immediato
<i>Carta di identità elettronica</i>	Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del documento	6 giorni
<i>Sportello residenze per cittadini stranieri che non possono accedere ai servizi on line</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta di appuntamento alla presentazione della documentazione	6 giorni

STANDARD SERVIZI ELETTORALI

SERVIZIO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
<i>Tessere elettorali</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio	Immediato

STANDARD SERVIZI STATO CIVILE

SERVIZIO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
<i>Denunce di morte</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione	1 giorno
<i>Denunce di nascita</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione	2 giorni
<i>Pubblicazioni di matrimonio</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del nulla osta	20 giorni
<i>Giuramento e richiesta trascrizione decreto di conferimento cittadinanza</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla presentazione dei documenti alla registrazione	10 giorni
<i>Acquisto cittadinanza neo diciottenni</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla presentazione dei documenti e relativa dichiarazione	120 giorni
<i>Acquisto cittadinanza iure sanguinis</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione	180 giorni se l'istanza è fatta presso il Comune di Copparo; 30 giorni per cittadinanze giudiziali
<i>Accordi di separazione divorzio</i>	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione	6 giorni



GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

ACCESSIBILITÀ



SEDE DEGLI UFFICI	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	FRUIZIONE DEGLI SPAZI RISERVATI ALLE ATTIVITÀ DI SPORTELLO
ANAGRAFE: <i>Piano terra – Centro Servizi per il Cittadino Residenza Municipale via Roma n.28 Copparo</i>	Lun 8.30 – 12.00	Accessibilità alla sala di attesa tramite rampa, possibilità di seduta.
	Mar 9.30 – 13.00	
	Merc 8.30 – 12.00	
	Gio 9.30 – 13.00 15.00 – 17.30	
	Ven 8.30 – 13.00	
	Sab chiuso	
	STATO CIVILE/ ELETTORALE: <i>Piano terra - Ala est Residenza Municipale via Roma n.28 Copparo</i>	
Mar 9.30 – 13.00		
Merc 8.30 – 12.00		
Gio 9.30 – 13.00 15.00 – 17.30		
Ven 8.30 – 13.00		
Sab chiuso		

TRASPARENZA



MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	FREQUENZA AGGIORNAMENTI SUL PORTALE WEB	N. PERSONE OPERANTI NEL SERVIZIO
www.comune.copparo.fe.it	immediato	4 Impiegati distribuiti tra Front Office e Back Office

EFFICACIA



SERVIZI EROGATI SU APPUNTAMENTO (dato giornaliero)	PIANO FORMATIVO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI (ore annue)	N. SPORTELLI FRONT OFFICE ANAGRAFE E STATO CIVILE
8 appuntamenti per rilascio carte di identità	18 ore di seminari di studio webinar specifici in materia demografica	3
8 appuntamenti per altri servizi di anagrafe	20 ore per corsi di formazione rivolti a tutti i dipendenti dell'ente	3



TEMPESTIVITÀ



TEMPO MEDIO DI RISPOSTE AGLI ACCESSI AGLI ATTI	TEMPO MEDIO DI SMISTAMENTO DELLE RICHIESTE TRAMITE MAIL	TEMPO MEDIO PER FISSARE APPUNTAMENTI DI ATTIVITÀ DI SPORTELLO
20 giorni	In giornata	<ul style="list-style-type: none">• CIE → 40 giorni• Servizi di Stato Civile → 1 settimana• Servizi di Anagrafe a sportello → 10 giorni

SERVIZI DEMOGRAFICI ON LINE A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO



Il Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n. 82/2005) attribuisce al cittadino maggiorenne il diritto di fruire in forma digitale dei servizi erogati on-line dalle pubbliche amministrazioni.

L'erogazione dei servizi on-line diventa fondamentale non solo in termini di benefici per il cittadino, ma anche per l'amministrazione stessa (ricezione di dati e informazioni direttamente in forma digitale, controllo degli errori in fase di immissione, ecc.).

L'introduzione di SPID (**Sistema Pubblico di Identità Digitale**) e della CIE 3.0 (**Carta di identità elettronica**), per esempio, hanno offerto la possibilità al cittadino di poter scegliere e adottare un'unica modalità di autenticazione per tutti i servizi della pubblica amministrazione.

I Servizi Demografici ed Elettorali da diverso tempo attribuiscono molta importanza e visibilità ai propri servizi on-line ai fini di agevolare il cittadino, fargli risparmiare tempo, seguire procedure precise che lo indirizzino nella compilazione corretta delle richieste, fissare appuntamenti slegandolo dalla necessità di recarsi fisicamente presso gli uffici nei giorni di apertura al pubblico o di contattare telefonicamente o tramite mail il Comune.





Inoltre il servizio on-line dell'Anagrafe Nazionale di Ministero dell'Interno offre i seguenti servizi ai cittadini:

✓ **Visura e autocertificazioni**

Per consultare i tuoi dati anagrafici ed elettorali. Puoi anche richiedere e stampare autocertificazioni sostitutive dei certificati.

✓ **Certificati**

Per richiedere certificati anagrafici per te o per una persona che appartiene alla tua famiglia anagrafica, e certificati elettorali solo per te stesso, con bollo o in esenzione.

✓ **Residenza**

In questa area è possibile dichiarare un cambio di residenza all'interno del Comune o con provenienza da un altro Comune o dall'estero (rimpatrio di cittadini AIRE).

✓ **Rettifica dati**

Per inviare una richiesta di rettifica dei dati anagrafici in caso di errori sulle informazioni presenti nella scheda anagrafica, dovuti ad errori materiali o ad errate trascrizioni rispetto a quanto riportato nei documenti in proprio possesso.

✓ **Domicilio digitale**

Consulta l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che hai eletto sul portale INAD (Apri una nuova finestra) per ricevere le comunicazioni con valore legale da parte della Pubblica Amministrazione.

L'accesso ai servizi dell'ANPR è gratuito e avviene utilizzando l'identità digitale, scegliendo tra SPID, CIE, CNS eIDAS. I servizi dell'ANPR sono a disposizione del cittadino in qualunque momento e ovunque si trovi. Online e in autonomia, si ha sempre un filo diretto con comune, senza passare allo sportello attraverso il sito <https://www.anagrafenazionale.interno.it/>.

3.

I RAPPORTI CON I CITTADINI



3. I RAPPORTI CON I CITTADINI

LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

I Servizi Demografici ed Elettorali gestiscono centinaia di pratiche l'anno. Tutta la cittadinanza usufruisce dei servizi demografici e viene in contatto con il settore numerose volte nell'arco della vita.

Il dato delle pratiche lavorate e dei servizi erogati è rilevante; sapere comunicare con il cittadino in modo puntuale e veloce in termini di risposte e chiarimenti è un aspetto prioritario e necessario per mantenere i servizi efficaci.

L'emergenza sanitaria e la limitazione degli accessi fisici ha di fatto obbligato il settore a ripensare il rapporto tra gli uffici e il cittadino. Le nuove procedure messe in atto si sono rivelate utili anche a lungo termine. Il contatto tramite mail è diventato il canale di comunicazione preferenziale: l'utente inoltra in tempo reale richieste a cui viene data una prima risposta in giornata sentendosi immediatamente coinvolto nella gestione della propria richiesta.

Il cittadino, inoltre, può usufruire delle schede descrittive di ogni singola prestazione, consultando i servizi sul portale del Comune di Copparo.

La modulistica è reperibile sia in formato cartaceo presso il Centro Servizi per il Cittadino sia in formato elettronico e scaricabile sul portale del Comune di Copparo.

CUSTOMER SATISFACTION

Con il termine *Customer Satisfaction* (CS), che tradotto significa "soddisfazione del cliente", si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente.

Per una pubblica amministrazione la rilevazione della *Customer Satisfaction* risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini raccogliere idee e suggerimenti;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il servizio si impegna ad effettuare periodicamente rilevazioni per verificare il grado di gradimento dei servizi offerti tramite la somministrazione diretta di questionari ad un campione di utenti e a pubblicare i risultati sul sito del Comune di Copparo.

Il settore ha concluso una *Customer Satisfaction* nel 2023.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

I Servizi Demografici ed Elettorali si rendono disponibili a ricevere eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente carta.

In allegato la [SCHEDE DI SEGNALAZIONE/RECLAMO/SUGGERIMENTO](#).



4.

ACCESSO AGLI ATTI E PRIVACY



4. ACCESSO AGLI ATTI E PRIVACY

I SERVIZI DEMOGRAFICI trattano dati personali tutelati da una normativa specifica come nel caso della disciplina sugli atti di stato civile e quella sulle informazioni contenute nell'anagrafe della popolazione.

Per questa ragione, l'unica modalità di accesso a dati e documenti conservati negli archivi demografici è quella documentale, ossia "in caso di domanda di accesso ai documenti amministrativi il soggetto richiedente deve specificare il nesso che lega il documento richiesto alla propria posizione soggettiva, ritenuta meritevole di tutela.

Detta domanda deve, inoltre, indicare i presupposti di fatto idonei a rendere percettibile l'interesse specifico, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento" (Consiglio di Stato, sez. V, sentenza 22.06.2012 n° 3683, art. 22, co. 1, lett. B), L. 7 agosto 1990, n. 241) ".¹

É vietato rilasciare documenti che attestino l'origine razziale o etnica, i dati relativi alla salute e all'appartenenza religiosa contenuti in atti anagrafici storici.

¹L'accesso agli atti della Pubblica Amministrazione è previsto nelle seguenti forme:

ACCESSO CIVICO (semplice o generalizzato) che consente a chiunque di accedere a dati, documenti e informazioni delle pubbliche amministrazioni senza necessità di dimostrare un interesse qualificato (Art. 5, D.Lgs. 33/2013): *L'accesso civico semplice* consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati (art.5, c. 1). *L'accesso civico generalizzato (o accesso FOIA)* consente a chiunque di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli che le amministrazioni sono obbligate a pubblicare (art. 5, c. 2).

ACCESSO DOCUMENTALE (il tradizionale accesso agli atti), previsto dall'art.22 della Legge n.241/1990, permette a chiunque di richiedere documenti, dati e informazioni detenuti da una Pubblica Amministrazione riguardanti attività di pubblico interesse, purché il soggetto che lo richiede abbia un interesse diretto, concreto e attuale rispetto al documento stesso. La richiesta può essere presentata al Centro Servizi per il Cittadino della Residenza Municipale, via Roma, 26 – 44034 COPPARO (FE) oppure inoltrata tramite posta certificata comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it

Anagrafe

Fatti salvi i divieti di comunicazione di dati, stabiliti da speciali disposizioni di legge, l'ufficiale di anagrafe rilascia a chiunque ne faccia richiesta, previa identificazione, i certificati concernenti la residenza, lo stato di famiglia degli iscritti nell'anagrafe nazionale della popolazione residente, nonché ogni altra informazione ivi contenuta. Non costituiscono materia di certificazione le notizie riportate nelle schede anagrafiche concernenti la professione, arte o mestiere, la condizione non professionale, il titolo di studio, il domicilio digitale, la condizione di senza fissa dimora e il titolo di soggiorno.

Divieto di consultazione diretta dei registri

É vietato l'accesso e la consultazione dei registri demografici da parte di persone estranee al servizio anche se personalmente interessate alla consultazione per ragioni di studio a ricerche storiche, statistiche, epidemiologiche.

Sono escluse da tale divieto le persone appositamente incaricate dall'autorità giudiziaria e gli appartenenti alle forze dell'ordine.

Rilascio di copie integrali degli atti di stato civile

L'istanza di rilascio della copia integrale degli atti di stato civile deve essere motivata sulla base di quanto previsto dall'art.107 del D.P.R. 396/2000: *"Gli estratti degli atti dello stato civile possono essere rilasciati dall'ufficiale dello stato civile per copia integrale soltanto quando ne è fatta espressa richiesta da chi vi ha interesse e il rilascio non è vietato dalla legge"*.

Pertanto gli estratti per copia integrale possono essere rilasciati solamente al diretto interessato, relativamente ai minori ai genitori o al tutore, oppure a soggetti diversi a condizione che venga presentata motivata istanza comprovante l'interesse personale e concreto del richiedente a fini di tutela di una situazione giuridicamente rilevante. Nella richiesta devono essere indicati le generalità della persona di cui si richiede la copia integrale, l'anno di nascita, di matrimonio o di decesso o qualsiasi dato che permetta l'individuazione precisa dell'atto.

Richiesta di elenchi anagrafici e di Stato Civile



La normativa vigente non consente il rilascio di elenchi nominativi a soggetti privati. Il rilascio di elenchi degli iscritti nell'anagrafe della popolazione residente e di dati anagrafici per fini statistici e di ricerca è consentito:

- alle amministrazioni pubbliche che ne facciano motivata richiesta, per esclusivo uso di pubblica utilità, l'ufficiale di anagrafe rilascia, anche periodicamente, elenchi degli iscritti nella anagrafe della popolazione residente;
- agli interessati che ne facciano richiesta per fini statistici e di ricerca, l'ufficiale di anagrafe rilascia dati anagrafici, resi anonimi ed aggregati che si possono facilmente ricavare senza che l'ufficiale di anagrafe o di stato civile sia costretto ad un lavoro di ricerca complesso.

I dati richiesti devono essere necessari, pertinenti e non eccedenti le finalità istituzionali del richiedente. Gli elenchi NON possono essere utilizzati per la propaganda elettorale o per pubbliche relazioni di carattere personale.

Rilascio delle liste elettorali

Le liste elettorali possono essere rilasciate in copia per finalità di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo, di studio, di ricerca statistica, scientifica o storica, o carattere socio-assistenziale o per il perseguimento di un interesse collettivo o diffuso.

Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) e privacy

Ogni cittadino ha diritto di conoscere, controllare e verificare i propri dati registrati in ANPR, nei limiti e nel rispetto delle modalità previsti dalla normativa sulla privacy e di conoscerne le modalità di tutela. Con autenticazione SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale), i cittadini potranno consultare i propri dati anagrafici attraverso il servizio di "visura" e stampare alcune tipologie di certificazioni. La consultazione non è soggetta ad

alcun pagamento e non necessita di una richiesta di accesso formale.

ANPR assicura al singolo Comune la disponibilità dei dati anagrafici, degli atti e degli strumenti per lo svolgimento delle funzioni statali attribuite al Sindaco del testo unico degli enti locali e mette a disposizione dei Comuni un sistema di controllo, gestione e interscambio, puntuale e massivo, di dati, servizi e transazioni necessario ai sistemi locali per lo svolgimento delle funzioni istituzionali di competenza comunale.

Al fine dello svolgimento delle proprie funzioni, il Comune può utilizzare i dati anagrafici eventualmente detenuti localmente e costantemente allineati con ANPR al fine esclusivo di erogare o usufruire di servizi o funzionalità non fornite da ANPR.

L'ANPR consente esclusivamente ai Comuni la certificazione dei dati anagrafici nel rispetto di quanto previsto dall'art.33 del DPR 30 maggio 1989, anche in modalità telematica. I Comuni inoltre possono consentire, anche mediante apposite convenzioni, la fruizione dei dati anagrafici da parte dei soggetti aventi diritto.





5. APPENDICE NORMATIVA



5. APPENDICE NORMATIVA

QUADRO LEGISLATIVO DI RIFERIMENTO

La Carta di Qualità dei Servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- **D.P.C.M del 27 gennaio 1994** (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" di seguito anche solo "la Direttiva" o "Direttiva Ciampi"), detta i Principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare "*standard specifici di qualità e quantità dei servizi*", istituendo un apposito Comitato permanente presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione della Direttiva medesima (come è noto, in taluni settori, come la comunicazione, il potere di direttiva è stato attribuito alla competente Autorità garante, in base alla legge n. 249 del 1997);
- **Decreto legge n. 163 del 1995, convertito nella L. 11 giugno 1995, n. 273** (successivamente abrogato), puntualizza all'art.2 l'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme;
- **D. Lgs. n. 286 del 1999**, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati "con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi" (cfr. art. 11, co. 1). Il comma secondo prevede che "Le modalità di definizione, adozione e

pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle Carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri”;

- **Legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008)** con l'art. 2, comma 461 ribadisce la centralità della Carta in maniera chiara, definitiva e immediatamente cogente al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, prevede in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:
 - ✓ *previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi"*, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
 - ✓ *consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori*;
 - ✓ previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, *l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato* fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità, per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
 - ✓ *previsione di un sistema di monitoraggio permanente* del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

- ✓ *istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori* nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- ✓ *previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio, per l'intera durata del contratto stesso.*
- **Legge n. 15 del 2009** art. 4, comma 2, che reca principi e criteri per l'esercizio della delega legislativa completa il quadro dei riferimenti normativi. Essa intende consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di regolazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del "Codice del Consumo". Il D. Lgs. n.198 del 2009 ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere a parametro dell'azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione.
- **Legge n. 69 del 2009** contiene due disposizioni in materia:
 - ✓ *art. 16* prevede fra l'altro, in materia di servizi postali, che, quanto alle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure "trasparenti, semplici e poco onerose" per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse

procedure conciliative ed extragiudiziali in conformità ai principi comunitari;

✓ **art. 30** stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi, ovviamente, i servizi locali, peraltro già coperti dall'art. 2 della legge finanziaria 2008).

- **DPR n. 168 del 2010** all'art. 11 intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato DPR, ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente DPR medesimo.
- **DL n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012** gli artt. 8 e 36 stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.
- **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33** in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".



REGOLAMENTO E DOCUMENTI INTERNI

ANAGRAFE

- Legge 24 dicembre 1954, n. 1228
- D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223
- D.L. 18 ottobre 2012, n. 179
- D.Lgs. 18 agosto 2015, n. 142
- Legge n. 183 del 12 novembre 2011
- Legge n. 470 del 27 ottobre 1988

STATO CIVILE

- D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 (s.o. n. 223/L alla G.U. 30 dicembre 2000, n. 303)
- Legge n. 91 del 5 febbraio 1992
- D.P.R. 12 ottobre 1993, n. 572.
- Legge 218/1995
- Legge n. 847 del 27 maggio 1929
- Legge n. 162 del 10 novembre 2014
- Regolamento comunale per la celebrazione dei matrimoni civili e per la costituzione delle unioni civili approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 51 del 14/09/2016
- Regolamento Registro comunale delle unioni civili approvato con delibera di C.C. n. 38 del 30-04-2010

ELETTORALE

- D.P.R. 20 marzo 1967, n. 223
- Legge n. 95 del 8 marzo 1989
- D.P.R. 8 settembre 2000, n. 299

La Carta dei Servizi "Servizi Demografici ed Elettorali – 2024" è stata approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. ... del



6. COSA FARE PER ... (FAQ)

6. COSA FARE PER ... (FAQ)

D.1 Per ottenere la carta d'identità per nostro figlio minorenni è necessaria anche la sua presenza?

R.1 **Sì**, ai fini dell'identificazione è necessaria anche la sua presenza

D.2 Posso richiedere il rilascio della carta d'identità elettronica se la mia carta d'identità cartacea è ancora valida?

R.2 **Sì**, è possibile sostituire la vecchia carta d'identità cartacea con quella elettronica perché si vuole favorire l'identità digitale del cittadino. Le carte di identità rilasciate su supporto cartaceo e le carte di identità elettroniche rilasciate in conformità al decreto del Ministro dell'interno 8 novembre 2007, possono essere rinnovate, ancorché in corso di validità, prima del centottantesimo giorno precedente la scadenza.

Anagrafe -
DOCUMENTI
DI IDENTITÀ

D.3 Quanti testimoni servono per il matrimonio civile? Possono essere parenti?

R.3 I testimoni devono essere uno per ciascuno degli sposi, maggiori d'età, possono essere parenti ed anche cittadini stranieri, purché parlino e capiscano la lingua italiana.

D.4 Quanti giorni di tempo ho per fare la denuncia di nascita e quali documenti devo portare?

R.4 Per fare la denuncia di nascita è necessario presentare all'ufficio di stato civile del comune di nascita, o di residenza di uno dei genitori, l'attestazione di avvenuta nascita rilasciata dal personale sanitario che ha assistito il parto e il documento di identità del denunciante, entro 10 giorni dalla nascita. In alternativa, entro 3 giorni dalla nascita, gli stessi documenti possono essere presentati alla direzione sanitaria dell'ospedale presso il quale mamma e neonato sono ricoverati.

Stato Civile

D.6 Quali sono i requisiti per ottenere la cittadinanza italiana?

R.6 La cittadinanza italiana può essere concessa dopo un certo numero di anni di residenza legale in Italia, che varia in base alla condizione del richiedente, come di seguito indicato:

- 10 anni di residenza per i cittadini extracomunitari;
- 5 anni di residenza per l'apolide e per lo straniero maggiorenne adottato da cittadino italiano;
- 4 anni di residenza per i cittadini comunitari;
- 3 anni di residenza per i cittadini stranieri discendenti in linea retta di 1° o 2° grado da cittadino italiano.

Può inoltre acquistare la cittadinanza italiana il coniuge straniero o apolide di cittadino italiano che, dopo il matrimonio, ha risieduto in Italia per almeno due anni o all'estero per almeno tre anni. I predetti termini sono ridotti della metà in presenza di figli nati o adottati dai coniugi.

D.7 Se ottengo la cittadinanza italiana, anche i miei figli la ottengono?

*R.7 **Si**, ma solo se minorenni e conviventi.*

CITTADINANZA

D.8 Ho trasferito la residenza a Copparo, cosa devo fare per richiedere l'iscrizione nelle liste elettorali?

R.8 L'iscrizione avviene automaticamente, a cura dell'Ufficio elettorale, che provvederà anche a rilasciare una nuova tessera elettorale.

D.9 I 18 spazi sulla tessera elettorale per apporre il timbro di avvenuta votazione sono tutti timbrati. Cosa devo fare?

R.9 Deve chiedere all'Ufficio elettorale del comune il rilascio di una nuova tessera elettorale, esibendo quella esaurita.

Elettorale

D.10 È possibile mettersi in contatto con l'agente accertatore che farà gli accertamenti a seguito della mia dichiarazione di cambio indirizzo/residenza?

R.10 No. Per ottenere tutte le informazioni sullo stato di avanzamento della pratica di cambio indirizzo/residenza bisogna rivolgersi direttamente all'ufficio anagrafe. Sulla comunicazione di avvio del procedimento, che Le è stata consegnata a seguito della dichiarazione di residenza troverà il nominativo del responsabile del procedimento e il relativo recapito telefonico.

D.11 Per effettuare il cambio di domicilio devo produrre il contratto di locazione. Deve essere registrato?

R.11 Il contratto di locazione/comodato d'uso, sottoscritto dalle parti, seppur non registrato, costituisce titolo valido per attestare l'occupazione non abusiva dell'immobile; comunque l'ufficiale d'anagrafe dovrà inviare al proprietario la comunicazione di avvio del procedimento di iscrizione/variazione anagrafica.

Anagrafe -
RESIDENZA

D.12 Posso avere un certificato anagrafico gratuito senza muovermi da casa?

R. 12 Puoi scaricare e stampare il certificato anagrafico per te e i tuoi familiari dal portale del Ministero dell'Interno e accedendo con la tua identità digitale. Il certificato scaricato dal portale del Ministero è esente bollo solo se ricorrono i requisiti, come accade allo sportello comunale.

D.13 Come posso scaricare le autocertificazioni sostitutive delle certificazioni anagrafiche?

R.13 Dal portale del Ministero dell'Interno, accedendo con propria identità digitale, puoi vedere, scaricare e stampare i tuoi dati anagrafici (ad es. generalità, composizione della famiglia, estremi dell'atto di nascita) e richiedere autocertificazioni sostitutive delle certificazioni anagrafiche.

Anagrafe -
CERTIFICATI

D.14 Ho espresso positivamente la volontà di donare gli organi, ma ho cambiato idea. Cosa devo fare?

R.14 È sempre possibile cambiare idea sulla donazione perché fa fede l'ultima dichiarazione rilasciata in ordine di tempo. In qualsiasi momento si potrà quindi cambiare la propria decisione presso l'Anagrafe del Comune, in uno degli sportelli di riferimento delle ASL, presso gli Uffici relazioni con il pubblico delle Aziende indipendentemente da dove si era espresso il proprio consenso, il Centro Regionale Trapianti.

D.15 Ho una carta d'identità in corso di validità, posso ugualmente dare il consenso alla donazione degli organi presso il Comune di Copparo?

R.15 In Comune è possibile rilasciare il consenso o diniego alla donazione degli organi solo contestualmente al rilascio della carta d'identità.

In alternativa è possibile rilasciare il consenso presso:

- le ASL
- l'AIDO (Associazione Italiana Donatori di Organi, Tessuti e Cellule) o altre associazioni di settore;

oppure scrivi su un foglio libero la tua volontà, ricordandoti di inserire i dati anagrafici, la data e la tua firma. Custodisci questo foglio tra i tuoi documenti personali

Anagrafe -
DONAZIONE
ORGANI

IL PRESENTE MODELLO PUÒ ESSERE:
Presentato presso il Centro Servizi del Cittadino (Piano Terra) Via Roma, 26 – Copparo
Inviato a mezzo posta all'indirizzo: Comune di Copparo, Via Roma, 28 - 44034 Copparo
Inviato per e-mail all'indirizzo: comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it

INFORMATIVA per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016

1. Premessa

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, il Comune di Copparo, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

2. Identità e i dati di contatto del titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è il Comune di Copparo, con sede legale in Copparo, Via Roma, n.28.

3. Il Responsabile della protezione dei dati personali

Il Comune di Copparo ha designato il Responsabile della protezione dei dati a cui è possibile rivolgersi scrivendo a dpo.utf@audita.tech.

4. Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi e di fornitori di servizi di assistenza tecnica per la gestione del sistema informativo per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati. Vengono formalizzate da parte dell'Ente istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Vengono sottoposti tali soggetti a verifiche periodiche al fine di constatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

5. Soggetti autorizzati al trattamento

I Suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei tuoi dati personali.

6. Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dal Comune di Copparo per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso. I dati personali sono trattati in relazione al procedimento ed alle attività correlate.

7. Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere comunicati ad altri Enti competenti di cui si avvale il Comune, al solo scopo di procedere all'istruttoria della pratica.

8. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

9. Periodo di conservazione

I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che Lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

10. I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, Lei ha diritto:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

11. Conferimento dei dati

Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di procedere all'istruttoria da Lei richiesta.



COMUNE DI COPPARO

Via Roma, 28 – 44034 Copparo (FE)

comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it

www.comune.copparo.fe.it



COMUNE DI COPPARO

Provincia di Ferrara

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Deliberazione n. 129 del 08-10-2024

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

L'anno **duemilaventiquattro** il giorno **otto** del mese di **ottobre** alle ore **14:40**, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla normativa vigente, sono stati convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale:

Pagnoni Fabrizio	Sindaco	Presente
Cirelli Bruna	Vicesindaco	Presente
Buraschi Francesca	Assessore	Presente
Grandi Simone	Assessore	Presente
Amà Alessandro	Assessore	Presente
Felisatti Fabio	Assessore	Presente

Presenti n. 6

Assenti n. 0

Partecipa il Segretario Generale Dott. Esposito Giuseppe che provvede alla redazione del presente verbale.

Presiede la seduta, nella sua qualità di Sindaco, il Sig. Pagnoni Fabrizio che dichiara aperta la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso:

che in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi della Comunità Europea e nel Trattato dell'Unione Europea, nonché nella normativa comunitaria derivata, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva ed associata, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra gli utenti e le pubbliche amministrazioni;

che ai cittadini/utenti sono riconosciuti come fondamentali alcuni diritti tra i quali deve essere ricompresa l'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza definiti dai soggetti erogatori;

che lo strumento utilizzato dalle pubbliche amministrazioni per permettere agli utenti di conoscere e comprendere le caratteristiche e le modalità di accesso e di fruizione dei servizi erogati è la Carta dei Servizi;

che la carta dei servizi è uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli standard di qualità della prestazione, e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard;

che per le carte dei servizi la realizzazione prevede di norma un'analisi del sistema di erogazione del servizio finalizzata ad evidenziare i processi alla base delle attività e delle funzioni attraverso la ricostruzione della mappa dei servizi erogati e dei principali processi organizzativi, le dimensioni di qualità, la proposta degli indicatori e la definizione degli standard di prestazione;

Sottolineato che:

- la Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste;
- nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto;
- alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva alla base dell'erogazione dei servizi sono:
 - il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
 - deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
 - i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
 - gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
 - il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore;
- La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
 - semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
 - costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
 - promozione del servizio e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio
 - predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
 - in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
 - coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto;
- che la Carta dei servizi stabilisce pertanto quali sono i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini/utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione e continuità del servizio;
 - che la stessa Carta offre informazioni sui servizi forniti, regola i rapporti con i cittadini ed evidenzia gli standard di qualità, cioè i livelli attesi di qualità dei servizi erogati;

Premesso che con delibera di Giunta Comunale n. 26 in data 27/02/2024 è stato approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione PIAO 2024/2026 all'interno del quale all'allegato 1 Piano della Performance 2024 è previsto:

- obiettivo strategico 01.01. FUNZIONAMENTO DELL'ENTE - Servizi amministrativi: miglioramento dei servizi amministrativi, qualità e customer satisfaction
- obiettivo operativo: Realizzazione carta dei servizi demografici

Esaminata la proposta della Carta dei Servizi Demografici, predisposta dal Settore competente;

Dato atto che la Carta di Qualità dei Servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- **D.P.C.M del 27 gennaio 1994** (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" di seguito anche solo "la Direttiva" o "Direttiva Ciampi"), detta i Principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare "*standard specifici di qualità e quantità dei servizi*", istituendo un apposito Comitato permanente presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione della Direttiva medesima (come è noto, in taluni settori, come la comunicazione, il potere di direttiva è stato attribuito alla competente Autorità garante, in base alla legge n. 249 del 1997);
- **Decreto legge n. 163 del 1995, convertito nella L. 11 giugno 1995, n. 273** (successivamente abrogato), puntualizza all'art.2 l'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme;
- **D. Lgs. n. 286 del 1999**, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati "con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi" (cfr. art. 11, co. 1). Il comma secondo prevede che "Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle Carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri";
- **Legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008)** con l'art. 2, comma 461 ribadisce la centralità della Carta in maniera chiara, definitiva e immediatamente cogente al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e

l'economicità delle relative prestazioni, prevede in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- *previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi"*, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
 - *consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori*;
 - *previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato* fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità, per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
 - *previsione di un sistema di monitoraggio permanente* del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
 - *istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori* nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
 - *previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio, per l'intera durata del contratto stesso.*
- **Legge n. 15 del 2009** art. 4, comma 2, che reca principi e criteri per l'esercizio della delega legislativa completa il quadro dei riferimenti normativi. Essa intende consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di regolazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del "Codice del Consumo". Il D. Lgs. n.198 del 2009 ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere a parametro dell'azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione.
- **Legge n. 69 del 2009** che contiene due disposizioni in materia:
- *art. 16* prevede fra l'altro, in materia di servizi postali, che, quanto alle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure "trasparenti, semplici e poco onerose" per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extragiudiziali in conformità ai principi comunitari;
 - *art. 30* stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi, ovviamente, i servizi locali, peraltro già coperti dall'art. 2 della legge finanziaria 2008).
- **DPR n. 168 del 2010** all'art. 11 intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un

diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato DPR, ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente DPR medesimo.

- **DL n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012** gli artt. 8 e 36 stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.
- **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33** in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso dal Responsabile del Settore Amministrativo Segreteria e Comunicazione Servizi Scolastici ed Educativi e dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e patrimoniale dell'Ente, ai sensi dell'art. 49 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.;

Con votazione favorevole unanime resa nei modi e forme di legge,

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni in premessa, la Carta dei Servizi Demografici, allegata al presente provvedimento a farne parte integrante e sostanziale;
2. di dare atto che la nuova Carta dei Servizi Demografici sarà pubblicata sul sito del Comune di Copparo e che la stessa sarà disponibile presso il Settore Amministrativo Segreteria Comunicazione Servizi Scolastici ed Educativi e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune e che alla medesima sarà data adeguata pubblicità, sia agli utenti che a tutti gli interlocutori significativi, in attuazione del principio di partecipazione;
3. di darne comunicazione mediante elenco ai Capigruppo consiliari e di metterla a disposizione dei Consiglieri presso la Segreteria Generale;
4. di dare atto che il responsabile del procedimento è il Responsabile del Settore Servizi Scolastici ed Educativi Amministrativo Segreteria e Comunicazione;
5. di dare atto che la Giunta Comunale, all'unanimità dei voti, ha dichiarato la presente deliberazione immediatamente eseguibile, stante l'urgenza di provvedere a dare pronta esecuzione al deliberato ai sensi dell'art. 134 – 4° comma – D.lgs. n. 267/2000.



COMUNE DI COPPARO

Provincia di Ferrara

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.

IL SINDACO
Pagnoni Fabrizio

IL SEGRETARIO GENERALE
Esposito Giuseppe