



Città di Trani
Medaglia d'Argento al Merito Civile
 PROVINCIA B T

Originale Deliberazione di Giunta Comunale

N. 11 del Reg. Data: <u>3 / 2 / 2016</u>	Oggetto: Approvazione "Carta Dei Servizi Demografici".
---	--

L'anno Duemilasedici, il giorno 3 del mese di febbraio, alle ore 18,00 e ss., nella sala delle adunanze del Comune di Trani, appositamente convocata, la Giunta Comunale si è riunita nelle persone dei signori:

			Presente	Assente
BOTTARO	Avv. Amedeo	SINDACO - PRESIDENTE	x	
BOLOGNA	Ing. Raffaella	ASSESSORE		x
CILIENTO	Dott.ssa Debora	ASSESSORE	x	
DE MICHELE	Dott. Giuseppe	ASSESSORE	x	
DI GREGORIO	Avv. Michele	ASSESSORE	x	
DI LERNIA	Dott. Felice	ASSESSORE	x	
DISTASO	Prof.ssa Grazia	ASSESSORE	x	
LIGNOLA	Dott. Luca	ASSESSORE	x	

Con l'assistenza del Segretario Generale

dott. Carlo Casalino

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, essendo presenti n. 7

Assessori, ed assenti n. 1 Assessori, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati

a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

Su relazione dell'assessore al ramo:

La GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che il Comune di Trani è impegnato nel miglioramento progressivo della qualità delle prestazioni e dei servizi amministrativi offerti al cittadino;

RITENUTO necessario dotare i Servizi Demografici del Comune di Trani di una Carta dei Servizi che renda trasparenti le procedure amministrative del settore, offra puntuali informazioni al cittadino e sia altresì strumento partecipativo per nuove e future azioni di miglioramento della qualità delle prestazioni, delle attività e delle funzioni del settore;

VISTA la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che fissa i Principi ispiratori dell'erogazione dei servizi pubblici, di cui la Carta dei Servizi costituisce naturale applicazione e garanzia;

VISTA la Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 concernente la rilevazione della qualità dei servizi percepita dai cittadini;

VISTO il Codice del Consumo approvato con D. lgs. n. 206/2005 ed, in particolare, l'art. 2 lett. g) che riconosce ai consumatori e agli utenti il diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza;

VISTA la legge n. 244/2007 "Legge finanziaria per l'anno 2008" istitutiva, all'art. 2, comma 461, dell'obbligo di emanare carte dei servizi pubblici 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;

VISTO l'art.8 del Decreto Legge n. 1/2012 "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività", conv. in L. 27/2012, recante disposizioni circa il contenuto della Carta dei Servizi;

VISTA la legge n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

VISTO il Testo Unico in materia di Documentazione amministrativa approvato con D. P.R. n. 445/2000;

VISTO il Testo Unico degli Enti Locali, D. lgs 267/2000;

VISTO il Regolamento in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativo, approvato con D.P.R. n. 184/2006;

VISTO il D. lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";

VISTO lo Statuto del Comune di Trani;

ACQUISITI il parere tecnico favorevole del Dirigente Responsabile del Servizio e quello contabile favorevole del Dirigente Responsabile dei Servizi Finanziari, rilasciati ai sensi dell'art 49 del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, D.lgs. 267/2000;

LA GIUNTA COMUNALE

CONSIDERATO di dover procedere ad approvare un testo della Carta dei Servizi Demografici che costituisca la base per apportare in maniera progressiva le necessarie modifiche e gli opportuni miglioramenti ai servizi;

VALUTATO il testo della Carta dei servizi Demografici in allegato e parte integrante della presente deliberazione assieme al modulo reclamo;

VISTO il parere tecnico favorevole del dirigente Responsabile del Servizio Dott.ssa Caterina Navach in data 13/1/2016, rilasciato ai sensi dell'art.49 del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali D.Lgs 267/2000.

Con votazione unanime espressa dagli aventi diritto nei modi e nei termini di legge;

DELIBERA

1. di approvare le premesse come parte integrante e sostanziale della presente Delibera di Giunta Comunale;
2. di approvare il testo della Carta dei Servizi Demografici allegata alla presente Delibera di Giunta Comunale unitamente al modulo "Reclamo";
3. di dare atto che la Carta dei Servizi Demografici ha carattere dinamico e, pertanto, è soggetta a modifiche laddove si rendano necessarie a seguito di interventi normativi o del monitoraggio nell'applicazione della stessa;
4. di comunicare alla Prefettura di Barletta ed al Dipartimento per la Funzione Pubblica presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri il testo della Carta dei Servizi Demografici;
5. di delegare al Dirigente dell'Area I l'istruttoria per la modifica della Carta dei Servizi Demografici secondo le indicazioni che la Prefettura di Barletta vorrà offrire;
6. di delegare al Dirigente dell'Area I l'adozione degli atti gestionali necessari all'attuazione del disciplinare della Carta dei Servizi Demografici;
7. di disporre la pubblicazione della Carta dei Servizi Demografici sull'Albo Pretorio e sul sito internet del Comune di Trani;
8. di dichiarare, con separata unanime votazione, la presente proposta di deliberazione di Giunta Comunale immediatamente eseguibile, ritenuto necessario avviare il tempestivo miglioramento dei procedimenti, delle attività e delle funzioni dei Servizi Demografici.



COMUNE DI TRANI
Carta dei Servizi
SERVIZI DEMOGRAFICI

MODULO RECLAMO/SEGNALAZIONE

Cognome.....

Nome.....

La segnalazione riguarda:

- Mancato rispetto dello standard (descrivere)

.....
.....
.....
.....
.....

- Altro (p.es. le informazioni on line non sono state aggiornate)

.....
.....
.....
.....
.....

Come vuole essere contattato

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....

- via telefono al numero.....

- per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....n.....C.A.P.....località.....



COMUNE DI TRANI

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

INDICE

1. *Cos'è la Carta dei Servizi.*
2. *I servizi demografici: storia e normativa.*
3. *L'organizzazione degli uffici.*
4. *Il Palazzo di Città.*
5. *I servizi e gli impegni di qualità.*
6. *Azioni di miglioramento.*
7. *Diritti dell'Utente.*
8. *Doveri dell'Utente.*
9. *Le Dichiarazioni Sostitutive.*
10. *Faq: cosa fare per ...*

1. Cos'è la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui la Pubblica Amministrazione assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini in riferimento alla tipologia ed alla qualità dei servizi pubblici erogati. Attraverso la Carta dei Servizi il cittadino è informato sui propri diritti, sulle modalità e sulle procedure di esecuzione del servizio, sullo standard di qualità della prestazione offerta e sugli strumenti necessari per verificarne il rispetto e reclamare inefficienze. Si tratta di una sorta di "patto" tra la Pubblica Amministrazione ed il cittadino con il quale non solo si crea un canale di comunicazione tra l'ente locale e la cittadinanza, ma si migliora il servizio stesso rendendolo trasparente, veloce, imparziale e quindi più efficiente ed efficace.

La Carta dei Servizi trova la sua prima disciplina nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Essa fissa i principi ispiratori dell'erogazione dei servizi pubblici, di cui la Carta dei Servizi costituisce naturale applicazione e garanzia:

1. **Eguaglianza:** le regole e le procedure per l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti i cittadini. L'eguaglianza non va intesa come uniformità delle prestazioni che variano a seconda delle condizioni personali e sociali del soggetto richiedente. Essa si sostanzia nel divieto di ogni ingiustificata discriminazione e nella garanzia di parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.
2. **Imparzialità:** il soggetto che eroga il servizio deve ispirarsi nell'esecuzione dello stesso e nei confronti del cittadino/utente a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
3. **Continuità:** il servizio deve essere erogato con regolarità. Le eventuali interruzioni sono regolate dalla normativa di settore. In questi casi o in caso di irregolarità dello stesso, gli addetti al servizio si impegnano ad adottare le misure volte a creare il minor disagio possibile all'utenza.
4. **Diritto di scelta:** laddove consentito, il cittadino/utente ha diritto a scegliere tra i soggetti erogatori del servizio.
5. **Partecipazione:** Al fine di garantire la corretta erogazione del servizio e favorire la collaborazione nei confronti della Pubblica Amministrazione, il cittadino/utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore. Il diritto di accesso e la partecipazione al

procedimento amministrativo sono esercitate secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

- 6. Efficienza ed efficacia:** il soggetto erogatore predispone i mezzi per garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio.

La Carta dei Servizi degli Uffici Demografici del Comune di Trani, conformandosi ai principi indicati, si propone di fornire ai cittadini uno strumento attraverso cui conoscere le informazioni e la modulistica utili per l'attivazione dei procedimenti e la richiesta di certificati inerenti gli Uffici Anagrafe, Stato Civile, Elettorale e Leva.

La Carta dei Servizi, la modulistica necessaria per ogni procedimento e per la proposizione del reclamo sono pubblicati nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web del Comune di Trani (percorso: Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei servizi e standard di qualità).

2. I servizi demografici: storia e normativa.

Il termine "Anagrafe" discende dal greco *anagraphè* "registro - iscrizione" (*anà*: "su"; *graphein*: "scrivere"). Fin dall'antichità, tutte le popolazioni organizzate in qualunque consesso utilizzavano liste di registrazione: liste elettorali, liste militari, liste per il pagamento dei tributi. Accanto a questa usanza, le popolazioni più organizzate predisponavano numerosi censimenti che si tramutavano in vere e proprie anagrafi. In Egitto, in Grecia come a Roma gli elenchi dei censiti venivano utilizzati a fini economici, militari, tributari o per verificare il possesso dei diritti civili e politici dei cittadini.

A Roma fu l'imperatore Marco Aurelio ad introdurre l'obbligo di registrare i propri figli alla loro nascita. Con la caduta dell'Impero, avvenuta nell'anno 476 D.C., la registrazione dei nuovi nati cadde in disuso, per poi essere ripristinata nel 1563 con il Concilio di Trento. A partire da questo momento, la funzione di registrazione/iscrizione anagrafica fu gestita totalmente dalla Chiesa Romana attraverso la tenuta di appositi registri cartacei per i battesimi, le nascite e i decessi gestiti dalle Parrocchie: un Ufficio di Stato Civile *ante litteram*.

Nel 1864, dopo l'unificazione del Regno d'Italia, fu emanato il primo provvedimento unitario per l'istituzione del Registro di popolazione, il Regio Decreto del 31 dicembre 1864 n. 2105. Il Regio Decreto prevedeva l'obbligo di istituire l'Ufficio dell'Anagrafe in ogni Comune del Regno d'Italia. Da questo momento gli uffici comunali dell'Anagrafe e dello Stato Civile cominciarono a registrare i movimenti migratori, le nascite, i matrimoni, le morti e le cittadinanze. La popolazione residente era conteggiata tramite l'aggiornamento dei "fogli di famiglia" su cui venivano trascritti i dati relativi a ciascun nucleo familiare residente nel Comune. Le Anagrafi attuali si basano ancora sul sistema del nucleo familiare. Nel 1873 alla raccolta dei dati tramite fogli di famiglia si affiancò la compilazione delle "schede individuali" intestate ai singoli cittadini e contenenti tutti i relativi dati anagrafici (data e luogo di nascita, maternità, paternità, stato civile, occupazione, residenza, eventuali immigrazioni/emigrazioni da altri Comuni, data e luogo di decesso).

Oggi i servizi demografici costituiscono materia di legislazione statale. L'art. 117 della Costituzione assegna infatti allo Stato la potestà legislativa esclusiva in materia di cittadinanza, stato civile, anagrafi e legislazione elettorale. In ogni Comune, il responsabile della corretta tenuta dei Registri di Anagrafe, di Stato Civile e di Elettorale è il Sindaco, in qualità di Ufficiale di Governo. Egli si avvale per l'espletamento delle funzioni demografiche di dipendenti comunali all'uopo delegati che svolgono i compiti secondo la normativa statale e sotto la vigilanza delle Prefetture - Uffici Territoriali di Governo.

Legislazione di riferimento

Stato Civile

- D.L. 132/2014 "Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione in materia di processo civile"
- R.D. 9 luglio 1939 n. 1238
- D.P.R. 3 novembre 2000 n. 396 Regolamento di stato civile
- Legge 1064/1955 "Disposizioni relative alle generalità in estratti, atti e documenti dello Stato Civile"
- D.P.R. 432/1957 "Regolamento di attuazione della Legge 1064/1955"

Anagrafe

- Legge n. 80/2014 sull'emergenza abitativa
- DPR 154/2012 "Residenza in tempo reale"

- Legge 1228/1954 "Legge anagrafica"
- D.P.R. 223/1989 Regolamento di attuazione
- Regio Decreto 773/1931 art. 3 "Approvazione del testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza"
- Regio Decreto 635/1940 paragrafo 28 "Approvazione del Regolamento per l'esecuzione del Testo Unico 773/1931" sulla carta di identità
- D.L. 112/2008 convertito nella Legge 133/2008

Leggi di applicazione generale

- TU EntiLocali n 267/2000
- Legge 241/1990 (trasparenza nelle funzioni della Pubblica Amministrazione)
- D.P.R. 445/2000 Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- DPR 642/1972 Imposta di bollo
- Decreto legislativo 196/2003 Tutela dei dati e Privacy

Elettorale

- DPR 223/1967 "Testo unico delle Leggi per la disciplina dell'elettorato attivo e la tenuta delle liste elettorali"
- Legge 515/1993 "Disciplina delle campagne elettorali per l'elezione della Camera e del Senato"
- D.Lgs. 197/1996 "Modalità del diritto di voto e di eleggibilità alle elezioni comunali dei cittadini dell'unione europea"
- Legge 120/1999 e DPR 299/2000 recanti disposizioni in materia di tessera elettorale
- Legge 81/1993 "Elezione diretta del Sindaco e del Consiglio Comunale"

3. L'organizzazione degli uffici.

I Servizi Demografici svolgono funzioni di competenza statale e si occupano di stato civile, anagrafe della popolazione residente, anagrafe degli italiani residenti all'estero, rilascio carte di identità, funzioni elettorali, toponomastica e leva.

Lo Stato Civile consente l'individuazione dello "status" della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte). Esso svolge tutte le funzioni amministrative correlate ad accertare e dare pubblicità alle situazioni giuridiche costitutive, modifiche ed estintive dello status della persona ed a conservare i documenti attestanti

le situazioni personali degli individui. Compito dello Stato Civile è garantire l'attualità della documentazione curando la redazione degli atti di nascita, cittadinanza, pubblicazione, matrimonio e morte, aggiornando attraverso le annotazioni gli atti conservati in archivio e rilasciando la relativa certificazione.

L'Anagrafe della popolazione residente registra nominativamente gli abitanti residente nel Comune sia come singoli che come componenti di una famiglia o di una convivenza, registrando tutti i movimenti della popolazione in entrata (nascite ed immigrazioni) ed in uscita (morti ed emigrazioni). L'ufficio cura le variazioni anagrafiche, le varie certificazioni, le nuove iscrizioni (immigrazioni) ed i cambi di residenza all'interno dello stesso Comune.

L'Aire è l'anagrafe della popolazione italiana residente all'estero. Contiene i dati dei cittadini che hanno dichiarato di risiedere all'estero per un periodo superiore ai dodici mesi o per i quali è stata accertata d'ufficio la residenza all'estero.

La Carta di identità è il documento di riconoscimento che contiene i dati identificativi della persona.

L'Ufficio Elettorale e Leva si occupa della tenuta e dell'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Trani. Rilascia ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto ed aggiorna gli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale e gli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello. Rilascia inoltre le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali e redige ed aggiorna le liste di leva e la registrazione dei congedi.

I servizi:

Anagrafe:

- Tenuta ed aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente e dell'Aire, Anagrafe degli italiani residenti all'estero;
- Rilascio Carte di Identità;
- Rilascio certificazioni anagrafiche;
- Rilascio autenticazioni;
- Rilascio per cittadini con problemi di deambulazione a domicilio e nei luoghi di cura di Carte di Identità, autentiche di firma.

Stato Civile:

- Redazione, aggiornamento, archiviazione degli atti di Stato Civile;
- Rilascio certificati, estratti, copie conformi degli atti di Stato Civile;

Elettorale:

- Tenuta ed aggiornamento delle liste elettorali;
- Consegna tessera elettorale;
- Iscrizione Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio;
- Voto domiciliare nei casi previsti dalla legge (inserire link della legge);
- Organizzazione, controllo e coordinamento delle operazioni durante le consultazioni elettorali.

Leva:

- Tenuta ed aggiornamento delle liste di leva;

- Rilascio certificato esito di leva;
- Ricostruzione foglio matricolare.

I Servizi Demografici del Comune di Trani sono incardinati nella Microstruttura (Responsabile dott. Luciano Preziosa) del Settore degli Affari Generali (Dirigente dott.ssa Caterina Navach). Di seguito tutte le informazioni utili all'identificazione dell'Ufficio:

SEDE: Palazzo di Città via Tenente Morrigo n°2. Trani.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12 ed il giovedì anche dalle 16.30 alle 18.30.

REPERIBILITA' UFFICIO DI STATO CIVILE: per dichiarazioni urgenti, nelle sole giornate di sabato e domenica, contattare il piantone del Comando Vigili Urbani al numero 0883.580000.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: Luciano Preziosa

PEC: caposettore.servizidemografici@cert.comune.trani.bt.it;

responsabile.elettorale@cert.comune.trani.bt.it; ufficio.statocivile@cert.comune.trani.bt.it;

statocivile.certificazioni@cert.comune.trani.bt.it; ufficio.anagrafe@cert.comune.trani.bt.it;

anagrafe.residenze@cert.comune.trani.bt.it; ufficio.carteidentita@cert.comune.trani.bt.it;

ufficio.matrimoni@cert.comune.trani.bt.it; ufficio.leva@cert.comune.trani.bt.it.

4. Il Palazzo di Città.



Il fabbricato, posto in via Tenente Morrigo al civico 2, fu costruito nel 1914 con lo scopo di dotare la città di un grande edificio scolastico. Nel 1924, le esigenze militari costrinsero le autorità ad una variazione d'uso, pertanto divenne caserma Duca delle Puglie, sede del IX Reggimento Genio, inaugurata da S.A.R. Amedeo di Savoia. Il 13 settembre 1943 subì danni in seguito ad un bombardamento da parte di due aerei tedeschi.

Riavuta la disponibilità dell'edificio, con il trasferimento dei militari in altro luogo, dal 1936 divenne sede del Palazzo di Città. Il Palazzo è occupato tutt'oggi dagli uffici comunali. Al pian terreno sono ubicati tutti i servizi demografici, ad eccezione dell'ufficio elettorale (posto al secondo piano dello stabile) e dell'ufficio matrimonio (primo piano).

5. I servizi e gli impegni di qualità.

L'Ufficio Servizi Demografici si propone un continuo miglioramento dei propri servizi e funzioni. Per tale ragione ha individuato standard di qualità attraverso i quali il cittadino può verificare il livello di qualità offerto dal servizio. La tabella che si propone di seguito permette di avere informazioni circa i servizi offerti, i costi, le modalità ed i tempi di espletamento di ciascun procedimento. Essa consente facilmente al cittadino di verificare l'efficienza dell'Ufficio ed il mantenimento degli impegni assunti tramite la Carta dei servizi.

Nell'ipotesi in cui non venga rispettato quanto indicato in tabella, è possibile proporre reclamo tramite il modello allegato da presentare secondo le modalità che verranno indicate nel paragrafo n. 7 .

SERVIZI DI ANAGRAFE

Servizio	Tempo di attesa di (fattore qualità)	Tempo di consegna	Costi	Cosa occorre
Carta di Identità	20 minuti	24 ore	In caso di rinnovo: € 5,42. In caso di richiesta di duplicato, causa smarrimento o deterioramento: € 10,48.	- 3 fotografie uguali, recenti, stampate su carta fotografica formato tessera e riprodotte su sfondo chiaro; - carta d'identità scaduta o in scadenza; - in caso di deterioramento: carta deteriorata; - in caso di furto o smarrimento: denuncia presentata presso le autorità competenti e documento di riconoscimento (in mancanza di altro documento di riconoscimento, sono necessari due testimoni muniti di documento d'identità in corso di validità). - per i minorenni, è necessaria la presenza dei due

				genitori muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità. In assenza di uno dei due genitori, è necessaria dichiarazione scritta con la quale presta consenso al rilascio e copia fotostatica di un documento di riconoscimento dello stesso.
Autentica di copia e di firma	20 minuti	immediato	n. 1 Marca da bollo da 16,00 €	- Esibizione documento di identità; - Apposizione della firma in presenza dell'addetto.
Legalizzazione di fotografia	20 minuti	immediato	n. 1 Marca da bollo da 16,00 €	- Esibizione documento di identità; - Foto formato tessera
Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà	20 minuti	immediato	In bollo: marca da bollo da 16€ e diritto di segreteria Esenzione nei casi previsti dalla legge	- Esibizione documento di identità
Certificazione anagrafica e di stato civile (non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)	20 minuti	immediato	In carta libera: solo diritto di segreteria (€ 0,26) In bollo: Marca da bollo da 16€ e diritto di segreteria Esenzione nei casi previsti dalla legge	- Esibizione Documento di identità; - Motivazione della richiesta
Certificazione anagrafica pregressa (storico)	20 minuti	5 giorni	In Carta libera: diritto di segreteria (€ 0,26 per ciascun componente della famiglia) In bollo: Marca da bollo da 16 € e diritto di segreteria (€ 0,52 per ciascun componente della famiglia)	- Esibizione documento di identità; - Motivazione della richiesta.

			Esenzione nei casi previsti dalla legge.	
Servizi on line: certificati anagrafici richiesti tramite pec e ritirati presso l'ufficio		1 giorno	Il servizio online è completamente gratuito. Nei casi in cui il certificato è richiesto in bollo, occorre essere in possesso di marca da bollo.	- Richiesta tramite pec; - Motivazione della richiesta; - Esibizione di documento di identità al momento della consegna
Variazioni anagrafiche	20 minuti	2 giorni	Nessuno	- Documentazione attestante la variazione anagrafica
Cambio di residenza (da altro Comune o da estero)	20 minuti	45 giorni (salvo esigenze istruttorie)	Nessuno	- Documento d'identità; - Codice fiscale; - Patente di guida e libretto/i di circolazione; - Per gli stranieri: documento attestante la regolarità del soggiorno
Cambio di indirizzo	20 minuti	45 giorni (salvo esigenze istruttorie)	Nessuno	- Documento di identità; - Patente di guida e libretto/i di circolazione; - Per gli stranieri: permesso di soggiorno/carta di soggiorno.
Iscrizione AIRE (Presso il consolato di appartenenza)		20 giorni	Nessuno	- Il Consolato trasmette al Comune interessato il modello consolare di trasferimento della residenza. - La dichiarazione di residenza deve essere resa entro 90gg dal trasferimento all'estero

SERVIZI DI STATO CIVILE

Servizio	Tempo di attesa (fattore qualità) di	Tempo di consegna	Costi	Cosa occorre
Denuncia di Morte e autorizzazione al seppellimento /	Immediato	Immediato	Nessuno	- Constatazione e accertamento di morte; - Dichiarazione di morte; - Compilazione modulo Istat

Atto di morte				
Atto di nascita (la denuncia deve essere compiuta entro 10 giorni dalla nascita)	20 minuti	Immediato	Nessuno	- attestazione di nascita
Correzioni atti di stato civile	20 minuti	30 giorni	Nessuno	La documentazione necessaria cambia in dipendenza dalla tipologia della correzione richiesta. Essa viene comunque acquisita d'ufficio.
Trascrizione decreto cambio nome e/o cognome	20 minuti	30 giorni	Nessuno	- Decreto Prefettizio di cambio nome; - Documento di Identità
Sentenza di riconoscimento o disconoscimento	20 minuti	30 giorni	Nessuno	- Sentenza di riconoscimento o disconoscimento; - Documento di Identità
Conferimento Cittadinanza Italiana	Su appuntamento	20 minuti	n. 1 marca da bollo (16,00 €)	- Documento di Identità
Richiesta di pubblicazione di matrimonio	Su appuntamento	40 minuti	Nessuno	- Documento di identità - permesso di soggiorno o titolo equipollente e nulla osta al matrimonio rilasciato dalle autorità diplomatiche per i cittadini stranieri
Pubblicazione di matrimonio	Su appuntamento	40 minuti	n. 1 marca da bollo (16 €)	- Documento di identità - Codice Fiscale
Nulla osta per matrimonio religioso	20 minuti		Nessuno	- Documento di Identità

SERVIZI DI ELETTORALE

Servizio	Tempo di attesa di (fattore qualità)	Tempo di consegna	Costi	Cosa occorre
Iscrizione albo scrutatori	5 minuti	Immediatamente	Nessuno	- Richiesta di iscrizione da inoltrarsi dal 1 al 30 novembre di ogni anno; - Documento di identità
Iscrizione albo Presidenti di Seggio	5 minuti	Immediatamente	Nessuno	- Richiesta di iscrizione da inoltrarsi dal 1 al 31 ottobre di ogni anno; - Documento di identità
Consegna tessera elettorale non notificata dai messi	5 minuti	Immediatamente	Nessuno	- Documento di identità; - invito del messo notificatore; - tessera elettorale

Duplicato di tessera	15 minuti	15 minuti	Nessuno	precedente - Dichiarazione sostitutiva in ordine a smarrimento, furto o deterioramento; - Documento di identità
Modello 70 bis (Variazione anagrafica)	15 minuti	5 minuti	Nessuno	Documento di identità
Certificati elettorali	5 minuti	Immediatamente	Nessuno	Documento di identità

6. Azioni di miglioramento.

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2015 le seguenti azioni di miglioramento:

1. Diminuzione tempi di risposta per i servizi di anagrafe a domicilio (da 10 a 8 giorni lavorativi)
2. Aumento del numero di seggi elettorali accessibili agli utenti con difficoltà di deambulazione (attualmente sono 10).
3. Ampliamento dell'orario di apertura al pubblico degli uffici dalle 08.00 alle 13.00.
4. Riduzione dei tempi per l'invio della lettera di assegnazione o diniego di numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazioni di immobili (da 40 a 30 giorni)

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sul sito internet: www.comune.trani.bt.it.

7. Diritti degli utenti.

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché **reclami** per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, il Settore, nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti per le segnalazioni o i reclami, reperibili all'indirizzo internet www.comune.trani.bt.it nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web del Comune di Trani (percorso: Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei servizi e standard di qualità), in allegato alla presente Carta dei Servizi, e presso:

- l'Ufficio Servizi Demografici, via Tenente Morricono nr. 2 (Piano Terra);
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, via Tenente Morricono nr. 2 (Piano Terra).

Il reclamo può essere inviato tramite posta elettronica agli indirizzi email:

caposettore.servizidemografici@cert.comune.trani.bt.it;

urp@cert.comune.trani.bt.it

protocollo@cert.comune.trani.bt.it

ovvero di persona all'Ufficio Protocollo, sito in via Tenente Morrigo 2, o spedito tramite servizio postale all'indirizzo: COMUNE DI TRANI - via Tenente Morrigo n. 2 - 76125 Trani (BT).

8. Doveri dell'utente.

La corretta ed efficace erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino. Gli Uffici dei Servizi Demografici, qualora sia necessario integrare la documentazione o reperire informazioni, **entro 15 gg** dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

9. Le Dichiarazioni Sostitutive.

Il D.P.R. n. 445/2000 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" reca disposizioni in materia di dichiarazioni sostitutive di certificazioni ed atti di notorietà. In particolare gli artt. 46, 47 e 48 prescrivono che i casi in cui i certificati e gli atti di notorietà attestanti qualità personali, stati o fatti che siano a conoscenza diretta dell'interessato sono sostituiti nei rapporti con la Pubblica Amministrazione dalla dichiarazione sostitutiva. L'autenticazione della firma non è necessaria se la dichiarazione deve essere presentata ad una Pubblica Amministrazione, con il vantaggio economico che non si riscuotono i diritti di segreteria né l'imposta di bollo. È sufficiente infatti che l'istante firmi la dichiarazione sostitutiva in presenza del personale addetto alla ricezione della stessa, oppure presenti in allegato la copia fotostatica di un documento di riconoscimento.

Qualora invece la dichiarazione sostitutiva debba essere presentata a soggetti privati, sarà necessario autenticare la firma apposta.

L'Ufficio Servizi Demografici si impegna ad informare il cittadino al momento della richiesta di certificazioni o autenticazioni della normativa indicata, fornendo l'apposito modulo di dichiarazione sostitutiva.

Costituisce violazione dei doveri d'ufficio da parte del personale della Pubblica Amministrazione il rifiuto di accettare dichiarazione sostitutive rese a norma del D.P.R. n. 445/2000 e la richiesta di certificazioni o atti concernenti stati, qualità e fatti personali che risultino elencati all'art. 46, che siano attestati in documenti già in suo possesso o che comunque essa sia tenuta a certificare. In luogo di tali atti o certificati il personale è tenuto ad acquisire d'ufficio le relative informazioni, previa indicazione, da parte dell'interessato, dell'amministrazione competente e degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti, ovvero ad accettare la dichiarazione sostitutiva prodotta dall'interessato.

Il cittadino che firma la dichiarazione sostitutiva è responsabile del contenuto della stessa. L'art. 76 del D.P.R. 445/2000 prescrive: "*Chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, forma atti falsi o ne fa uso nei casi previsti dal presente testo unico è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.*

L'esibizione di un atto contenente dati non più rispondenti a verità equivale ad uso di atto falso.

Le dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli articoli 46 e 47 e le dichiarazioni rese per conto delle persone indicate nell'articolo 4, comma 2, sono considerate come fatte a pubblico ufficiale.

Se i reati indicati nei commi 1, 2 e 3 sono commessi per ottenere la nomina ad un pubblico ufficio o l'autorizzazione all'esercizio di una professione o arte, il giudice, nei casi più gravi, può applicare l'interdizione temporanea dai pubblici uffici o dalla professione e arte."

10. **Faq: Cosa fare per ...**

Di seguito si propongono le informazioni fornite per i quesiti e le pratiche più comuni posti ed espletati dagli Uffici dei Servizi Demografici.

Matrimoni:

- Dove è possibile sposarsi?

È possibile celebrare il rito civile presso Municipio (celebrazioni in orario di servizio: gratuito; celebrazioni al di fuori degli orari di servizio: 100 euro per i giorni feriali, 200 euro il sabato e nei giorni festivi); chalet villa comunale (300 euro; per celebrazioni al di fuori del normale orario di servizio: 400 euro; per celebrazioni il sabato e nei giorni festivi: 500 euro); Monastero di Colonna (300 euro; per celebrazioni al di fuori del normale orario di servizio: 400 euro; per celebrazioni il sabato e nei giorni festivi: 500 euro). E' possibile effettuare catering, a cura degli sposi, previo pagamento di un canone aggiuntivo di 1.500 euro); Palazzo Pugliese (500 euro nei giorni feriali; 700 nei giorni pre festivi e festivi); Tenuta Donna Lavinia (500 euro nei giorni feriali; 700 nei giorni pre festivi e festivi); Villa Sant'Elia (500 euro nei giorni feriali; 700 nei giorni pre festivi e festivi); Palazzo San Giorgio (500 euro nei giorni feriali; 700 nei giorni pre festivi e festivi).

- In quali giorni è possibile sposarsi?

Tutti i giorni della settimana, compresa la domenica. L'orario è concordato con il referente del servizio.

- Quanti testimoni servono?

Occorrono due testimoni, uno per ciascuno sposo. I testimoni possono essere parenti e possono essere anche cittadini stranieri purchè comprendano la lingua italiana. Diversamente, è consigliabile la presenza dell'interprete.

Stato Civile:

- In quale Comune si può dichiarare una nascita?

La dichiarazione di nascita può essere resa all'Ufficiale di Stato Civile del Comune dove è avvenuta la nascita oppure, qualora la nascita sia avvenuta in luogo diverso dalla residenza dei genitori, all'Ufficiale di stato Civile del Comune di residenza dei genitori se comune ad entrambi, della madre se diversa da quella del padre, o del padre se c'è il consenso della madre del nato.

- Entro quanti giorni deve essere effettuata la dichiarazione di nascita?

Entro dieci giorni dalla nascita se la dichiarazione è resa al Comune di nascita o di residenza dei genitori. Si possono presentare i relativi documenti anche alla Direzione Sanitaria dell'Ospedale in cui sono ricoverati la madre ed il nato, affinché provvedano alla dichiarazione, entro tre giorni dalla nascita.

- Dopo quanto tempo un cittadino straniero residente in Italia può acquistare la cittadinanza italiana?

Dopo dieci anni di residente ininterrotta in Italia se si è cittadini extracomunitari; dopo quattro anni invece se si è cittadini comunitari. Si può acquistare la cittadinanza anche dopo due anni di residenza in Italia se si è sposati con un cittadino italiano.

Anagrafe:

- **Quali documenti sono equipollenti alla Carta di Identità?**

Sono equipollenti alla Carta di Identità, in qualità di documenti di riconoscimento: il passaporto, la patente di guida, la patente nautica, il libretto di pensione, il patentino di conduzione di impianti termici, il porto d'armi, tutte le tessere di riconoscimento munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente rilasciata da un'amministrazione pubblica.

- **È possibile chiedere la Carta di Identità ad un Comune diverso da quello di residenza?**
Sì, previo nulla osta del Comune di residenza.

Elettorale:

- **Cosa è necessario fare per votare se si è ricoverati in un luogo di cura?**
È necessario presentare apposita richiesta alla Direzione Sanitaria del luogo dove si è ricoverati.
- **Un elettore residente all'estero può votare in Italia?**
Sì, previa richiesta al Consolato di riferimento ed esclusivamente per le elezioni politiche ed i Referendum nazionali.

Il presente verbale è stato approvato e sottoscritto nei modi di legge.

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Carlo Casalino



IL SINDACO

Avv. Amedeo Bottaro

N° 319 reg. pubblic.

IL SEGRETARIO GENERALE

ATTESTA

che la presente deliberazione:

11 FEB 2016

26 FEB 2016

è affissa all'albo Pretorio dal

al

per

15 giorni consecutivi come prescritto dall'art. 124, 1° comma, del T.U.E.L. approvato

col D.Lgs. 18.8.2000, n. 267, contestualmente comunicata ai Capi Gruppo Consiliari.

Trani,

11 FEB 2016

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Carlo Casalino



Il Segretario, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

che la presente deliberazione:



è stata dichiarata immediatamente eseguibile: (art. 134 comma 4 del D.lgs. 267 18.8.2000)



è divenuta esecutiva il

decorsi 10 giorni dalla pubblicazione;

(art. 134 comma 3 del D.lgs. 267 18.8.2000)

Trani,

11 FEB 2016

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Carlo Casalino

