



# **COMUNE DI GUBBIO**

## **CARTA DEI SERVIZI DEI SERVIZI DEMOGRAFICI**

# INDICE

## LA CARTA DEI SERVIZI

1. Cos'è la Carta dei servizi demografici
2. Principi fondamentali
3. Riferimenti normativi

## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

1. Il Servizio Anagrafe
2. Il Servizio Stato Civile
3. Il Servizio Elettorale
4. Il Servizio Leva
5. Il Servizio Statistica
6. Il servizio di Polizia Mortuaria
7. Sede e orari Uffici
8. Riferimenti telefonici ed indirizzi mail degli uffici

## FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Livello di ricettività
2. Tempi nell'erogazione dei Servizi
3. Corretta informazione su procedimenti, normativa di riferimento e modulistica
4. Accessibilità ai servizi
5. Rispetto della privacy in fase di erogazione del servizio

## PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

1. Suggerimenti e Proposte
2. Soddisfazione dei cittadini
3. Modello per reclami, segnalazioni e suggerimenti

# LA CARTA DEI SERVIZI

## 1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati ai cittadini in materia demografica, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità di fruizione.

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

In questa Carta dei Servizi relativa ai Servizi Demografici, il Comune di Gubbio:

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

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi "Demografici" si ispira ai seguenti principi:

### • UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### • IMPARZIALITA'

Tutti i servizi debbono essere prestati con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione dei servizi.

### • CONTINUITA'

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, debbono essere limitati al minimo i tempi di disservizio.

### • PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### • CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **3. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Carta dei Servizi, quale strumento di tutela per i cittadini, è stata introdotta per la prima volta in Italia con la Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Con il Decreto Legislativo n. 286 del 1999 è stato stabilito (art. 11) 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".

In tempi più recenti, il Decreto Legge n. 1 del 2012 ha valorizzato (art. 8) l'efficacia della carta dei servizi, sancendone il valore vincolante e il Decreto Legislativo n. 33 del 2013 ha codificato (art. 32) l'obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi o comunque di un documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

In materia di definizione ed individuazione degli standard di qualità dei servizi pubblici, sono state emanate le deliberazioni della CIVIT (ora ANAC) n.1 e n.88 del 2010 e n.3 del 2012.

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi dunque sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica: Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000: Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11: "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi".
- Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Legge 7 agosto 1990 n. 241: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" e ss. m. e i. (recenti aggiornamenti D.Lgs. n. 126/2016; D.Lgs. 127/2016; D.Lgs 122/2016);
- D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82: "Codice dell'Amministrazione digitale" (e le modifiche intervenute con il D. Lgs. 30 dicembre 2010 n. 235).

# PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

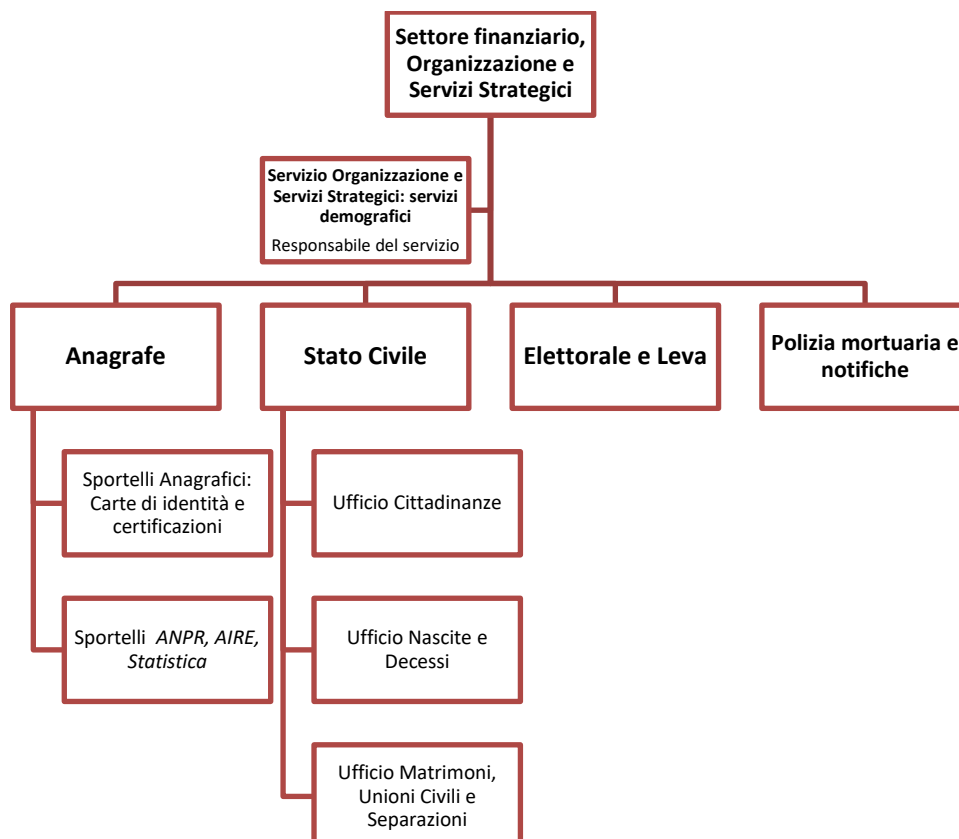
Non a tutti i cittadini è noto che alcuni dei servizi da loro più “frequentati” quando si recano in sedi comunali sono, in realtà, servizi di competenza statale, affidati ai Comuni perché, data la loro vicinanza con le popolazioni amministrare, sono in grado di garantire una miglior gestione: tali sono i cosiddetti “servizi demografici” che si occupano delle attività relative all’anagrafe, all’elettorale, alla leva, alla statistica ed allo Stato Civile, attività direttamente conseguenti alle funzioni che il Sindaco riveste quale Ufficiale di Governo.

Nell’ordinamento italiano, infatti, il Sindaco espleta due funzioni ben distinte e separate: l’una quella di Capo dell’Amministrazione Comunale, l’altra quella di Ufficiale di Governo.

In tale seconda veste, il Sindaco si rende garante dell’applicazione uniforme di leggi dello Stato che, necessariamente, non possono essere lasciate alla potestà legislativa e regolamentare delle Regioni e dei Comuni. Nella sua espressa qualità di Ufficiale di Governo e quindi quale organo periferico dello Stato, il Sindaco è Ufficiale di Anagrafe e di Stato Civile e sovrintende alla tenuta dei registri di stato civile e di popolazione, oltre che vigilare sui servizi elettorali e di leva militare.

La legge consente al Sindaco di delegare le funzioni di Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale a personale dipendente, semplificando l’attività ed il funzionamento dei servizi e riducendo i tempi di attesa per il cittadino; pertanto tutto il personale in servizio presso gli sportelli dei Servizi Demografici opera quale soggetto delegato o incaricato dal Sindaco e ciascun operatore è identificabile dagli utenti tramite il cartellino personale o una targa identificativa posta su ciascuna postazione di lavoro.

I Servizi Demografici del Comune di Gubbio fanno parte del Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici. L’organigramma della struttura è il seguente:



## **1. IL SERVIZIO ANAGRAFE**

L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare:

- nominativamente i cittadini che hanno la loro dimora abituale nel Comune, sia come singoli, mediante lo schedario individuale, sia come componenti di una famiglia, mediante le schede di famiglia, sia come componenti di una convivenza, con l'iscrizione nelle schede di convivenza;
- tutti i mutamenti dovuti a nascite, decessi, immigrazione, emigrazione, irreperibilità;
- tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, unione civile, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.).

È compito dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, autenticare le firme, legalizzare le foto e le copie.

Le principali norme che disciplinano il servizio anagrafe sono:

- La Legge 24 dicembre 1954: "Ordinamento delle Anagrafi della Popolazione residente";
- Il D.P.R. 30 maggio 1989 n. 223: "Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della popolazione residente";
- D.L. 19 giugno 2015 n. 78: "Disposizioni urgenti in materia di enti territoriali", convertito dalla legge 6 agosto 2015, n. 125, introduzione della Carta di Identità Elettronica (C.I.E.) con funzioni di identificazione del cittadino;
- Decreto 3 novembre 2021: "Modalità di erogazione da parte dell'Anagrafe Nazionale della popolazione residente dei servizi telematici per il rilascio di certificazioni anagrafiche on-line e per la presentazione on-line delle dichiarazioni anagrafiche".

## **2. IL SERVIZIO STATO CIVILE**

Lo Stato Civile ha la funzione principale di registrare e certificare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, il matrimonio, l'unione civile, il divorzio, la morte e la cittadinanza. Gli atti di stato civile fanno prova, fino a querela di falso, degli eventi registrati dall'Ufficiale dello Stato Civile. Allo Stato Civile spetta il compito di:

- conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati, la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati;
- rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni.

La materia è stata innovata dal nuovo ordinamento di Stato Civile, approvato con il D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 che ha dato concreta attuazione alla volontà di rivedere e semplificare l'ordinamento di Stato Civile del 1939 eliminando, riducendo e semplificando gli adempimenti richiesti al cittadino, riducendo i termini per la conclusione dei provvedimenti e, infine, mirando alla progressiva informatizzazione delle procedure e degli atti.

## **3. IL SERVIZIO ELETTORALE**

Funzioni dell'Ufficio Elettorale sono:

- assicurare lo svolgimento delle tornate elettorali (politiche, europee, amministrative e referendum).
- provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Gubbio;
- rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto;

- assicurare l'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale;
- aggiornare gli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello;
- rilasciare le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali;
- raccolta firme per iniziative legislative popolari e referendum;

Le principali norme che disciplinano il servizio Elettorale sono:

- D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 - "Testo Unico delle leggi sugli enti locali";
- DPR 20 marzo 1967 n. 223 "Approvazione del Testo Unico delle leggi per la disciplina dell'elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle liste elettorali";
- L. 8 marzo 1989 n. 95 – "Norme per l'istituzione dell'albo e per il sorteggio delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale e modifica all'art. 53 del testo unico delle leggi per le composizioni e la elezione degli organi delle amministrazioni comunali, approvato con DPR 16 maggio 1960 n. 570".

#### **4. IL SERVIZIO LEVA**

L'ufficio Leva ha lo scopo di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva e ne assicura la regolare consegna e, in caso di smarrimento, l'assistenza per ottenere copia del foglio matricolare per il conteggio degli anni prestati ai fini pensionistici. Il servizio di leva obbligatoria è stato sospeso a tempo indeterminato e non abrogato. La normativa prevede, quindi, che tutti i giovani, di qualsiasi nazionalità, residenti nel territorio comunale, dal diciassettesimo anno di età vengano iscritti nelle liste di leva.

La possibilità di essere richiamati in servizio di leva decade al compimento del quarantacinquesimo anno.

#### **5. IL SERVIZIO STATISTICA**

L'ufficio Statistica provvede alla gestione del movimento e calcolo della popolazione residente del Comune di Gubbio, secondo le normative in vigore e le istruzioni dettate dall'ISTAT – Istituto Nazionale di Statistica. Provvede alla compilazione dei modelli statistici mensili (D7B – D7A – Ap10), all'invio dei suddetti modelli all'ISTAT assieme ad altri modelli quali Apr4 – P5 – P4 nonché al movimento e calcolo della popolazione italiana e straniera alla fine di ogni anno (modelli P2P3 – Posas – Strasa - LAC).

Risponde inoltre alle richieste di estrazioni (numeriche o nominative) di dati dalla banca dati anagrafica, formulate da altri uffici del comune e/o da soggetti esterni, nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento a quella sulla privacy.

Gestisce e coordina, infine, le rilevazioni stabilite dall'Istat, individuate nel PSN – Programma Statistico Nazionale, nei relativi aggiornamenti di volta in volta stabiliti dall'Istat stesso, in base agli appositi Regolamenti UE della Commissione, attuativi dei Regolamenti CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativi alle statistiche comunitarie ed in base al D. Lgs. 322/1989.

#### **6. IL SERVIZIO DI POLIZIA MORTUARIA**

Con il termine di "polizia mortuaria" si intende una serie di servizi funebri, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria, che sono erogati dai Comuni a complemento del servizio di stato civile. Infatti da un decesso hanno origine sia la necessità di risolvere la posizione giuridica della persona, ambito di intervento tipico dell'ufficiale dello stato civile, sia quella di provvedere alla collocazione a dimora definitiva del cadavere, attività questa che è

disciplinata dalle norme mirate alla tutela della salute pubblica, quindi di ispirazione igienico sanitaria. Attività che va appunto riassunta nel termine di polizia mortuaria.

Il servizio cimiteriale è competente per il rilascio di:

- permessi di trasporto e seppellimento;
- autorizzazioni alla cremazione, all'affidamento ed alla dispersione di ceneri.

## 7. SEDE ED ORARIO UFFICI

Gli uffici dei Servizi Demografici (Anagrafe, Stato Civile, Polizia Mortuaria, Elettorale, Leva e Statistica) sono situati in Piazza Bosone, 7 e sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e il martedì e il giovedì dalle 15.30 alle 17.30.

Il Sabato rimane aperto l'Ufficio di Stato Civile per garantire i servizi essenziali.

Il Servizio riceve solo previo appuntamento da prenotare sia on line sul sito del Comune di Gubbio al seguente link: <https://urp.comune.gubbio.pg.it/urp-prenota-appuntamento> che attraverso il servizio URP (ai numeri 075/9237253 – 246) o DIGIPASS (al numero 075/9237291). Durante l'apertura viene comunque garantito il rilascio di informazioni utili sui procedimenti dei Servizi Demografici, sulla documentazione da produrre per l'avvio dei procedimenti stessi e qualsiasi altro tipo di informazione attinente la materia.

## 8. RIFERIMENTI TELEFONICI/FAX ED INDIRIZZI MAIL DEGLI UFFICI

<b>SERVIZIO ANAGFARE</b>	
Telefono	075/9237.535 – 549 – 510 – 516 – 567 – 537
Indirizzi mail	<a href="mailto:servizidemografici@comune.gubbio.pg.it">servizidemografici@comune.gubbio.pg.it</a> <a href="mailto:comune.gubbio@postacert.umbria.it">comune.gubbio@postacert.umbria.it</a>

<b>SERVIZIO STATO CIVILE</b>	
Telefono	075/9237.550 – 534 – 511
Indirizzi mail	<a href="mailto:statocivile@comune.gubbio.pg.it">statocivile@comune.gubbio.pg.it</a> <a href="mailto:comune.gubbio@postacert.umbria.it">comune.gubbio@postacert.umbria.it</a>

<b>SERVIZIO ELETTORALE E LEVA</b>	
Telefono	075/9237.567
Indirizzi mail	<a href="mailto:elettorale@comune.gubbio.pg.it">elettorale@comune.gubbio.pg.it</a> <a href="mailto:comune.gubbio@postacert.umbria.it">comune.gubbio@postacert.umbria.it</a>

<b>SERVIZIO STATISTICA</b>	
Telefono	075/9237.535 – 549
Indirizzi mail	<a href="mailto:statistica@comune.gubbio.pg.it">statistica@comune.gubbio.pg.it</a> <a href="mailto:comune.gubbio@postacert.umbria.it">comune.gubbio@postacert.umbria.it</a>

<b>SERVIZIO POLIZIA MORTUARIA</b>	
Telefono	075/9237.505 – 537
Indirizzi mail	<a href="mailto:servizicimiteriali@comune.gubbio.pg.it">servizicimiteriali@comune.gubbio.pg.it</a> <a href="mailto:comune.gubbio@postacert.umbria.it">comune.gubbio@postacert.umbria.it</a>



# FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità dei Servizi Demografici, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

- Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di qualità dei Servizi Demografici individuati in questa prima Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi
- corretta informazione su procedimenti, normativa di riferimento e modulistica
- accessibilità ai servizi
- rispetto della privacy in fase di erogazione del servizio

- Indicatori e standard di qualità

Per alcuni di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

## 1. LIVELLO DI RICETTIVITA'

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei Servizi Demografici è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Lo standard di qualità che i Servizi Demografici intende rispettare è complessivamente di 20.5 ore di apertura al pubblico, garantendo la copertura dei servizi essenziali nei sabati e nei giorni di chiusura delle festività.

## 2. TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La maggior parte dei tempi di conclusione dei procedimenti in capo ai Servizi Demografici sono previsti dalla legge. Per taluni servizi, tuttavia, i tempi non sono disciplinati; pertanto è possibile individuare – quale indicatore - il tempo necessario per la singola prestazione resa a ciascun utente.

Per i procedimenti di seguito indicati, per i quali i termini non sono stabiliti dalla legge, l'Amministrazione intende agevolare l'utenza che necessita di questi tipi di servizio; il livello di efficienza viene misurato con il soddisfacimento immediato di tutte le prestazioni richieste dall'utente allo sportello.

<b>ANAGRAFE</b>	
<b>Tipologia procedimento</b>	<b>Termine massimo di conclusione</b>
Autenticazione di copie conformi all'originale esibito allo sportello	In tempo reale
Autenticazione di firme apposte in presenza del Pubblico Ufficiale	In tempo reale
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (Redazione della dichiarazione ed autenticazione della firma del dichiarante)	In tempo reale
Passaggi di proprietà veicoli (Autentica della firma del venditore)	In tempo reale
Rilascio certificazione da anagrafe corrente	In tempo reale
Supporto al cittadino sulla compilazione di autocertificazione	In tempo reale
Rilascio Carta Identità	In tempo reale

<b>STATO CIVILE</b>	
<b>Tipologia procedimento</b>	<b>Termine massimo di conclusione</b>
Redazione (iscrizione) di Atti di Stato Civile (nascita/morte)	In tempo reale
Rilascio permesso di seppellimento	In tempo reale
Rilascio certificazione da archivio corrente	In tempo reale
Rilascio informazioni su procedimenti di Stato Civile	In tempo reale

<b>ELETTORALE</b>	
<b>Tipologia procedimento</b>	<b>Termine massimo di conclusione</b>
Rilascio certificati di iscrizione liste elettorali (per uso privato, per sottoscrittori di liste e/o Referendum, etc.)	In tempo reale o al massimo entro 24 ore dalla richiesta
Rilascio tessere elettorali (duplicati e/o per esaurimento spazi)	In tempo reale
Aggiornamento dati su tessera elettorale (per mancato recapito etichetta adesiva o altro motivo)	In tempo reale

È stato previsto, inoltre, un servizio speciale per anziani e disabili; per le persone impossibilitate a recarsi allo sportello anagrafico per difficoltà motorie o per grave stato di salute è, infatti, possibile il rilascio della Carta di identità o l'autentica di firma a domicilio. I cittadini interessati possono contattare l'Ufficio Anagrafe facendo esplicita richiesta del servizio necessario. Sarà cura del personale dei Servizi Demografici organizzare la raccolta firma direttamente al domicilio del cittadino interessato.

### **3. CORRETTA INFORMAZIONE SU PROCEDIMENTI, NORMATIVA DI RIFERIMENTO E MODULISTICA**

La normativa di riferimento per i Servizi Demografici è soggetta a frequenti mutamenti sostanziali e/o formali; pertanto, ai fini di una corretta e costante informazione al cittadino, l'indicatore individuato è il costante aggiornamento qualitativo delle informazioni al cittadino stesso che l'Amministrazione si impegna a garantire attraverso:

- l'aggiornamento e la formazione del personale dei Servizi Demografici nelle materia di propria competenza tramite partecipazione a corsi di formazione e/o aggiornamento;

- l'aggiornamento costante delle informazioni sui singoli procedimenti soggetti a mutamenti sul sito web del Comune;
- l'aggiornamento della modulistica in dotazione agli sportelli;
- l'aggiornamento della modulistica reperibile sul sito web del comune.

#### 4. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Comune di Gubbio sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili:

- telefono;
- posta ordinaria;
- mail;
- posta elettronica certificata.

Per poter usufruire dei vari canali di interazione tra utente e Servizi Demografici, è possibile consultare il sito web del comune [www.comune.gubbio.pg.it](http://www.comune.gubbio.pg.it) – sezione “Vivere - Anagrafe, stato civile ed elettorale” ove, per ogni singolo procedimento, sono riportate tutte le informazioni necessarie. Le stesse informazioni possono essere reperite direttamente agli sportelli dei Servizi Demografici o telefonicamente. Per i procedimenti che possono essere avviati tramite mail, per la richiesta di informazioni e/o modulistica sulle procedure di rispettiva competenza, per richiedere l'invio di certificati e informarsi sullo stato della propria pratica, i recapiti sono:

Stato civile	<a href="mailto:statocivile@comune.gubbio.pg.it">statocivile@comune.gubbio.pg.it</a>
Anagrafe, certificazioni e carte di identità	<a href="mailto:servizidemografici@comune.gubbio.pg.it">servizidemografici@comune.gubbio.pg.it</a>
Elettorale	<a href="mailto:elettorale@comune.gubbio.pg.it">elettorale@comune.gubbio.pg.it</a>
Statistica	<a href="mailto:statistica@comune.gubbio.pg.it">statistica@comune.gubbio.pg.it</a>
Polizia mortuaria	<a href="mailto:servizicimiteriali@comune.gubbio.pg.it">servizicimiteriali@comune.gubbio.pg.it</a>

#### Posta Elettronica Certificata (PEC)

La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le “spedizioni tradizionali” a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la posta elettronica certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Comune di Gubbio possono usare l'indirizzo PEC [comune.gubbio@poscacert.umbria.it](mailto:comune.gubbio@poscacert.umbria.it)

#### 5. RISPETTO DELLA PRIVACY IN FASE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ai fini della corretta erogazione dei servizi e per il massimo rispetto della privacy dei singoli cittadini coinvolti nei procedimenti dei Servizi Demografici, gli sportelli ricevono un utente

alla volta; agli utenti in attesa è stata destinata una sala d'aspetto a debita distanza dagli sportelli front office.

# PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Il Comune di Gubbio ha predisposto una modulistica per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso la modulistica suddetta e di seguito riportata, ogni segnalazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, con l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli dei Servizi Demografici;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica sopra indicati.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

## 1. SUGGERIMENTI e PROPOSTE

È stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

## 2. SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso la valutazione della soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica periodica tramite i moduli reclami e suggerimenti.

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

*Il personale:*

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta o dalla normativa in vigore.

*L'utente:*

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

*La Carta dei Servizi costituisce uno strumento di aiuto al cittadino poiché fornisce le informazioni necessarie per contattare preventivamente gli sportelli (telefono e/o mail) al fine di informarsi preventivamente sulle procedure e sui documenti necessari, evitando di presentarsi più volte allo sportello per lo stesso procedimento e con un notevole risparmio di tempo.*

## 3. MODELLO PER RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

**Allegato:** modulo per reclami, segnalazioni, suggerimenti.

## MODULO RECLAMI – SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO – SEGNALAZIONE – SUGGERIMENTO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_