



COMUNE DI GUARDIAGRELE

Carta dei Servizi demografici



Introduzione

- La “*Carta dei Servizi*” è uno strumento di fondamentale importanza nella costruzione di un rapporto positivo e trasparente tra il Comune ed il cittadino: con essa l’Amministrazione si impegna, nell’erogare i propri servizi, a perseguire specifiche finalità e a rispettare determinati standard di qualità.



Diversi sono i contenuti della presente “*Carta dei servizi demografici*”; in particolare:

- chiarisce l’organizzazione della struttura e delle competenze del personale;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con l’ufficio, ecc.);
- individua per l’utente le modalità per la presentazione di suggerimenti e dei reclami;
- fissa le modalità per lo svolgimento delle attività di verifica degli standard **di qualità**.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Fanno parte dei servizi demografici i seguenti Uffici: l'ufficio Anagrafe, l'ufficio di Stato Civile, l'ufficio Leva, l'ufficio Elettorale e l'ufficio di Statistica.

- **L'ufficio Anagrafe** documenta la posizione dei cittadini residenti, siano essi italiani o stranieri e ne rileva i movimenti che si verificano per cause naturali o civili (nascita, matrimonio, morte, immigrazione, emigrazione etc.); rilascia i certificati anagrafici (residenza, stato di famiglia, cittadinanza ecc) e le carte di identità, provvede alla autenticazione di firme, di copie e alla legalizzazione di foto.
- **L'ufficio di Stato civile** ha il compito di tenere i registri di stato civile che sono quelli di nascita, di cittadinanza, di matrimonio e di morte e in base ad essi l'ufficiale di stato civile rilascia certificati ed estratti.
- **L'ufficio Elettorale** revisiona le liste elettorali, aggiorna l'albo degli scrutatori e lo schedario elettorale, rilascia i certificati di iscrizione nelle liste elettorali, di godimento del diritto elettorale, le tessere elettorali ed i duplicati.
- **L'ufficio Statistica** calcola la popolazione residente, registra le relative variazioni, svolge le indagini commissionate dall'ISTAT
- **L'ufficio Leva** forma le liste di leva, aggiorna le liste di leva ed i ruoli matricolari; rilascia i relativi certificati e fornisce la documentazione per dispense, esoneri e rinvii dal servizio.

SEDE DEGLI UFFICI

- Piazza San Francesco 12
Primo piano dall'entrata principale sulla sinistra.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

- Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- Il martedì ed il giovedì pomeriggio anche dalle 15.00 alle 18.00

ORARIO PER INFORMAZIONI TELEFONICHE

- Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- Il martedì ed il giovedì pomeriggio anche dalle 15.00 alle 18.00

INFORMAZIONI E MODULISTICA

- <http://www.comune.guardiagrele.ch.it>, cliccando la voce Servizi demografici sotto l'indicazione "Il mio comune".

Personale assegnato

I Servizi Demografici sono inseriti nel I Settore “Affari Generali” del Comune di Guardiaagrele. Il personale assegnato è il seguente:

- Responsabile di Settore: Dott.ssa Annamaria De Lucia, tel.0871/8086221, ha funzioni di coordinamento dei servizi;
- Istruttore Amm.vo: Sig.ra Sonia Tonin, tel. 0871/8086237, Email: anagrafesc.grele@virgilio.it, si occupa del servizio di stato civile, anagrafe, elettorale e della leva;
- Istruttore Amm.vo: Sig. Franco Pasquale, tel. 0871/8086206, Email: anagrafesc.grele@virgilio.it si occupa del servizio di stato civile, anagrafe, elettorale;
- Esecutore operativo specializzato sig. Corvo Cesare, tel. 0871/8086227, Email: anagrafesc.grele@virgilio.it si occupa di alcuni procedimenti anagrafici e di stato civile, del rilascio dei certificati e delle carte di identità.

GLI STANDARD GARANTITI

- **CONTINUITA' E REGOLARITA' DEI SERVIZI.**
In caso di sciopero del personale viene garantito il servizio di Stato Civile.
- **ARTICOLAZIONE IN SPORTELLI DIFFERENZIATI PER TIPO DI PRATICA DA EFFETTUARE:**
Uno sportello per il rilascio delle certificazioni e delle carte di e delle carte di identità, un altro per le pratiche di residenza e un terzo per i certificati e gli atti di stato civile.
- **UTILIZZO DI UN LINGUAGGIO CHIARO E SEMPLICE NEL RENDERE LE SPIEGAZIONI RICHIESTE.**
- **GARANZIA DELLA PRIVACY ALLO SPORTELLLO.**
- **IMPEGNO DEL PERSONALE**
Nel caso di pratiche che coinvolgono piu' soggetti esterni e la cui trattazione presenta aspetti di complessità e di dubbio, sarà direttamente il personale comunale a contattare i soggetti coinvolti (altri enti pubblici) al fine di risolvere positivamente e tempestivamente i procedimenti.
- **AVVISI ANTICIPATI SULLA SCADENZA CARTA DI IDENTITA'.**
- **RISPETTO DEI TEMPI MASSIMI DI ATTESA INDICATI NELLA TABELLA CHE SEGUE:**

Procedimento: rilascio carta di identità

Ufficio: **anagrafe**

Documenti necessari

- 3 foto tessera uguali, recenti e a capo scoperto;
- il documento scaduto o in scadenza (è possibile il rinnovo della carta di identità anche 180 giorni prima della scadenza);
- nel caso in cui la precedente carta di identità (ancora valida) sia stata smarrita o rubata, occorre una denuncia da rendere presso un organo di polizia; in mancanza della carta di identità precedente, occorre un altro documento di riconoscimento (patente, passaporto ecc)
- nel caso in cui la precedente carta d'identità sia deteriorata, occorre produrla presso lo sportello.
- per il rilascio a minori, occorre che si presentino entrambi i genitori, muniti di un valido documento di riconoscimento e il minore stesso qualora la si richieda valida per l'espatrio.
- gli stranieri residenti, devono esibire anche un valido documento di soggiorno e la carta d'identità avrà valore unicamente come documento di riconoscimento e quindi non sarà valida per l'espatrio.

Tempi massimi

- 15 minuti allo sportello (per i residenti);
- 5 giorni dall'autorizzazione dell'altro comune (per i non residenti)

Quanto costa

- € 5,42
- in caso di smarrimento il duplicato costa il doppio.

Procedimento: rilascio carta di identità

Ufficio: anagrafe

- La carta d'identità è valida per l'espatrio nelle seguenti nazioni
- Albania, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia , Danimarca, Finlandia, Estonia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Principato di Monaco, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica di Montenegro, Repubblica Slovacca, Romania, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria. Per un elenco aggiornato si può consultare il sito www.poliziadistato.it
- In Macedonia la Carta d'Identità è valida solo se accompagnata da apposito tesserino rilasciato alla frontiera previo pagamento di una somma equivalente a circa Euro 25 (Informazioni in Questura)
- In Tunisia, Turchia, Marocco ed Egitto è possibile accedere con la Carta d'identità solo con il viaggio organizzato.
- Sulla carta d'identità valida per l'espatrio non compare nessuna dicitura; Se invece l'interessato si trova nelle particolari condizioni che ne impediscono per legge l'uscita dal territorio nazionale, comparirà la scritta "NON VALIDA PER L'ESPATRIO" sul retro del documento.

Procedimento: rilascio certificati

Ufficio: **anagrafe**

Tipo di certificati

- residenza;
- cittadinanza;
- stato di famiglia;
- stato libero
- vedovanza;
- esistenza in vita;
- godimento dei diritti politici;
- iscrizioni nelle liste elettorali;
- nascita;
- matrimonio;
- morte.

Documenti necessari

Richiesta diretta o per posta

Tempi massimi

- 10 minuti allo sportello

Quanto costa

- € 0,26 se in carta semplice;
- € 0,52 se in bollo (occorre una marca da bollo da € 14,62);
- i certificati rilasciati dallo stato civile sono esenti dai diritti di segreteria e quindi gratuiti.

Procedimento: rilascio certificato di nascita per minori di anni 15, uso espatrio

Ufficio: anagrafe

Documenti necessari

- una foto tessera del minore;
- compilazione della domanda che l'interessato deve presentare in Questura.

Paesi in cui si può espatriare

Austria, Belgio, Cipro, Croazia, Danimarca, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lettonia, Liechtenstein, Lussemburgo, Malta, Monaco, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Slovacca, Slovenia, Spagna Svizzera, Tunisia, Turchia. Per un elenco aggiornato si può consultare il sito www.poliziadistato.it

Tempi massimi

- 10 minuti allo sportello

Quanto costa

- gratuito



Procedimento: rilascio certificazioni anagrafiche storiche.

Ufficio: anagrafe

Tipo di certificati

- Certificati anagrafici storici.

Documenti necessari

- Richiesta diretta o per posta.

Tempi massimi

- 10 giorni

Quanto costa

- € 0,26 se in carta semplice;
- € 0,52 se in bollo (occorre una marca da bollo da € 14,62).

Procedimento: iscrizioni anagrafiche per trasferimento da altro comune o dall'estero di cittadini italiani.

Ufficio: anagrafe

Documenti necessari

- documento di identità, codice fiscale, patente di guida, targhe dei veicoli della famiglia.

Tempi massimi

- allo sportello 20 minuti per avviare la pratica;
- 20 giorni per la trasmissione al comune di precedente residenza della dichiarazione di iscrizione;
- 30 giorni per giustificati motivi in caso di accertamento negativo o non sufficientemente positivo;
- 3 giorni per la registrazione anagrafica, dal giorno di ricezione della conferma di cancellazione del comune di precedente residenza.

Quanto costa

- gratuito

Procedimento: iscrizioni anagrafiche per trasferimento da altro comune o dall'estero di cittadini Comunitari.

Ufficio: anagrafe

Documenti necessari

- Passaporto o documento equipollente
- Codice Fiscale
- Documentazione autentica idonea a dimostrare lo status di familiare, tradotta e legalizzata
- Documentazione idonea a dimostrare di trovarsi in una delle condizioni previste dall'art. 7 comma 1 lettere a) o b) o c) o d) del D.lgs.n. 30/2007

Pertanto il Cittadino Comunitario deve presentare la documentazione attestante una delle seguenti condizioni:

- a) L'attività lavorativa, subordinata o autonoma, esercitata.
- b) La disponibilità di risorse economiche per se e per i propri familiari, (secondo i criteri di cui all'art. 29,c.3,lett.b), D.lgs n. 286/1998), nonché la titolarità di un'assicurazione sanitaria ovvero di altro titolo comunque denominato idoneo a coprire tutti i rischi nel territorio nazionale.
- c) L'iscrizione presso un istituto pubblico o privato riconosciuto per seguire un corso di studi o di formazione professionale e la disponibilità di risorse economiche sufficienti per se e per i propri familiari, secondo i criteri di cui all'art. 29 comma 3° Lett. b) D.lgs n. 286/1998, nonché la titolarità di un'assicurazione sanitaria ovvero di altro titolo idoneo a coprire tutti i rischi sanitari.

Tempi massimi

- allo sportello 20 minuti per avviare la pratica;
- 20 giorni per la trasmissione al comune di precedente residenza della dichiarazione di iscrizione;
- 30 giorni per giustificati motivi in caso di accertamento negativo o non sufficientemente positivo;
- 3 giorni per la registrazione anagrafica, dal giorno di ricezione della conferma di cancellazione del comune di precedente residenza.

Quanto Costa

- gratuito

Procedimento: iscrizioni anagrafiche per trasferimento da altro comune o dall'estero di cittadini Extracomunitari

Ufficio: anagrafe

Documenti necessari

- Passaporto o documento equipollente
- Codice Fiscale
- L'esibizione del contratto di soggiorno stipulato presso lo Sportello Unico per l'immigrazione;
- La ricevuta rilasciata dall'ufficio postale attestante l'avvenuta presentazione della richiesta di permesso
- La domanda di rilascio del permesso di soggiorno per lavoro subordinato presentata allo Sportello Unico;

Qualora i cittadini extracomunitari abbiano fatto domanda di permesso di soggiorno per motivi familiari, nelle more del suo rilascio, sarà sufficiente l'esibizione del visto d'ingresso, della ricevuta rilasciata dall'Ufficio Postale attestante l'avvenuta presentazione della richiesta del Permesso di Soggiorno, nonché di fotocopia non autenticata del nulla osta rilasciato dallo sportello unico.

Tempi massimi

- allo sportello 20 minuti per avviare la pratica;
- 20 giorni per la trasmissione al comune di precedente residenza della dichiarazione di iscrizione;
- 30 giorni per giustificati motivi in caso di accertamento negativo o non sufficientemente positivo;
- 3 giorni per la registrazione anagrafica, dal giorno di ricezione della conferma di cancellazione del comune di precedente residenza.

Quanto Costa

- gratuito

Procedimento: cancellazioni anagrafiche.

Ufficio: **anagrafe**

Tipo di procedimento

Cancellazioni anagrafiche:

- per morte;
- per trasferimento di residenza;
- per irreperibilità accertata o in seguito al censimento per mancato rinnovo della dichiarazione di dimora abituale da parte dei cittadini extracomunitari.

Documenti necessari

- D'ufficio o su domanda dell'interessato.

Tempi massimi

- a) 3 giorni
- b) 20 giorni
- c) un anno dall'accertamento o dalla scadenza del permesso o della carta di soggiorno

Quanto costa

- gratuito

Procedimento: cambio di abitazione.

Ufficio: **anagrafe**

Documenti necessari

- Richiesta diretta o per posta allegando la fotocopia di un documento di identità;
- I cittadini comunitari ed extracomunitari devono presentarsi con il passaporto e un documento di soggiorno.

Tempi massimi

- Allo sportello 15 minuti per avviare la pratica;
- definizione della pratica entro 10 giorni lavorativi

Quanto costa

- gratuito

Procedimento: Autenticazione di copie, di documenti originali e di firma.

Ufficio: anagrafe

Documenti necessari

- Documento originale o copia da autenticare e documento di identità.

Tempi massimi

- 10 minuti allo sportello.

Quanto costa

- € 0,26 se in carta semplice;
- € 0,52 se in bollo (occorre una marca da bollo da € 14,62 ogni 4 facciate).

Procedimento:

**Autentica di firma
sui passaggi di
proprietà**

Ufficio:

anagrafe

- L'autenticazione viene effettuata di norma sul "Modello CDP" (Certificato di proprietà). Per i veicoli più vecchi, per i quali questo modello non è presente, essa viene effettuata sull'atto di vendita, predisposto dal venditore, che verrà spillato al libretto di circolazione.

Documenti necessari:

- certificato di proprietà
- documento valido del dichiarante
- fotocopia del documento valido dell'acquirente
- in caso di procuratore, tutore o di legale rappresentante di ditta e società, deve essere presentato anche l'atto che autorizza alla firma (procura, visura camerale)

IMPORTANTE!

Per il completamento della pratica (trascrizione e pagamento delle relative imposte) l'atto dovrà essere successivamente portato al Pubblico Registro Automobilistico, oppure all'Ufficio Motorizzazione, oppure presso una delegazione degli Automobile Club oppure ancora presso un'agenzia o studio di consulenza automobilistica.

Gli uffici stessi e le agenzie di consulenza possono anche autenticare le firme e quindi espletare l'intera pratica del trasferimento di proprietà.

Tempi massimi

- 10 minuti allo sportello.

Quanto Costa:

- marca da bollo da 14,62 €
- diritti di segreteria di 0,52 €

Procedimento: Autocertificazione (informazioni e modulistica).

Ufficio: anagrafe

Documenti necessari

- Nessuno, richiesta dell'interessato.

Tempi massimi

- 10 minuti allo sportello.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: consegna decreti di pensioni.

Ufficio: anagrafe

Tipo di procedimento

Consegna dei decreti di concessione di pensioni INPDAP e legalizzazione foto del titolare.

Documenti necessari

- Documento di identità;
- una foto tessera recente.

Tempi massimi

- 10 giorni dalle comunicazioni dell'INPDAP per avvisare il cittadino
- avvisato il cittadino, 15 minuti allo sportello

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: rilascio codice fiscale ai neonati.

Ufficio: **anagrafe**

Documenti necessari

- Non ci sono documenti da presentare, il servizio viene reso contestualmente alla denuncia di nascita.

Tempi massimi

- 15 minuti allo sportello.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: scelta del nome per allineamento Codice Fiscale. Art. 36 DPR 396/ 2000

Ufficio: Stato Civile e Anagrafe

- Chi ha avuto attribuito alla nascita, prima della data di entrata in vigore del presente regolamento, un nome composto da più elementi, anche se separati tra loro, può dichiarare per iscritto all'ufficiale dello stato civile del luogo di nascita l'esatta indicazione con cui, in conformità alla volontà del dichiarante o, all'uso fattone, devono essere riportati gli elementi del proprio nome negli estratti per riassunto e nei certificati rilasciati dagli uffici dello stato civile e di anagrafe.
- 2. La sottoscrizione della dichiarazione non è soggetta ad autenticazione ove presentata unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore. L'istanza e la copia fotostatica del documento di identità possono essere inviate per via telematica o a mezzo posta o via fax.

Tempi massimi

- 15 minuti allo sportello.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: rilascio certificati ed estratti .

Ufficio: stato civile.

Tipo di procedimento

Rilascio certificati ed estratti:

- nascita;
- matrimonio;
- morte.

Documenti necessari

- Nessuno, richiesta dell'interessato.

Tempi massimi

- 10 minuti allo sportello.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: rilascio certificazioni storiche.

Ufficio: stato civile.

Tipo di procedimento

- Ricerche d'archivio di stato civile o certificazioni storiche.

Documenti necessari

- Nessuno, richiesta dell'interessato diretta o per posta.

Tempi massimi

- 10 giorni.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: rilascio copie integrali.

Ufficio: stato civile.

Tipo di procedimento

- Rilascio copie integrali di atti dello stato civile.

Documenti necessari

- Richiesta scritta e motivata, in carta semplice, da presentare da persone legittimate.

Tempi massimi

- 15 minuti allo sportello.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: denuncia di nascita.

Ufficio: stato civile.

Documenti necessari:

- a) documento di identità valido;
- b) attestazione di nascita rilasciata dalla Direzione Sanitaria, ovvero dal medico o dall'ostetrica che ha assistito al parto;
- in mancanza dell'attestazione è sufficiente una dichiarazione sostitutiva

Tempi massimi

- 30 minuti nell'ufficio dello Stato Civile.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: pubblicazioni di matrimonio.

Ufficio: stato civile

Documenti necessari:

1. Autocertificazione di residenza, stato libero e cittadinanza italiana, redatta da ciascun nubendo e corredata da una copia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
2. Marche da bollo: una se entrambi i nubendi sono residenti nel comune e due se uno dei due risiede in un altro comune;
3. Per matrimonio religioso: richiesta del ministro del culto.
4. Per i cittadini stranieri:
 - Nulla osta di cui all'art. 116 del codice civile rilasciato dalla competente autorità straniera in Italia.

Tempi massimi

- 30 minuti nell'ufficio dello Stato Civile, previo appuntamento

Quanto costa

- 1 marca da bollo da € 14,62 se entrambi i nubendi sono residenti nel Comune;
- 2 marche da bollo da € 14,62 se uno dei due nubendi risiede in un altro comune.

Procedimento: celebrazione matrimonio civile.

Ufficio: stato civile

Documenti necessari:

- Certificato di eseguite pubblicazioni.

Tempi massimi

- Previo appuntamento con l'Ufficiale di Stato Civile anche fuori dall'orario di servizio.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: Denuncia di morte.

Ufficio: stato civile

Documenti necessari:

- a) accertamento necroscopico;
- b) scheda di morte Istat;
- c) dichiarazione di un familiare o di un incaricato.

Tempi massimi

- Entro 24 ore dal decesso.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: Acquisto cittadinanza italiana.

Ufficio: stato civile

Documenti necessari:

- Decreto di concessione e documento di identità.

Tempi massimi

- 15 giorni.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: Rilascio certificati.

Ufficio: Elettorale

Tipo di procedimento

- Rilascio certificazioni di iscrizioni nelle liste elettorali.

Documenti necessari:

- Richiesta verbale per singolo elettore, o richiesta scritta per lista.

Tempi massimi

- 10 minuti allo sportello (singolo elettore), 2 giorni (lista)

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: Rilascio tessera elettorale.

Ufficio: Elettorale

Requisiti necessari:

- compimento 18 anni;
- trasferimento residenza;
- Riacquisto diritti elettorali.

Tempi massimi

- 20 giorni dall'iscrizione nelle liste elettorali

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: Rilascio tessera elettorale (duplicato).

Ufficio: Elettorale

Documenti necessari;

- Dichiarazione di smarrimento e documento di identità.

Tempi massimi

- 10 minuti allo sportello nella settimana precedente le elezioni.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: Richiesta inserimento albo scrutatori.

Ufficio: Elettorale

Documenti necessari;

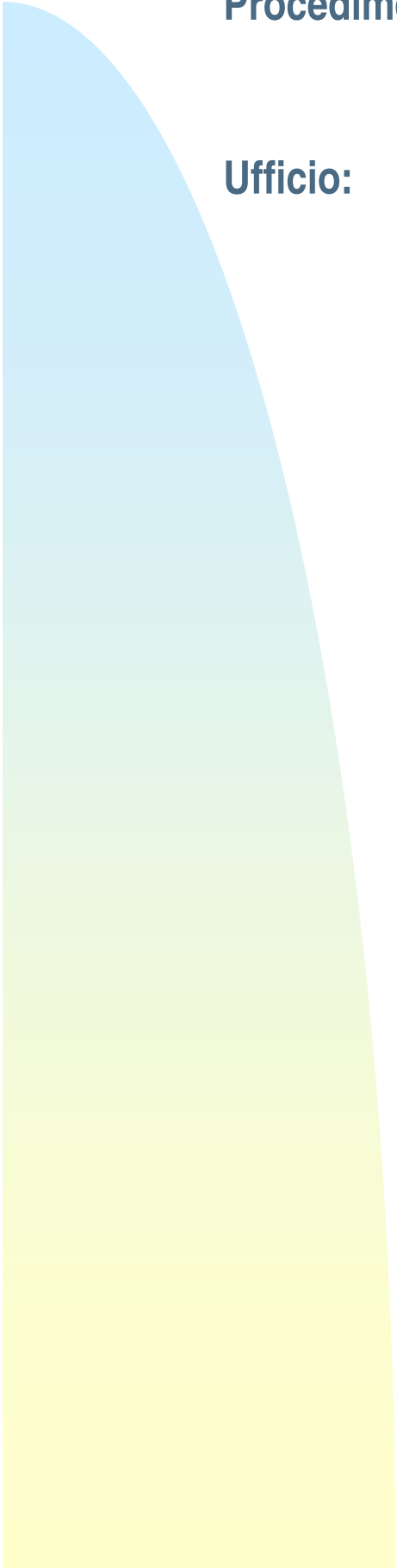
- domanda in carta semplice;
- titolo di studio: scuola dell'obbligo.

Tempi di presentazione della domanda

- dal 01 al 30 novembre di ogni anno.

Quanto costa

- Gratuito.



Procedimento: Richiesta inserimento albo presidenti di seggio.

Ufficio: Elettorale

Documenti necessari;

- domanda in carta semplice;
- titolo di studio: scuola media superiore.

Tempi di presentazione della domanda

- dal 01 al 31 ottobre di ogni anno.

Quanto costa

- Gratuito.

Procedimento: Richiesta iscrizione giudici popolari

Ufficio: Elettorale

Documenti necessari;

- domanda in carta semplice;
- titolo di studio: scuola media superiore

Tempi di presentazione della domanda

- dal 01 al 31 luglio di ogni biennio.

Quanto costa

- Gratuito.



Procedimento: Consulenza per il servizio civile sostitutivo e per i benefici della leva.

Ufficio: **Leva**

Documenti necessari;

- Richiesta cittadino.

Tempi massimi.

- 20 minuti allo sportello.

Quanto costa

- Gratuito

TUTELA DEGLI UTENTI

L'istituto del reclamo.

Per rimuovere eventuali disservizi o comportamenti non in linea con i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo.

Modalità.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo di posta elettronica e devono contenere le generalità e l'indirizzo del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il reclamo va indirizzato al responsabile dei servizi demografici che, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta con celerità e comunque non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno dato luogo alla lamentela.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi; esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti.

TUTELA DEGLI UTENTI (segue)

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio.

L'Amministrazione, consapevole del fatto che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio erogato.

A tale scopo vengono promosse indagini ad hoc sul livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio e/o attraverso indagini campionarie (telefoniche, postali o via internet).

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati al fine di adottare gli interventi necessari per migliorare i servizi resi.

Aggiornamento della Carta dei Servizi.

La Carta sarà aggiornata con cadenza biennale; sarà pubblicata sul sito internet dell'Ente e potrà essere richiesta presso l'ufficio Relazioni con il Pubblico, l'ufficio Anagrafe e l'ufficio di Stato Civile.



Fasi successive

- Riassumere i compiti assegnati agli spettatori
- Illustrare brevemente le azioni che si intende intraprendere di persona



Conclusione

- Aggiungere una frase ad effetto che riassume la propria posizione rispetto agli argomenti trattati
- Riassumere i concetti fondamentali