Comune di Modena

Carta dei servizi demografici

anagrafe
stato civile
elettorale e leva

Comune di Modena

Carta dei servizi demografici

anagrafe stato civile elettorale e leva

approvata con D.G.C. n. 759 del 29.12.2011

INDICE

Presentazione 5

1 INTRODUZIONE **7**
Che cos'è la Carta dei servizi 7
La struttura della Carta dei servizi 8
Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi 8

2 I SERVIZI ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE E LEVA **9**
Cenni storici 9
Le regole dei Servizi Demografici 9
I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio 10
L'organizzazione del servizio 11
Quali sono i servizi offerti 11
Chi sono i destinatari dei servizi 12
Dove si trovano gli uffici e quali sono i recapiti 12
Qual è l'orario di apertura al pubblico 12

3 LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ **13**
Certificati 14
Carta d'Identità 16
Residenza 18
Stato Civile 22
Elettorale e Leva 27

4 I RAPPORTI CON GLI UTENTI **30**
Rilevazione della soddisfazione degli utenti 30
Suggerimenti, reclami e segnalazioni 30
I progetti di miglioramento 2012/2013 31

Quasi ogni cittadino modenese entra in contatto con gli sportelli anagrafici almeno una volta l'anno. Si tratta, quindi, di uffici il cui operato è di primaria importanza per le attività del Comune e ai quali, con il progredire dell'innovazione tecnologica, viene richiesto una continua attenzione alle nuove richieste e un costante aggiornamento. Da questa consapevolezza nasce la Carta dei servizi dei Servizi Demografici del Comune di Modena, uno strumento per essere sempre più vicini ai modenesi.

Con questo agile documento i Servizi Demografici del Comune di Modena si presentano ai cittadini elencando tutte le possibilità offerte dagli uffici e le modalità di accesso. Si tratta di uno strumento fondamentale con cui si applica il principio di trasparenza delle attività della Pubblica Amministrazione, in esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio anagrafico viene attuato per garantire al cittadino le informazioni e gli atti di cui ha bisogno.

Penso sia opportuno ribadire questi concetti che rappresentano uno dei tratti più innovativi della moderna Pubblica Amministrazione e che il Comune di Modena intende sviluppare e tutelare grazie all'impegno continuo degli operatori. La Carta dei servizi rappresenta dunque un impegno, non solo quantitativo, ma soprattutto qualitativo dei tanti servizi prestati quotidianamente.

Simona Arletti
Assessore agli Affari Generali del Comune di Modena

A cura dell'ufficio grafica del Comune di Modena: Cinzia Cassanta

1 INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei servizi

"La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.
Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione". (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*)
Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi 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 dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi comunali", ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Decreto legislativo 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

Le Carte dei servizi, infine, rappresentano uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità" del Comune di Modena, ovvero la messa a sistema delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.
Il Sistema qualità è finalizzato a programmare e coordinare i progetti di miglioramento e prevede l'utilizzo di differenti strumenti di analisi e intervento: dall'applicazione dei

modelli di eccellenza (es. C.A.F.) alla definizione di set di indicatori della performance, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti.
Il Sistema qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, in raccordo con la Direzione generale e i diversi settori dell'ente. Tale unità si occupa di presidiare, coordinare e promuovere gli interventi e le azioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi, definisce annualmente il "Piano della qualità", approvato dalla Direzione generale, nel quale vengono stabiliti i principali progetti e piani di miglioramento relativi ai servizi dell'ente in un'ottica di qualità e di miglioramento continuo.

La struttura della Carta dei servizi

La Carta dei servizi viene approvata dalla Giunta comunale.

Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;
- i progetti di miglioramento.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Modena possono essere scaricate in formato pdf dai siti web del Comune:

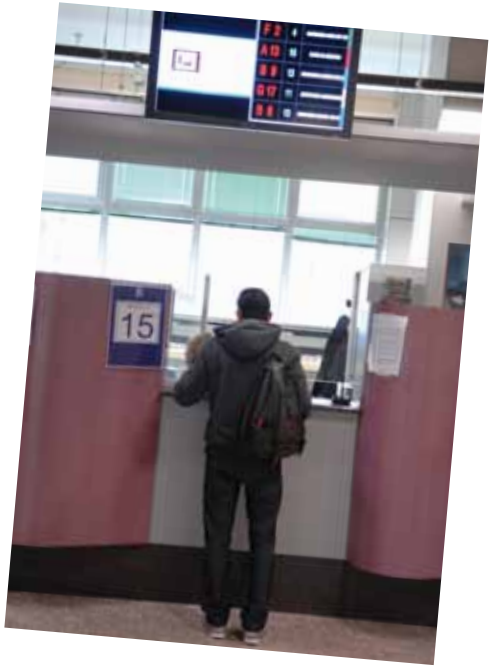
www.comune.modena.it/vado-in-comune/carte-dei-servizi

www.comune.modena.it/qualitaente

Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Il Comune di Modena realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.



2 I SERVIZI ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE E LEVA

Cenni storici

Le prime anagrafi (dal greco anagraphé = registrazione, iscrizione) scaturirono dai "censimenti" che venivano utilizzati per regolare la convivenza dei singoli.
Marco Aurelio, dopo essere stato in Egitto, introdusse anche nell'Impero Romano l'obbligo di registrare i propri figli entro 30 giorni dalla loro nascita, in modo da permettere ad ogni cittadino di produrre prova documentaria della propria origine territoriale, parentale e temporale. Con la caduta dell'Impero, 476 d.C. cadde in disuso.
Con il Concilio di Trento nel 1563 la funzione di registrazione/iscrizione venne gestita totalmente dalla Chiesa Romana con la tenuta di appositi registri cartacei parrocchiali per i battesimi, le nascite e i decessi.
Fu l'anticipazione dell'Ufficio di Stato Civile.
Le anagrafi, con il compito di conoscere numericamente la consistenza dei cittadini viventi sui territori, esistevano già nelle città più importanti di alcuni Stati pre-unitari.
Solo nel 1864 vi fu il primo provvedimento unitario per l'istituzione del Registro di popolazione (R.D. 31/12/1864 n. 2105).
Il Regio Decreto prevedeva l'obbligo di istituire l'Ufficio delle Anagrafi in ogni Comune del Regno sulla base del censimento del 1861 per le persone con residenza stabile .
Le anagrafi assunsero così il compito di fotografare costantemente i movimenti migratori, le nascite, i matrimoni, le morti e le cittadinanze.
Il registro della popolazione residente era costituito dall'insieme dei "fogli di famiglia" su cui venivano trascritti e aggiornati i dati relativi a ciascun nucleo familiare residente nel Comune.
Con il Regolamento del 1873 venne disciplinato l'obbligo della redazione oltre che dei "fogli di famiglia" anche di "schede individuali" intestate ai singoli cittadini e contenenti i dati relativi alla loro posizione anagrafica (data e luogo di nascita, maternità, paternità, stato civile, occupazione, residenza, eventuali immigrazioni da altri Comuni, data e luogo di decesso).
L'art. 117 della Costituzione assegna allo Stato la potestà legislativa esclusiva in materia di cittadinanza, stato civile, anagrafi e legislazione elettorale.
Nel primo Codice Civile del 1865 veniva espresso il concetto della dimora abituale e del diritto alla residenza.
Ancora oggi il buon funzionamento delle anagrafi consente una buona organizzazione e strutturazione dello Stato.
In ogni Comune il Sindaco, nella veste di Ufficiale di Governo, è il responsabile della corretta tenuta dei Registri Anagrafici e di Stato Civile.
Per l'espletamento di tale compito si avvale di funzionari comunali che, dotati di adeguata professionalità ed esperienza, svolgono le proprie competenze istituzionali sulla base di leggi e disposizioni dello Stato, sotto la vigilanza delle Prefetture (Uffici Territoriali di Governo).

Le regole dei servizi demografici

LEGISLAZIONE DI RIFERIMENTO

Stato Civile
- R.D. 9 luglio 1939 n. 1238
- D.P.R. 3 novembre 2000 n. 396

Anagrafe
- Legge 1228/1954 "legge anagrafica"
- D.P.R. 223/1989 Regolamento di attuazione

Leggi di applicazione generale
- Legge 142/1990
- 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
- D.P.R. 642/1972 Imposta di bollo
- Decreto legislativo 196/2003 Tutela dei dati e Privacy

Elettorale
- D.P.R. 642/1972

I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio

L'attività dei Servizi Demografici si ispira ai seguenti principi:

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

EFFICACIA ED EFFICIENZA
L'organizzazione, ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricerca le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee, attraverso le analisi costi/benefici ed obiettivi/risultati tenuto conto dell'interesse pubblico.

TRASPARENZA, ACCESSO, PARTECIPAZIONE E PRIVACY
I Servizi Demografici garantiscono ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi.
Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.
I Servizi Demografici dispongono di alcune tra le più rilevanti banche dati previste dall'ordinamento italiano. Molte leggi consentono ad altri enti, sia pubblici che privati, di accedervi direttamente, purché siano osservate le condizioni di sicurezza dei dati e di rispetto della privacy.
Si ritiene opportuno informare i cittadini che i dati relativi a nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale e residenza possono essere visualizzati da tutti i gestori di pubblici servizi che ne facciano richiesta, dagli organismi preposti al prelievo contributivo e fiscale, ed in generale da ogni ente che debba verificare una dichiarazione sostitutiva di certificazione presentata dai privati, o che debba eseguire accertamenti d'ufficio.
Nel fornire i dati che vengono richiesti, anche diversi da quelli citati, i Servizi Demografici prestano la massima attenzione al rispetto dei principi di necessità e pertinenza delle domande, vagliando caso per caso le motivazioni, e solo all'esito positivo rilasciano informazioni.
Tra i progetti attualmente in studio assume particolare rilevanza la trasmissione informatizzata dei dati richiesti da altri enti, previa autenticazione del richiedente, non soltanto al fine di velocizzare le procedure di controllo, ma anche al fine di limitare al minimo indispensabile la circolazione cartacea di documentazione, che in tal modo potrà essere trasmessa elettronicamente direttamente dall'ufficiale d'anagrafe o di stato civile all'operatore esterno autorizzato che la richiede.

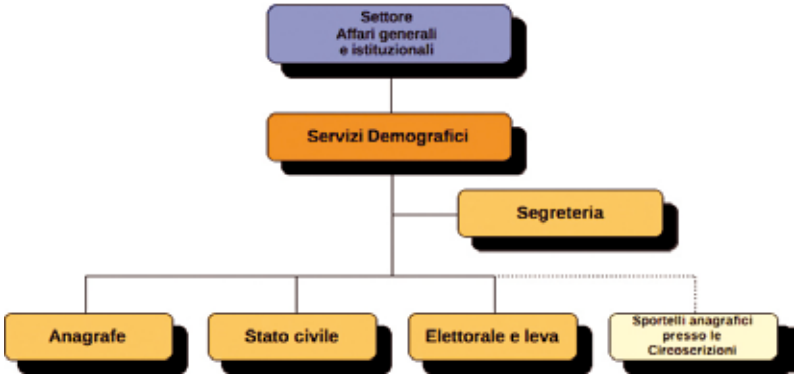
PARTECIPAZIONE DEI DIPENDENTI
I Servizi Demografici promuovono la partecipazione attiva dei dipendenti all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza, attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO
I Servizi Demografici garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.
Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi d'informazione locale;
- sito web del Comune;
- segnaletica negli uffici.

L'organizzazione del servizio

I Servizi Demografici del Comune di Modena fanno parte del Settore Affari generali e istituzionali.
L'organigramma della struttura è il seguente:



Quali sono i servizi offerti

I Servizi Demografici sono regolati da normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

1) Anagrafe
Funzione dell'Anagrafe è di registrare gli abitanti residenti nel Comune sia come singoli che come componenti di una famiglia, registrando nel tempo i movimenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (morti ed emigrati).
Gli uffici curano quindi la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il rilascio delle carte di identità, le pratiche di immigrazione e il cambio di residenza, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).

2) Stato civile
Funzione dello Stato Civile è registrare il complesso di eventi determinanti lo status della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà.
Allo Stato Civile spetta 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.
Un'altra funzione essenziale di tale servizio è quella di garantire l'attualità della documentazione in modo che essa sia continuamente aggiornata rispetto alla persona.
Gli uffici curano quindi la redazione degli atti di nascita, cittadinanza, pubblicazione, matrimonio e morte; aggiornano, attraverso le annotazioni, gli atti conservati in archivio e ne rilasciano la relativa certificazione.

3) Elettorale e leva
Funzione dell'Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Modena, di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale.
L'ufficio provvede anche all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello. Rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali e gestisce la formazione e l'aggiornamento delle liste di leva e la registrazione dei congedi.

Chi sono i destinatari dei servizi

Sono tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento, nonché tutti i soggetti che hanno diritto o richiedono di usufruire di tali servizi.

Dove si trovano gli uffici e quali sono i recapiti

Sede centrale del Servizi Demografici

Via Santi, 40
tel. 059 2032077
fax Anagrafe 059 2033515
fax Stato Civile 059 2033525
fax Elettorale 059 2032068
web:
www.comune.modena.it/servizidemografici

Sportelli anagrafici circoscrizionali

Circoscrizione n. 1
Centro Storico - San Cataldo
Piazzale Redecocca, 1
tel. 059 2033481 - fax 059 2033482

Circoscrizione n. 2
Crocetta - San Lazzaro - Modena Est
Via Nonantolana, 685/S
tel. 059 2034147 - fax 059 2034155

Circoscrizione n. 3
Sant'Agnese - San Damaso - Buon Pastore
Via Don Minzoni, 12
tel. 059 2034192 - fax 059 2034185

Circoscrizione n. 4
San Faustino - Madonnina - Quattro Ville
Via Newton, 150/b
tel. 059 2034031 - fax 059 2034045

Qual è l'orario di apertura al pubblico

La sede centrale è aperta:
da lunedì a sabato 8.30 - 12.30
giovedì pomeriggio 14.00 - 18.00

Gli sportelli anagrafici circoscrizionali sono aperti:
da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30
giovedì pomeriggio 14.00 - 18.00
Periodi di chiusura:
mese di agosto e periodo natalizio

Le ore settimanali di apertura al pubblico di tutte le sedi in cui vengono erogati i servizi demografici sono i seguenti:

Sede centrale di via Santi, 40	28 ore settimanali
Sportello anagrafico Circoscrizione 1	24 ore settimanali
Sportello anagrafico Circoscrizione 2	24 ore settimanali
Sportello anagrafico Circoscrizione 3	24 ore settimanali
Sportello anagrafico Circoscrizione 4	24 ore settimanali

3 LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità associati ai singoli servizi offerti riguardano:

- l'accessibilità dei servizi - multicanalità
- la tempestività dell'erogazione
- la trasparenza delle informazioni

I Servizi Demografici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso il Punto Informativo presso la sede di via Santi n. 40, sia attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web:

www.comune.modena.it/servizidemografici

I Servizi Demografici realizzano e mettono a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche;

l'apposita modulistica è disponibile e scaricabile all'indirizzo web:

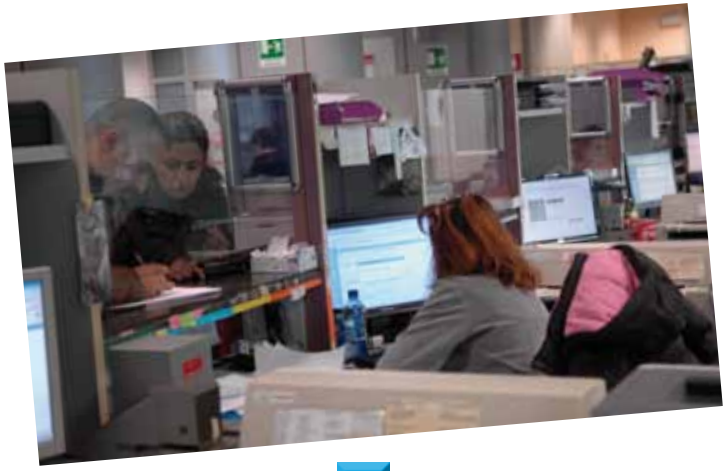
www.comune.modena.it/Modulistica

I Servizi Demografici, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegnano ad informare il singolo cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo.

ANAGRAFE

Certificati

SERVIZIO	Certificati anagrafici
DESCRIZIONE	I certificati anagrafici sono attestazioni che riguardano i dati contenuti nei registri della popolazione residente nel Comune (residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato libero, nascita, morte, matrimonio, godimento dei diritti politici). Vengono rilasciati dall'anagrafe di residenza
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ■ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta ■ Credenziali (user e password) rilasciate dal Comune o firma digitale per la richiesta online
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede centrale e circoscrizioni ■ Richiesta certificati via internet con timbro digitale: **www.comune.modena.it/servizidemografici** ■ Per posta
TEMPI RILASCIO (tempestività)	■ Immediato allo sportello ■ Massimo entro 48 ore via internet
COSTO	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni



SERVIZIO	Certificati d'anagrafe storici
DESCRIZIONE	I certificati d'anagrafe storici attestano situazioni anagrafiche relative ad una data precisa del passato. (Certificato di residenza storico - Certificato di stato di famiglia storico)
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ■ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Solo in sede centrale attraverso: ■ sportello ■ per posta
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Di norma entro 30 giorni, salvo ricerche particolarmente complesse
COSTO	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni

Carta d'identità

SERVIZIO	Carta d'identità (cartacea)
DESCRIZIONE	È il documento che attesta l'identità della persona
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ 3 fotografie formato tessera uguali, a capo scoperto su sfondo bianco ■ Vecchia carta di identità o denuncia di smarrimento/furto
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede centrale e circoscrizioni ■ A domicilio, in casi straordinari per allettati, previo appuntamento
TEMPI RILASCIO (tempestività)	■ Immediato allo sportello ■ A domicilio entro 30 giorni dalla richiesta
COSTO	Euro 5,42
MODULISTICA	Presente sul sito: **www.comune.modena.it/servizidemografici**

SERVIZIO	Carta d'identità elettronica
DESCRIZIONE	Carta di identità elettronica è il nuovo documento di riconoscimento di tipo elettronico che progressivamente sostituirà quello cartaceo
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ 1 fotografia formato tessera, a capo scoperto ■ Codice fiscale ■ Vecchia carta di identità o denuncia di smarrimento/furto
MODALITÀ DI ACCESSO	Allo sportello della sede centrale, previa prenotazione all'indirizzo: **www.comune.modena.it/servizidemografici**
RILASCIO (tempestività)	Immediato
COSTI	Euro 25,42
MODULISTICA	Presente sul sito: **www.comune.modena.it/servizidemografici**

SERVIZIO	Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà
DESCRIZIONE	Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà: è il documento con cui il cittadino può dichiarare numerose situazioni che lo riguardano (stati, qualità personali o fatti); il documento non può contenere dichiarazioni di intenzioni, propositi per il futuro, procure e comunque non può riguardare atti negoziali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello della sede centrale e circoscrizioni ■ A domicilio, in casi straordinari per allettati, previo appuntamento
TEMPI RILASCIO (tempestività)	■ Immediato allo sportello ■ A domicilio entro 30 giorni
COSTI	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni
MODULISTICA	Presente sul sito: **www.comune.modena.it/servizidemografici**

SERVIZIO	Autenticazioni di firme, di copie di documenti e fotografie
DESCRIZIONE	Autenticazioni di firme, di copie, di documenti e di fotografie: l'autenticazione è l'attestazione da parte del pubblico ufficiale che una firma è resa dal dichiarante in sua presenza ed è quindi autentica; che la fotografia corrisponde alla persona che ne richiede la legalizzazione e che la copia del documento è conforme all'originale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento d'identità in corso di validità ■ Documento originale completo in tutte le sue parti; non si autentica la firma su atti scritti in lingua straniera ■ Una fotografia da autenticare
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello della sede centrale e circoscrizioni ■ A domicilio, in casi straordinari per allettati, previo appuntamento
TEMPI RILASCIO (tempestività)	■ Immediato allo sportello ■ A domicilio entro 30 giorni
COSTI	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni

Residenza

SERVIZIO	Cambi di abitazione in città
DESCRIZIONE	Entro 20 giorni dalla data in cui è avvenuto il cambio di abitazione occorre presentare la denuncia presso l'ufficio anagrafe
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento d'identità in corso di validità ■ Codice fiscale ■ Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno ■ Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati di chi cambia abitazione ■ Dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione in cui si desidera risiedere
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede centrale, previa prenotazione all'indirizzo: **www.comune.modena.it/servizidemografici** ■ Agli sportelli circoscrizionali ■ Via fax ■ Posta ■ Posta Elettronica Certificata
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Entro 90 giorni
COSTI	Nessuno
MODULISTICA	Presente sul sito: **www.comune.modena.it/servizidemografici**

SERVIZIO	Attestazioni di soggiorno dei cittadini comunitari
DESCRIZIONE	Il cittadino dell'Unione europea che abbia soggiornato in via continuativa per cinque anni nel territorio nazionale acquisisce il diritto di soggiorno permanente, sempre nel rispetto delle condizioni previste dalla legge
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Soggiorno e residenza regolare da 5 anni ■ Documento di identità ■ Codice fiscale
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Entro 30 giorni
COSTI	Imposta di bollo e diritti di segreteria

SERVIZIO	Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari
DESCRIZIONE	I cittadini dell'Unione europea che decidano di soggiornare per un periodo superiore ai tre mesi devono richiedere l'iscrizione anagrafica presso il Comune di dimora
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità ■ Codice fiscale ■ Attestazione risorse economiche (contratto di lavoro/deposito bancario/busta paga) ■ Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo famigliare ■ Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno ■ Dati relativi alle patenti convalidate in Italia e ai veicoli intestati
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello della sede centrale, previa prenotazione all'indirizzo: **www.comune.modena.it/servizidemografici** ■ A domicilio, in casi straordinari per gli allettati, previo appuntamento
TEMPI RILASCIO (tempestività)	■ Entro 90 giorni ■ A domicilio entro 90 giorni
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Iscrizioni anagrafiche di cittadini italiani e/o extracomunitari
DESCRIZIONE	È la dichiarazione con la quale si afferma di avere la dimora abituale in una data città ad un determinato indirizzo
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità ■ Codice fiscale ■ Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo famigliare ■ Indirizzo esatto, con numero civico e numero interno ■ Dati relativi alle patenti convalidate in Italia e ai veicoli intestati a chi cambia abitazione ■ Per i cittadini extracomunitari occorre: passaporto e titolo che attesti la regolarità del soggiorno
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello della sede centrale, previa prenotazione all'indirizzo: **www.comune.modena.it/servizidemografici** ■ A domicilio, in casi straordinari per gli allettati, previo appuntamento
TEMPI RILASCIO (tempestività)	■ Entro 90 giorni ■ A domicilio entro 90 giorni
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Rilascio tesserini di caccia
DESCRIZIONE	È una autorizzazione regionale, rilasciata dal Comune di residenza (generalmente a partire dal 20/25 di Luglio di ogni anno), per l'esercizio della caccia e valido in tutto il territorio nazionale. Il tesserino è personale e riporta l'indicazione della forma di caccia prescelta. Con il tesserino il cacciatore riceve copia del calendario venatorio provinciale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Porto d'armi uso caccia, rilasciato dalla Questura ■ Ricevute dei versamenti richiesti per legge ■ Tesserino per l'esercizio venatorio scaduto
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Immediato
Costi	Nessuno

SERVIZIO	Rilascio e rinnovo licenze di pesca
DESCRIZIONE	Il Comune rilascia la licenza di pesca di tipo B per pescatori dilettanti
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità ■ 2 fotografie formato tessera ■ Tesserino scaduto ■ Domanda di richiesta compilata
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale e circoscrizioni
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Immediato
COSTI	Imposta di bollo e diritti di segreteria

Stato Civile e Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (AIRE)

SERVIZIO	Denunce di nascita
DESCRIZIONE	La denuncia di nascita viene resa da un genitore, se sposati, da entrambi, se non coniugati, entro dieci giorni dall'evento, presso l'ufficio di Stato civile del Comune in cui è avvenuta la nascita o in quello di residenza dei genitori
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità dei genitori ■ Attestazione di nascita dell'ospedale
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Immediato
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Denunce di morte
DESCRIZIONE	La denuncia di morte viene resa all'Ufficiale dello Stato Civile entro 24 ore dal decesso da parte del cittadino e/o dell'Agenzia di Pompe Funebri
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Certificato necroscopico ■ Scheda Istat ■ Avviso del decesso
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Immediato
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Certificati, estratti di Stato Civile
DESCRIZIONE	I certificati di stato civile attestano i dati desumibili dai registri di stato civile, in particolare: • **certificato di nascita** (da cui risulta luogo e data di nascita) • **certificato di matrimonio** (da cui risulta luogo e data di matrimonio) • **certificato di morte** (da cui risulta luogo e data di morte) • **estratto per riassunto dell'atto di nascita** (certificazione di nascita completa di eventuali annotazioni) • **estratto per riassunto dell'atto di matrimonio** (certificazione di matrimonio completa di eventuali annotazioni) • **estratto per riassunto dell'atto di morte** (certificazione di morte completa di eventuali annotazioni)
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ■ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o via mail ■ Credenziali (user e password) rilasciate dal Comune o firma digitale per la richiesta online
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede centrale e circoscrizioni ■ Per posta ■ Richiesta certificati via internet con timbro digitale: **www.comune.modena.it/servizidemografici** ■ Richiesta via e-mail
TEMPI RILASCIO (tempestività)	■ Allo sportello sede centrale: immediato ■ Nelle circoscrizioni: entro due giorni dalla richiesta ■ Massimo entro 48 ore via internet
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Copie integrali di atti di stato civile
DESCRIZIONE	La copia integrale di un atto di stato civile (nascita, matrimonio e morte) è una fotocopia dell'atto contenuto nel registro di Stato Civile
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ■ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o via mail
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede ■ Per posta ■ Richiesta via e-mail
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Entro 5 giorni dalla richiesta
COSTI	Nessuno
MODULISTICA	Presente sul sito: **www.comune.modena.it/servizidemografici**

SERVIZIO	Pubblicazioni di matrimonio
DESCRIZIONE	La pubblicazione di matrimonio è una forma di pubblicità/notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio da parte delle due persone interessate
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità ■ Per i cittadini comunitari ed extra comunitari: documento di identità in corso di validità e nulla osta rilasciato dalle autorità straniere competenti ■ Richiesta del parroco o ministro di culto se matrimonio religioso
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale
TEMPI RILASCIO (tempestività)	In relazione alla data di matrimonio (le pubblicazioni hanno validità massimo 6 mesi)
COSTI	Imposta di bollo

SERVIZIO	Autorizzazione alla cremazione, all'affido e alla dispersione delle ceneri
DESCRIZIONE	L'autorizzazione alla cremazione, dispersione e affido personale delle ceneri è data nel rispetto della volontà espressa in vita dal defunto
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità ■ Iscrizione alla Socrem o ad altra società di cremazione ■ Copia del testamento pubblicato del defunto o dichiarazione del coniuge o di tutti i parenti di grado più prossimo
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Entro 3 giorni dalla richiesta
COSTI	Imposta di bollo

SERVIZIO	Iscrizione Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (AIRE)
DESCRIZIONE	Il registro AIRE contiene i dati dei cittadini italiani che hanno dichiarato di risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore a 12 mesi al Consolato o all'Ufficio di Stato Civile
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità ■ Indirizzo estero esatto
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede centrale ■ Tramite Consolato/Ambasciata italiano nello stato estero
TEMPI RILASCIO (tempestività)	■ Entro un anno se la richiesta è presentata allo sportello sede centrale, se perviene la domanda consolare ■ Entro 90 giorni dalla richiesta del Consolato
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Richiesta di cittadinanza (neo-diciottenni)
DESCRIZIONE	I neo-diciottenni stranieri nati e cresciuti in Italia possono presentare domanda di cittadinanza entro il 19° anno di età
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Certificato di residenza storico ■ Copia atto di nascita ■ Copia dei permessi di soggiorno
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Termini di procedimento massimo 12 mesi

SERVIZIO	Testamento biologico
DESCRIZIONE	È la dichiarazione anticipata di volontà del cittadino in materia di trattamenti sanitari. Il cittadino esprime il proprio consenso o dissenso rispetto alle cure mediche a cui potrebbe essere sottoposto
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	**www.comune.modena.it/servizidemografici/stato-civile/testamento-biologico**
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale, mediante prenotazione telefonica 059 2032076
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Immediato
COSTI	Imposta di bollo

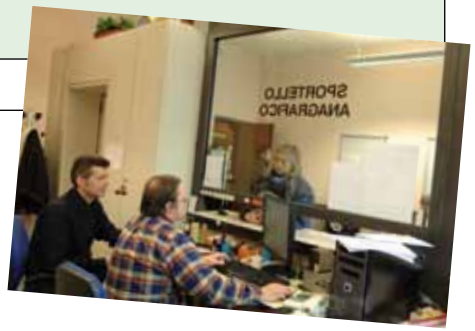
Elettorale e Leva

SERVIZIO	Iscrizione nell'albo degli scrutatori e dei presidenti
DESCRIZIONE	I cittadini maggiorenni possono svolgere le funzioni di scrutatore e presidente di Seggio elettorale presentando domanda nei termini indicati
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ■ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o mail ■ Domanda di richiesta da presentare per i Presidenti dall'1/10 al 31/10 e per gli Scrutatori dall'1/10 al 30/11
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede centrale ■ Per fax 059 2032068 ■ Richiesta via e-mail
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Presidenti: entro il 20/12 Scrutatori: entro il 10/01
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Concessione di spazi per la propaganda elettorale
DESCRIZIONE	In occasione di ogni competizione elettorale è necessario assegnare degli spazi fisici in cui i partiti/gruppi politici possano legittimamente pubblicizzare la loro posizione politica. Solitamente tali spazi vengono organizzati su tabelloni collocati nelle zone maggiormente frequentate della città
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ■ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta ■ Domanda scritta
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede centrale ■ Per fax 059 2032068 ■ Per posta
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Nei termini di Legge
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Certificati di iscrizione alle liste elettorali
DESCRIZIONE	È il certificato che attesta l'iscrizione nelle liste elettorali del Comune di residenza. Serve per presentare la propria candidatura in qualsiasi consultazione elettorale. È necessario in occasione della raccolta di sottoscrizioni a sostegno delle proposte di referendum, di iniziativa legislativa popolare e di presentazione delle candidature alle elezioni
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ■ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o fax
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede centrale ■ Per fax 059 2032068 ■ Per posta
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Entro 24 ore
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Consegna congedi di leva
DESCRIZIONE	È un documento che riporta i dati anagrafici dell'arruolato, il corpo militare di appartenenza, la data di incorporazione e di congedo. Serve per dimostrare la propria posizione rispetto agli obblighi militari
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento di identità in corso di validità
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale in seguito ad avviso di ritiro con cartolina all'interessato
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Immediato
COSTI	Nessuno



SERVIZIO	Rilascio tessera elettorale
DESCRIZIONE	È il documento che permette, unitamente a un valido documento di identità, l'esercizio del diritto di voto, attestando la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali del comune di residenza
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento di identità in corso di validità; tessera vecchia in caso di nuova residenza
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	Allo sportello sede centrale
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Immediato
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	Aggiornamento Albi dei Giudici popolari di Corte d'Assise e Corte d'Assise d'Appello
DESCRIZIONE	L'albo dei Giudici Popolari è l'elenco delle persone qualificate a ricoprire le funzioni di giudice popolare presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado. È costituito dai nomi dei cittadini che sono in possesso dei requisiti richiesti dalla legge
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	■ Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello ■ Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta ■ Domanda dal 01/04 al 31/07 degli anni dispari (es. 2013-2015, ecc.)
MODALITÀ DI ACCESSO (multicanalità)	■ Allo sportello sede centrale ■ Per fax 059 2032068 ■ Per posta
TEMPI RILASCIO (tempestività)	Iscrizione entro il 30/08 dello stesso anno
COSTI	Nessuno

4 I RAPPORTI CON GLI UTENTI

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini - utenti

I Servizi Demografici promuovono periodicamente, in collaborazione con l'Ufficio Ricerche e l'Ufficio Qualità, ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.
I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Suggerimenti, reclami e segnalazioni

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

	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	ANAGRAFE
INDIRIZZO	Piazza Grande, 17 (piano terra del Palazzo Comunale)	Via Santi, 40
TELEFONO	059 20312	059 2032077
FAX	059 2032612	059 2032175
E-MAIL	piazzagrande@comune.modena.it	segreteria.anagrafe@comune.modena.it

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).
Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque **entro e non oltre 30 giorni**.

Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche al Difensore Civico, Piazza Grande, 16 - Via Scudari, 20 - 1° Piano - 41121 Modena

telefono: 059 2032455

fax: 059 2032572

e-mail: difensore.civico@comune.modena.it

indirizzo web: www.comune.modena.it

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

I progetti di miglioramento 2012/2013

Grazie allo sviluppo del nuovo applicativo di gestione informatica dei Servizi Demografici, avvenuto nel dicembre 2011, è possibile realizzare i seguenti obiettivi per mantenere e migliorare il servizio offerto:

- attivazione di servizi di stato civile su prenotazione;
- attivazione di collegamenti telematici con altre pubbliche amministrazioni e gestori di pubblici servizi per consentire lo scambio di dati personali necessari all'espletamento delle proprie attività istituzionali, anche al fine di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.