

Progetto di Qualità



Comune di Giugliano in Campania

A

PREMESSA

Il miglioramento delle prestazioni delle amministrazioni pubbliche è al centro dell'azione di modernizzazione. La qualità delle prestazioni rese agli utenti dipende dalla capacità delle amministrazioni pubbliche di perseguire il miglioramento continuo. Da un lato, ciò richiede l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili e dei processi di produzione ed erogazione dei servizi. Dall'altro lato, le amministrazioni devono innovare sia i processi che i servizi finali e le politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni da soddisfare interpretando in modo strategico e anticipatorio la propria missione istituzionale. A questo scopo ciascuna amministrazione deve saper valutare la propria prestazione organizzativa, individuare le priorità rispetto alle quali intervenire, pianificare i necessari cambiamenti in modo integrato e funzionale alle proprie esigenze, anche avvalendosi delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

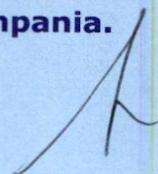
In particolare, le pubbliche amministrazioni devono impegnarsi a:

- 1) prevedere specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni e della qualità in sede di pianificazione strategica e programmazione operativa;
- 2) Sfruttare in tale direzione le potenzialità offerte dalle tecnologie, anche attraverso l'interconnessione dei sistemi informativi dei diversi attori coinvolti nelle politiche pubbliche, rendendo inoltre evidente, in sede di valutazione di efficacia, il contributo effettivamente fornito dagli investimenti tecnologici;
- 3) sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;

Al fine del raggiungimento degli obiettivi della programmazione annuale, alcune sezioni del settore Affari Istituzionali hanno assunto l'impegno della progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.

Tale impegno riguarda la diffusione con mezzi idonei delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

A tal proposito viene redatto il seguente Progetto Qualità (denominato Progetto "SerQua", ovvero Servizio di Qualità), il quale deve costituire uno dei punti salienti del Documento di Programmazione dell'Amministrazione Comunale di Giugliano in Campania.



Il progetto a valenza pluriennale si pone l'obiettivo di:

- 1) Costruire un percorso di analisi attraverso il quale definire il processo di innovazione, acquisendo un metodo sistematico per valutare le diverse situazioni, individuare le priorità e pianificare il cambiamento;**
- 2) trasformare l'approccio dell'Amministrazione con il pubblico;**
- 3) migliorare le abilità relazionali del personale "di contatto";**
- 4) rinnovare i processi di comunicazione all'interno della struttura pubblica;**
- 5) gestire in modo efficiente le eventuali situazioni di disservizio;**

Il percorso del Progetto si articola in un ordine di azioni di tipo organizzativo (verifica, revisione e strumenti di rapporto con il pubblico);

La programmazione di tali interventi, nella visione strutturale più ampia del cambiamento e dell'innovazione, prevede l'introduzione di alcuni strumenti funzionali al raggiungimento dell'obiettivo.

In particolare si provvederà alle seguenti realizzazioni:

- a) Introduzione delle Carte dei Servizi;**
- b) Realizzazione di un nuovo sistema per la gestione dei reclami.**

Carte dei Servizi

L' intuizione di predisporre una Carta dei Servizi, è da intendere come un forte segnale di innovazione nei rapporti tra la pubblica amministrazione e i cittadini.

Con la Carta dei Servizi, si vuole definire e portare a conoscenza dei cittadini i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si dovrà fare carico.

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Giugliano in Campania si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai

Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza. In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturare il progetto in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta dei Servizi di alcune sezioni per poi procedere successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la Carta dei servizi definisce i principi generali dei servizi offerti dalla specifica sezione, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo.

Con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, il Comune di Giugliano in Campania vuole porsi all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione, che cambia.

La Carta dei Servizi 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. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

[CLICCA PER SCEGLIERE QUALE SERVIZIO](#)

Carte dei Servizi	
<u>Anagrafe</u>	
<u>Elettorale</u>	
<u>Stato Civile</u>	

Protocollo-Messi Comunali

Sistema per la gestione dei reclami (customer satisfaction)

Il fine ultimo di un programma che persegue la qualità del servizio è rappresentato, naturalmente, dalla soddisfazione dei cittadini/utenti è quindi indispensabile verificare periodicamente e sistematicamente il livello di gradimento degli stessi mediante la compilazione di questionari di soddisfazione dell'utenza distribuiti presso gli sportelli comunali, oppure scaricabili da questa [pagina](#).

I moduli proposti sono ispirati al sistema delle "tre emoticons", recanti i colori delle luci semaforiche, finalizzato a far esprimere il cittadino su uno o più aspetti di un servizio con le valutazioni di "positivo" , "sufficiente"  o "negativo" .

gli utenti del Comune di Giugliano in Campania potranno far conoscere il loro giudizio sui servizi, sia con i moduli digitali compilati da inoltrare per email all'indirizzo protocollo@pec.comune.giugliano.na.it sia con quelli compilati direttamente su carta all'uscita dai vari uffici comunali imbucando gli stessi nelle apposite cassette predisposte nelle varie sezioni.

Obiettivo delle indagini

Tali rilevazioni costituiranno la base per un sistema di reporting utile a tutti gli uffici per migliorare i servizi resi al cittadino e a sensibilizzare tutto il personale sull'importanza di porre al centro del proprio lavoro la soddisfazione degli utenti.

Ogni Carta di Servizio prevede, almeno annualmente, l'obbligo di verifica del gradimento degli utenti sull'erogazione del servizio mediante apposita indagine pertanto sarà pianificata una specifica indagine di **customer satisfaction** per tutti i servizi comunali.

L'obiettivo delle indagini di **customer satisfaction** deve essere propositivo a individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

La scelta dei campioni avverrà con la somministrazione di questionari per i quali è stata prevista la compilazione da parte dell'intervistato. Si sottolinea come la somministrazione del questionario sarà sempre preceduta da una spiegazione a titolo di premessa da parte dell'operatore, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

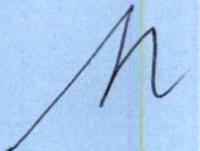


La valutazione delle informazioni oggetto del rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità dei Servizi nell'ambito della riorganizzazione degli Uffici.

Il **questionario** allegato è uno strumento per ottenere informazioni sia riguardo all'importanza relativa dei diversi fattori che concorrono alla soddisfazione del Cliente, sia sulle prestazioni dell'Istituto.

In tal modo potremo individuare gli ambiti d'intervento da fare oggetto nel futuro di specifiche azioni di miglioramento, privilegiando le aree nelle quali non siamo ancora all'altezza delle Vostre aspettative.

Vi saremmo pertanto grati se voleste compilare e restituirci l'allegato **questionario** in ogni sua parte (se lo desiderate, anche anonimamente), nonché farci presenti, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare, così da essere sempre più capaci di rispondere alle Vostre esigenze.





COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Carta di Servizio

ANAGRAFE



Indice

1. Obiettivo primario del servizio

2. Attività del servizio

3. Oggetto del servizio

4. Modalità di accesso e fruizione

5. Destinatari

6. Orario di accesso al pubblico

7. Ubicazione degli uffici e dei servizi

8. Personale operante nei servizi

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

13. Valutazione e aggiornamento della Carta



1. OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO

L'obiettivo primario del Servizio è essenzialmente quello di conoscere le caratteristiche e la consistenza, anche qualitativa, della popolazione residente nel territorio comunale. Infatti, a differenza del censimento, la funzione anagrafica coglie gli elementi demografici nella loro continuità, aggiornando costantemente gli archivi sulle posizioni anagrafiche. Le competenze riconosciute dalla normativa vigente in relazione alle funzioni di documentazione amministrativa, hanno lo scopo di assicurare al cittadino un punto di riferimento costante nell'ufficio comunale.

2. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il servizio Anagrafe è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo, che per la sua complessità attraverso l'istituto della delega viene decentrata agli addetti degli uffici competenti. L'Ufficio Anagrafe si occupa della regolare tenuta dell'Archivio della popolazione residente e produzione delle relative certificazioni, nonché dell'interscambio di informazioni con gli altri Comuni, Enti che esercitano attività pubbliche e di pubblica utilità (ASL, Enti Pensionistici, Ministeri, ecc.). Accanto all'attività istruttoria principale, che si sostanzia nella raccolta delle istanze e documentazioni necessarie per l'attivazione del procedimento anagrafico, l'ufficio verifica i fatti dichiarati avvalendosi di accertamenti eseguiti dal personale dipendente, rilascia le informazioni e certificazioni richieste dall'utenza e ha il compito di custodire e conservare gli atti concernenti i procedimenti. I medesimi operatori svolgono anche tutte le attività previste dalla normativa vigente sulla documentazione amministrativa (autenticazione e firma) nonché il rilascio di documenti di identità personale.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

Regolare tenuta dei seguenti schedari anagrafici:

- 1) delle persone;
- 2) delle famiglie e convivenze;
- 3) delle persone eliminate;
- 4) delle famiglie e convivenze eliminate;
- 5) della popolazione temporanea;
- 6) delle persone iscritte all'A.I.R.E.;
- 7) delle famiglie A.I.R.E.

L'aggiornamento degli schedari anagrafici comporta l'attivazione di più procedimenti amministrativi che sono:

- a) iscrizione, cancellazione anagrafica e cambi indirizzo;
- b) iscrizione e cancellazione A.I.R.E.;
- c) iscrizione e cancellazione dallo schedario della popolazione temporanea;
- d) cancellazione per irreperibilità.

Trattasi di procedimenti che sono attivati:

- da istanza dell'interessato;
- d'ufficio (segnalazioni di privati che di organismi pubblici e comunque ogni qual volta l'ufficiale d'anagrafe abbia notizia dell'esistenza di una variazione anagrafica non formalizzata).

4. MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli uffici nei giorni di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- informazioni generali;
- informazioni particolari relative al procedimento, fornite direttamente dagli operatori dell'ufficio interessato, in ambiente riservato;
- consegna provvedimenti e certificazioni.

È possibile ricevere consulenze e pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

2. 0818956387 [Sportelloimmigrazioni,emigrazioniecambiindirizzo](mailto:Sportelloimmigrazioni,emigrazioniecambiindirizzo@pec.comune.giugliano.na.it) (cliccare)
3 A MEZZO PEC servizi.demografici@pec.comune.giugliano.na.it

Corrispondenzaerapporticonaltrienti **Poziello Luigi TELEFONO 0818956227.**
Email luigi.poziello@comune.giugliano.na.it
AccessoagliAtti **Passariello Rosanna tel 0818956228.**
Email rosanna.passariello@comune.giugliano.na.it

5. DESTINATARI

- a)privati,aziende,entipubblici, professionisti
chesonodirettamenteinteressatialprocedimentooperantipercontodei rappresentati.
b)chiunque desiderioottenereinformazioniovisionarepratiche,secondolemodalità
stabilitedallanormativaperl'accessoagliatti amministrativienonchédalleleggispecialipresentiinmateria

6. ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO

Sportellicertificazionierilascio CarteIdentità
Tuttelemattine(esclusoilsabato)dalleore8.30alleore13.00, lunedìgiovedìpomeriggio
dalleore15.00alleore17.00
Sportelloimmigrazioni,emigrazioniecambiindirizzo
Tuttelemattine(esclusoilsabato-martedì-giovedì)dalleore8.30alleore12.30;
lunedìgiovedìdalleore15.00alleore17.00;

7. Ubicazione uffici

SEZIONE ANAGRAFE – MIGRATORIO PRESSO SEDE CENTRALE (MUNICIPIO) ,
CORSO CAMPANO, 200; TEL. 0818956230

SEDE DISTACCATA FASCIA COSTIERA – VIA LAGO PATRIA TEL. 0815098554

SEDE DISTACCATA ZONA EST – VIA COLONNE TEL. 0818950766

8. PERSONALE OPERANTE NEL SERVIZIO

N.12dipendentin.2L.S.U.sedecentrale

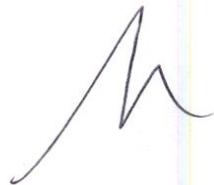
N.4perlesedidecentrate

9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ACCESSO

Idestinatari delserviziopossonoaccedereagliattideiprocedimenti(pervisionee/operestrazionedicopia)cosìcomedi
sciplinato dallalegge241/90edalcorrispondente regolamentocomunale;

CONTINUITA'



L'erogazione del servizio avviene in norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissione di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicazione sul sito Internet del Comune;
- attraverso comunicati stampa.

EFFICIENZA E EFFICACIA

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa ed erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, intermini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;

per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si cercano ed applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle regole;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze irrinunciabili nelle istanze pervenute;
- chiaro, impegnandosi a utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio
o semplificato e comprensibile
ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici;
- funzionale, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIABILITA'

ispirando i propri comportamenti nei confronti degli utenti ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CORTESIA E DISPONIBILITA'

assicurando comportamenti ispirati ai presupposti di cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti favorendo un atteggiamento collaborativo, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

IDENTIFICABILITA'

Gli stessi operatori, in orari di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di un'etichetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome e cognome.

10. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

coordinamento delle procedure coinvolgendo più uffici

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più servizi, appartenenti anche a settori diversi, il Settore Affari Istituzionali promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, allo scopo di meglio coordinare le attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

informazioni agli utenti

L'ufficio Anagrafe adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, appositi moduli statici che consentono agli utenti di individuare e compilare con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze; a tale proposito, garantisce altresì, per quanto possibile, che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge si seguita dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti, e sull'accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
 - il termine previsto per la conclusione del procedimento;
 - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9.b;
 - in ogni caso di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

rapporti con gli utenti

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il settore attiva i seguenti interventi:

a) Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Acadanza annuale vengono proposti agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso. Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio e desaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi del Comune di Giugliano in Campania. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello o imbucato anonimamente in un cassetto postale installato.

Il reclamo può essere in qualsiasi forma e modalità (orale diretta, telefonica scritta e consegnato direttamente via fax, per posta elettronica). CLICCA PER IL MODELLO

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio e desaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) Procedure di registrazione interne delle anomalie

Il responsabile dell'ufficio Anagrafe, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le eventuali anomalie che presentano i procedimenti, formulando proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al Dirigente del Settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.



11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi

oggetti del servizio Anagrafe sono indicati nel prospetto di seguito riportato. Per ogni giorno sono indicati:

a) il responsabile di sezione (rs);

b) il responsabile del procedimento (r);

c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;

d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"),

nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora il richiedente non provveda a inviare

la documentazione completa o la trasmetta in esatta, rallentando in tal modo il

procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo anche telefonicamente sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	SCADENZA - TEMPOMAX (GG)	Responsabile di sezione (rs) e del procedimento ®
attestato certificato storico/originario	immediata	PIROZZI-VISCONTI-CICCARELLI
attestato certificato storico/originario con ricerca d'archivio	10 gg	PIROZZI-DI MARTINO-CICCARELLI
iscrizioni per nascita	1	PASSARIELLO ROSANNA
variazioni di professione e titolo di studio	1	TUTTI
Accesso agli atti - richiesta formale	15 gg se la ricerca è storica	PASSARIELLO - POZIELLO L.
Accesso agli atti - richiesta informale	Immediata se possibile	PASSARIELLO - POZIELLO L.
Accesso agli atti da parte dei consiglieri comunali	Immediata per la consultazione; 3 per il rilascio di copie	PASSARIELLO - POZIELLO L.
Attribuzione codice fiscale ai neonati	Al momento della denuncia di Nascita	PASSARIELLO - POZIELLO L.
<u>Autocertificazioni</u>	<u>Immediata</u> http://www.comune.giugliano .	
cancellazione per emigrazione in altro Comune	5	RUSSO - BELMARE
cancellazione per irreperibilità dopo l'accertamento	30	BELMARE-RUSSO
cancellazione per morte	3	PASSARIELLO-POZIELLO L.
certificativi	immediata	RUSSO -PASSARIELLO
iscrizione per provenienza da altro comune	45	RASULO-LICCARDO-RUSSO-BELMARE-POZIELLO L. -
reiscrizione da cancellazione per irreperibilità dopo l'accertamento	5	RASULO-LICCARDO-RUSSO-BELMARE-POZIELLO L.
Richiesta scritta di informazioni e notizie	7	RASULO-LICCARDO-RUSSO-BELMARE-POZIELLO L.
Rilascio cartedi identità	immediata	D'ALTERIO-POZIELLO-VISCONTI-PENNACCHIO-CHIANESE
Rilascio di certificati ed attestati con assunzione di informazioni	15	TUTTI CON FIRMA RESPONSABILE SEZIONE
Risposta ad esposti e ricorsi	30	RESPONSABILE SEZIONE
Variazione anagrafica d'ufficio	7 gg. Dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria	RASULO-LICCARDO-RUSSO-BELMARE-POZIELLO L.-PASSARIELLO
Variazione anagrafica su istanza di parte	7 gg. Dall'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria	RASULO-LICCARDO-RUSSO-BELMARE-POZIELLO-PASSARIELLO
variazioni d'indirizzo	7	MAISTO-RUSSO-BELMARE
Verifica autodichiarazioni	30 per controllo puntuale 60 per controllo campione	RESPONSABILE SERVIZIO
ACCERTAMENTI	10	MIGLIACCIO -

12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2016
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Estensione dell'orario di apertura al pubblico	28 ore settimanali per il servizio immigrazione, migrazione e cambio indirizzo. 20 ore settimanali per tutti i servizi documentazione amministrativa e certificazione;
	Disponibilità agli appuntamenti extraorari di apertura	5 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 100% con gli altri uffici comunali - copertura al 100% con orari degli uffici degli altri Enti
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura / rilascio di copie di atti su domanda	pratiche anno corrente: 1 giorno pratiche ultimi 3 anni: 2 giorni
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE e COORDINAMENTO	Aggiornamento del sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti con l'attività del settore	Impegno a mantenere tale uniformità e compatibilità
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì
	Accesso diretto alle principali banche dati (ad es. questura, carabinieri ecc....)	Disponibilità adeguata alle istanze dei cittadini
	Accesso alla modulistica	Totale - disponibile anche sul sito web
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione, con cognome e nome e qualifica ben visibili

13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile del Servizio Anagrafe

produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi costi e tempi di standard
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti delle

indagini di soddisfazione il Dirigente del Settore, d'intesa con il Responsabile dell'Ufficio Anagrafe, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta di Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.

Sezioni autogestite dall'utente:

I Cittadini possono presentare le dichiarazioni anagrafiche (cambi di residenza e cambi di domicilio) non solo attraverso gli appositi sportelli del Comune, ma anche per raccomandata o consegna a mani all'ufficio protocollo o per via telematica.

Sono previste sanzioni civili e penali per le dichiarazioni mendaci.

Con la circolare n. 9/2012 il Ministero dell'Interno ha fornito importanti chiarimenti sulle novità in materia di iscrizioni anagrafiche e cambi di residenza introdotte dal decreto legge n. 5/2012 convertito dalla legge n. 35/2012, anche per quanto riguarda gli accertamenti delle dichiarazioni e le conseguenze degli esiti negativi. Duplice l'obiettivo: consentire l'effettuazione del cambio di residenza con modalità telematica e produrre immediatamente, al momento della dichiarazione, gli effetti giuridici del cambio di residenza. Per ulteriori chiarimenti cliccare sul seguente link: [Residenza in tempo reale](#)

Sezione Autocertificazioni

A partire dallo scorso 1° gennaio 2012, ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 15 della legge numero 183/2011, le certificazioni rilasciate dalla pubblica amministrazione sono valide ed utilizzabili solo ed esclusivamente nei rapporti tra i privati, mentre per i rapporti con gli organi della pubblica amministrazione ed i gestori di servizi pubblici (ad esempio, le asl, le poste, l'Enel) i certificati sono sempre sostituiti dall'autocertificazione (dichiarazioni sostitutive di certificazione e/o atto di notorietà). ([Modelli per Autocertificazioni](#))

I certificati rilasciati dai servizi demografici riporteranno, quindi, a pena di nullità, la seguente dicitura "il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi".

Restano in vigore le disposizioni in materia di diritti di segreteria ed imposta di bollo, fatte salve le eventuali esenzioni previste dalle disposizioni di cui al decreto del presidente della Repubblica numero 642/1972, tabella B.

La modulistica per l'autocertificazione è disponibile presso gli sportelli dei servizi anagrafici o scaricabile dal sito informatico in questa sezione cliccando sul modulo di interesse. [Modelli per Autocertificazioni](#)

Le pubbliche amministrazioni ed i gestori di pubblici servizi non possono chiedere ed accettare certificati, ma sono tenuti ad acquisire d'ufficio le informazioni ed i documenti in possesso delle altre pubbliche amministrazioni o accettare le dichiarazioni sostitutive prodotte dagli interessati.

Comune di Giugliano in Campania

Carta del Servizio Stato Civile



A

Indice

1. Obiettivo del servizio
 2. Attività del servizio
 3. Oggetto del servizio
 4. Modalità di accesso e fruizione
 5. Destinatari
 6. Orari d'accesso al pubblico
 7. Ubicazione degli uffici
-



8. Personale complessivamente operante nei servizi
 9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio
 10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali
 11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi
 12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio
 13. Valutazione e aggiornamento della Carta
-

Carta dei Servizi Stato Civile

1. Obiettivo del servizio

L'obiettivo primario del servizio è la pubblicizzazione (certezza giuridica) dei principali eventi che caratterizzano la vita di ogni persona fisica. Infatti gli atti



contenuti nei registri di Stato Civile comportano la massima efficacia probatoria in quanto atti pubblici.

2. Attività del servizio

Il servizio di Stato Civile è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo, che per la sua complessità attraverso l'istituto della delega viene decentrata agli addetti degli uffici competenti.

L'Ufficio di Stato Civile si occupa della condizione giuridica delle persone collegata alla nascita, cittadinanza, matrimonio e morte, mediante la stesura di atti che hanno lo scopo di riconoscere valore legale a tali eventi, nonché ad ogni altro fatto ad essi collegato modificativo dello "status" della persona.

Accanto all'attività istruttoria principale, che si sostanzia nella raccolta delle domande e documentazioni necessarie alla stesura degli atti, l'ufficio accerta la veridicità dei documenti presentati, rilascia le informazioni e certificazioni richieste dall'utenza e ha il compito di custodire e conservare gli atti concernenti i procedimenti e i relativi registri.

3. Oggetto del servizio

L'oggetto del servizio consiste essenzialmente nella trascrizione di atti di Stato Civile suddivisi nei cinque registri previsti :

Registri di nascita

- Denuncia di nascita (presentata , entro dieci giorni dalla nascita, da parte di uno o entrambi i genitori, qualora l'evento si sia verificato nel territorio comunale o alme- no uno dei due genitori sia residente);
- Atti di nascita ricevuti dall'estero;
- Riconoscimento di filiazione naturale;
- Processi verbali relativi al ritrovamento di minori;
- Decreti di cambiamento o aggiunta di cognome e nome ed eventuali provvedimenti di annullamento o revoca dei medesimi;
- Provvedimenti in materia di adozione.

Registri di matrimonio

Attività relative alla pubblicazione:

- richiesta di pubblicazione di matrimonio;
- redazione del processo verbale;
- affissione all'albo.

Stesura atto per matrimoni celebrati con rito civile o religioso:

- direttamente dall'Ufficiale di Stato Civile;
- da ministri dei culti ammessi;
- per procura;
- all'estero o davanti ad autorità diplomatica;
- in imminente pericolo di vita.
- Attività connesse a sentenze e provvedimenti che dichiarano la nullità, lo scioglimento, la cessazione degli effetti civili del matrimonio o di rettifica di atti di matrimoni già trascritti.

Registri di cittadinanza

- Decreti relativi alla concessione e perdita della cittadinanza ;
- Decreti di inibizione al riacquisto della cittadinanza;
- Comunicazioni del Sindaco, del Ministero dell'Interno o della Autorità diplomatica o Consolare sull'esito degli accertamenti relativamente alla perdita o all'acquisto della cittadinanza;
- Provvedimenti di riconoscimento delle opzioni per la cittadinanza ai sensi dell'art.19 della L.91/1992;
- Sentenze che accertano l'acquisto, la perdita o il riacquisto della cittadinanza.

Registri di morte

- Denunce di decesso fatte direttamente all'ufficiale di Stato Civile;
- Atti di morte redatti a seguito di avviso ricevuto da istituti di cura, da magistrati o da ufficiali di polizia giudiziaria;
- Atti di morte ricevuti dall'estero;
- Atti morte redatti da ufficiali designati nelle zone di guerra;
- Atti e processi verbali relativi a decessi avvenuti durante viaggio marittimo, ferroviario o aereo.

4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni particolari relative al procedimento, fornite direttamente dagli operatori dell'ufficio interessato, in ambiente riservato;
- Consegna provvedimenti o certificazioni.

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0818956224 (appuntamenti Ufficio matrimoni o cittadinanze);
- 0818956233 (appuntamenti Ufficio nascite e morti);
- 0818956224 (Responsabile della Sezione Servizi Stato Civile)

5. Destinatari

- a) privati, aziende, enti pubblici, professionisti che sono direttamente interessati al procedimento o operanti per conto dei rappresentati.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalla normativa per l'accesso agli atti amministrativi e nonché dalle leggi speciali presenti in materia.

6. Orari d'accesso al pubblico

Sportelli certificazioni

Tutte le mattine dalle ore 8.15 alle ore 12,30

Lunedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Ufficio matrimoni

Dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Giovedì e Lunedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.00

Ufficio nascite e morti

Dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 8.30 alle ore 12.30 Lunedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle 17.00

Sabato e Domenica dalle ore 8.30 alle 12.30 denuncia decessi.

7. Ubicazione degli uffici

• Settore Affari Istituzionali - Servizi Demografici Sezione Stato Civile

Corso Campano , 200 - GIUGLIANO IN CAMPANIA

Tel_0818956224

Pec matrimoni

servizio.matrimoni@pec.comune.giugliano.na.it

Pec nascite e morti

nati.cittadinanza@pec.comune.giugliano.na.it

8. Personale complessivamente operante nei servizi

N. 7 persone sede centrale

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) ACCESSO

I destinatari del servizio possono accedere agli atti dei procedimenti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- attraverso comunicati stampa.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- **Per efficienza** si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- **per efficacia** si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - **corretto**, garantendo la conformità alle regole;
 - **favorevole all'utente**, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - **tempestivo**, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - **chiaro**, impegnandosi ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.
 - **funzionale**, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ, ispirando i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ, assicurando comportamenti ispirati a presupposti di cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti e favorendo un atteggiamento collaborativo, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

f) IDENTIFICABILITÀ

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la propria agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome e cognome.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

L'ufficio Stato Civile adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- **fornisce**, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- **predispone**, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze; a tale proposito, garantisce altresì, per quanto possibile, che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente;
- **dà informazioni** agli utenti sui loro diritti di accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a) in particolare comunicando esplicitamente:
 - a. il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
 - b. il termine previsto per la conclusione del procedimento;
 - c. l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9.b;
 - d. in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il settore attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione degli utenti

A cadenza annuale vengono proposti agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Giugliano in Campania. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo può essere in qualsiasi forma e modalità (orale diretta, telefonica scritta e consegnato direttamente, via fax, per posta elettronica).

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) procedura di registrazione interna delle anomalie

Il responsabile dell'ufficio Stato Civile, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le eventuali anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio di Anagrafe e Documentazione

Amministrativa sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile di sezione (rs);
- b) il responsabile del procedimento (r);
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, per tanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge. Qualora il richiedente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo anche telefonicamente sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Termini del procedimento
--------------	--------------------------

DENUNCIA DI NASCITA	® COLETTA M. ® DE ALTERIIS (rs) GRASSO L.	Immediata a seguito dell'acquisizione c parte dell'ufficio della documentazione necessaria
PROCEDIMENTI RELATIVI AL RICONOSCIMENTO DI FILIAZIONE NATURALE E ADOZIONE	® COLETTA M. (rs) GRASSO L.	Immediata a seguito dell'acquisizione c parte dell'ufficio della documentazione necessaria
TRASCRIZIONE ATTI DI NASCITA RICEVUTI DALL'ESTERO	® NOCERA M.	Immediata a seguito dell'acquisizione c parte dell'ufficio della documentazione necessaria
PROCEDIMENTI RELATIVI ALLA RETTIFICA DI ATTI DI STATO CIVILE	® FREZZA	Immediata a seguito dell'acquisizione c parte dell'ufficio della documentazione necessaria
PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	® DE ALTERIIS	Immediata a seguito dell'acquisizione c parte dell'ufficio della documentazione necessaria
CELEBRAZIONE MATRIMONIO CIVILE	(rs) GRASSO L.	Espletati i tempi della pubblicazione di matrimonio entro 180 giorni
TRASCRIZIONE ATTI DI MATRIMONIO CELEBRATI DA SOGGETTI DIVERSI DALL'UFFICIALE DELLO STATO CIVILE DEL COMUNE DI RESIDENZA	® DE ALTERIIS	Immediata a seguito dell'acquisizione c parte dell'ufficio della documentazione necessaria
ACQUISTO, RIACQUISTO, PERDITA DELLA CITTADINANZA	® COLETTA M. (rs) GRASSO L.	Immediata a seguito dell'acquisizione c parte dell'ufficio della documentazione necessaria
STESURA ATTO DI MORTE E RILASCIAMENTO DELLA RELATIVA CERTIFICAZIONE	® COLETTA M. ® DE ALTERIIS	Immediata a seguito dell'acquisizione c parte dell'ufficio della documentazione necessaria
TRASCRIZIONE ATTI REDATTI DA SOGGETTI DIVERSI DALL'UFFICIALE DELLO STATO CIVILE DEL COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA	® COLETTA M. ® DE ALTERIIS	Immediata a seguito dell'acquisizione c parte dell'ufficio della documentazione necessaria



12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio
Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Mantenimento massima estensione dell'orario di apertura al pubblico	23 ore settimanali per tutti i servizi. Denuncia di morte : 27 ore
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	5 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio Stato Civile con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 100 % con gli altri uffici comunali - Copertura al 100 % con orari degli uffici degli altri Enti Pubblici
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca e rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche: - anno corrente: 1 giorno - ultimi 3 anni: 3 giorni - antecedenti agli ultimi 3 anni: 10 giorni
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Mantenimento attraverso un continuo aggiornamento del sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti con l'attività del settore	Impegno a mantenere tale uniformità e compatibilità
	Riunioni di coordinamento intersettoriale	In relazione alle necessità dei singoli procedimenti
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Accesso diretto alle principali banche dati (ad es. questura, carabinieri, ecc.)	Disponibilità adeguata alle istanze dei cittadini
	Accesso alla modulistica	Totale - disponibile anche sul sito web
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione, con cognome e nome e qualifica ben visibili
	Corsi di aggiornamento professionale	Tutto il personale coinvolto a turnazione
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTE	N° di ricorsi amministrativi presentati/Totale pratiche evase	0 %
	N° di ricorsi amministrativi accolti/Totale ricorsi presentati	0 %
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine a cadenza annuale
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	0 %

N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	0 %
---	-----

13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile del servizio di Stato Civile produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi gli ordini professionali, la generalità di tutti gli utenti e le associazioni degli stessi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il dirigente del Settore Servizi Demografici, d'intesa con responsabile dello Stato Civile, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di competenza. IN CAMPANIA

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

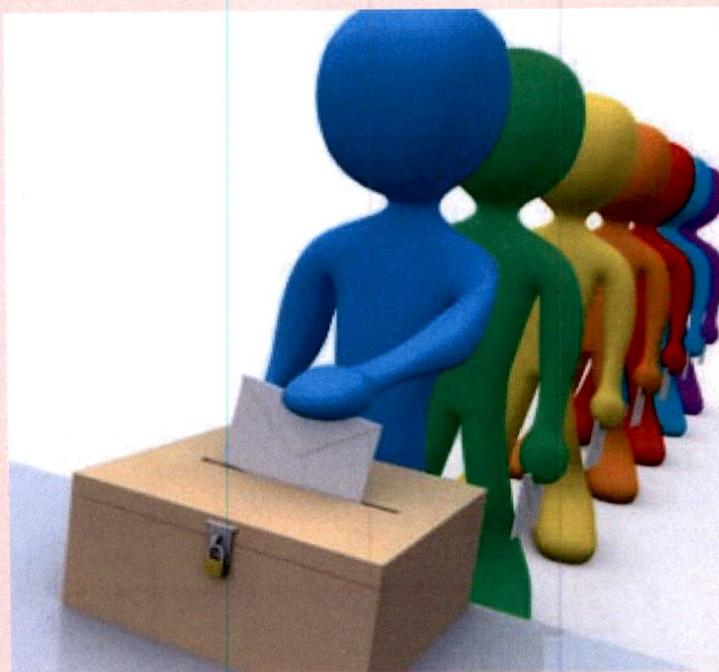
Numero Verde 800.391609 E-mail





Città di Giugliano in Campania

Carta di servizio Elettorale e Leva



INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO ELETTORALE E LEVA	3
NORME E PRINCIPI FONDAMENTALI	3
UGUAGLIANZA	3
IMPARZIALITA'	3
CONTINUITA'	4
PARTECIPAZIONE	4
CHIAREZZA E TRASPARENZA	4
EFFICIENZA ED EFFICACIA	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	4
FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	4
IL SERVIZIO ELETTORALE	4
IL SERVIZIO LEVA	5
A CHI SI RIVOLGE	5
Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi	5
Quanto costa il servizio	5
Servizio Elettorale:	5
Servizio Leva	6
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	6
Servizio n. 1: Rilascio tessera elettorale	7
Servizio n. 2: Rilascio certificati (Servizio elettorale)	7
Servizio n. 3: Rilascio certificati (Servizio Leva)	7
Servizio n. 4: Aggiornamento Albi: Presidenti, Scutatori e Giudici Popolari	8
TABELLA STANDARD DI QUALITA'	9
RAPPORTI CON I CITTADINI	9
RECLAMI E SUGGERIMENTI	9
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	10
INFORMAZIONE UTILI RECAPITI E ORARI	10
COSA FARE	10

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO ELETTORALE E LEVA

La Carta del Servizio Elettorale e Leva militare serve a dare informazioni utili agli utenti sulle prestazioni offerte, in particolare, descrive i servizi erogati ai cittadini in materia elettorale e di leva militare con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta dei Servizi, infatti, non è un documento stampato o pubblicato, ma è un documento in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili. L'Amministrazione si impegna, così, a far sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli, quanto i suoi utenti sono soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze. Il tutto viene rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi per l'anno trascorso.
- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...)
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...)
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento dell'anno trascorso
- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno

NORME E PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

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.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato 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 del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno 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.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi del Servizio Elettorale e Leva militare sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Dlgs n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Deliberazione di Giunta Comunale n. del "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi".

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA' MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio Elettorale ha lo scopo di garantire il diritto-dovere a tutti i cittadini che hanno raggiunto la maggiore età di votare attraverso l'aggiornamento delle liste elettorali e la consegna della tessera elettorale, di garantire nel territorio comunale il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di consultazione elettorale, di consentire ai cittadini di proporsi come componenti dei seggi elettorali, di certificare il requisito di elettorato passivo per candidarsi alle cariche elettive, di permettere ai partiti di presentarsi con i loro candidati in qualsiasi competizione elettorale e di certificare la validità delle firme apposte nelle proposte di legge di iniziativa popolare o nelle richieste di referendum. Provvede, inoltre, all'aggiornamento delle persone iscritte negli albi di Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise e d'Appello. La normativa che regola la materia distingue l'elettorato attivo, composto da tutti i cittadini che, oltre ad aver compiuto la maggiore età, non si trovano in condizioni ostative per l'iscrizione nelle liste elettorali e l'elettorato passivo, costituito da tutti coloro che oltre ad avere i requisiti per l'elettorato attivo partecipano come candidati alle singole elezioni. Nel primo caso, il servizio elettorale si occupa della tenuta, revisione e aggiornamento delle liste elettorali, nel secondo disciplina i procedimenti elettorali.

Il Servizio Leva ha lo scopo di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva e i ruoli matricolari dei militari posti in congedo, 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. La normativa prevede 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. A tutti gli atti che riguardano sia la materia elettorale che quella della leva viene data comunicazione attraverso pubblici manifesti.

A chi si rivolge

Il Servizio Elettorale si rivolge a tutti i cittadini residenti maggiorenni (italiani e comunitari), oltre che ai partiti, le associazioni, gli studenti, i centri di ricerca statistica, scientifica o storica, ed enti vari.

Il Servizio Leva si rivolge a tutti i cittadini residenti, (italiani, comunitari e non comunitari) dal compimento del diciassettesimo anno, nonché ad associazioni, patronati ed enti vari.

Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi

Al Servizio Elettorale e Leva si accede negli orari di apertura al pubblico e le richieste possono essere avanzate personalmente, telefonicamente, via fax, via e-mail oppure tramite posta (vedi

parte relativa alle informazioni utili). I dati elettorali e di leva sono resi pubblici attraverso l'emissione di certificati.

Le liste elettorali, inoltre, possono essere consultate e essere rilasciate in copia per finalità di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo, di studio, di ricerca statistica, scientifica o storica, o carattere socio-assistenziale o per il perseguimento di un interesse collettivo o diffuso, previo pagamento dei costi di rimborso spese e diritto di visura stabiliti con un provvedimento della giunta comunale.

Nelle pagine dedicate al Servizio Elettorale e Leva, www.comune.giugliano.na.ite è inserita la modulistica per richiedere le certificazioni, sia di carattere elettorale che di leva, l'iscrizione negli albi oppure copia delle liste.

La modulistica è, inoltre, a disposizione del pubblico, oltre che presso l'Ufficio Elettorale.

Quanto costa il servizio

Servizio Elettorale:

- Per i seguenti documenti, che possono essere rilasciati solo all'interessato, non è previsto alcun costo;
- il modello per la richiesta è a disposizione presso l'ufficio;
- richieste di iscrizione agli albi degli scrutatori, presidenti di seggio e giudici popolari;
- attestazione di partecipazione come componente di seggio;
- notifica della tessera elettorale;
- duplicato della tessera elettorale;
- consegna degli autoadesivi di variazione dati anagrafici o di stato civile della tessera elettorale;
- certificazioni in genere di carattere anagrafico o di stato civile.
- Copia delle liste elettorali possono essere rilasciate a determinate categorie individuate dall'art. 51 del T.U. 223/1967. Il modello per la richiesta è a disposizione presso l'ufficio e nel sito. Il costo è stabilito per elettore, massimo € 0,015 cadauno, e a seconda della tipologia del materiale di consegna. Tale costo può subire una maggiorazione del 50% per le eventuali richieste di elaborazioni e costituisce puro rimborso spese e diritto di visura.

Servizio Leva:

Non è previsto alcun costo per l'utenza.

I documenti possono essere rilasciati oltre che all'interessato, ad un familiare o a persona delegata;

- la richiesta deve essere presentata presso l'ufficio;
- consegna del congedo;
- rilascio della documentazione per ottenere copia del foglio matricolare;
- rilascio dell'esito di leva.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

Servizio n. 1: Rilascio tessera elettorale

Caratteristiche specifiche	<p>Il Servizio Elettorale consegna ad ogni cittadino che abbia compiuto la maggiore età, la tessera elettorale, documento indispensabile per poter esercitare il diritto di voto.</p> <p>Per gli elettori che sono immigrati la tessera elettorale, inserita in busta non chiusa, con allegata ricevuta di consegna, viene recapitata a domicilio tramite messi notificatori, i quali dovranno provvedere al ritiro oppure a far compilare la denuncia di smarrimento della tessera precedentemente rilasciata.</p> <p>La consegna potrà essere effettuata direttamente all'interessato o ad un familiare il quale attesterà la consegna firmando la ricevuta allegata alla busta.</p> <p>Per la consegna i messi effettueranno, a ore diverse della giornata, due passaggi dopodiché, constatata l'assenza dell'elettore, lasceranno un messaggio con l'indicazione di dove e come poter effettuare il ritiro.</p> <p>Anche agli elettori iscritti in seguito al compimento del diciottesimo anno di età la tessera verrà consegnata tramite i messi notificatori.</p> <p>Il duplicato della tessera elettorale viene rilasciato dall'ufficio Elettorale in caso di furto, smarrimento o deterioramento nella settimana precedente le consultazioni con apertura, come previsto da circolare del Ministero dell'Interno, e nelle giornate delle votazioni con lo stesso orario di apertura dei seggi elettorali.</p> <p>In caso di qualsiasi tipo di variazione dei dati riportati nella tessera elettorale il servizio provvede a recapitare, tramite il servizio postale, apposite etichette autoadesive che dovranno essere attaccate nella stessa come spiegato nelle istruzioni allegate alla comunicazione.</p>
-----------------------------------	--

Servizio n. 2: Rilascio certificati (Servizio elettorale)

Tipologia	Finalità	Dove	Note
Godimento dei diritti politici	Necessario per l'assunzione nei pubblici Uffici	Viene rilasciato direttamente allo sportello esclusivamente da utilizzare nei rapporti tra privati.	E' sostituibile con l'autocertificazione quando richiesto da una Pubblica Amministrazione.
Godimento dei diritti politici - tipo storico	Necessario per l'assunzione nei pubblici Uffici	Viene rilasciato direttamente allo sportello esclusivamente da utilizzare nei rapporti tra privati.	E' sostituibile con l'autocertificazione quando richiesto da una Pubblica Amministrazione.
Iscrizione nelle liste elettorali	Necessario per attestare il requisito di elettore	Viene rilasciato allo sportello o su richiesta trasmesso per posta	Relativo a: sottoscrizione proposte di legge; petizioni popolari; proposte di referendum; candidature; sottoscrizione liste
Autentica firma	Necessaria per l'accettazione candidatura	Viene effettuata direttamente allo sportello	
Dichiarazione di Svolgimento delle mansioni di componente di seggio elettorale	Necessario per usufruire del recupero del servizio prestato ai seggi	Viene rilasciata direttamente allo sportello	Relativo alla consultazione Immediatamente precedente. A partire dall'8° giorno successivo alla data della votazione

Servizio n. 3: Rilascio certificati (Servizio Leva)

Tipologia	Finalità	Dove	Note
Estratto del ruolo matricolare	È il certificato che riporta le date di iscrizione, di arruolamento e di congedo nel ruolo matricolare.	Viene rilasciato direttamente allo sportello esclusivamente da utilizzare nei rapporti tra privati.	E' sostituibile con l'autocertificazione quando richiesto da una Pubblica Amministrazione.
Consegna dei congedi non recapitati direttamente all'interessato dal Distretto.	Necessario per l'aggiornamento nel ruolo matricolare e per essere conservato dal militare in congedo.	Viene rilasciato direttamente allo sportello.	
Certificato di iscrizione nella lista di leva	Viene rilasciato direttamente allo sportello esclusivamente da utilizzare nei rapporti tra privati.		E' sostituibile con l'autocertificazione quando richiesto da una Pubblica Amministrazione.
Assistenza per ottenere copia del foglio matricolare	La copia del foglio matricolare è rilasciata dal Centro documentale militare	Viene effettuata allo sportello, per via telefonica o per posta elettronica	Il modulo di richiesta può essere scaricato direttamente dal sito internet del Distretto Militare di appartenenza del richiedente e inviato al Distretto Militare di competenza.

Aggiornamento Albi n° 4: Presidenti, Scrutatori e Giudici Popolari

Caratteristiche specifiche	<p>Il Servizio Elettorale aggiorna periodicamente gli Albi dei Presidenti di Sezione Elettorale, degli Scrutatori e dei Giudici Popolari.</p> <p>Albo dei Presidenti di Sezione Elettorale. Ciascun cittadino iscritto nelle liste elettorali del Comune, in possesso del Diploma di istruzione secondaria di secondo grado può chiedere di essere inserito nell'Albo delle persone idonee all'Ufficio di Presidente di Sezione Elettorale. L'Ufficiale Elettorale, comunica i nominativi alla cancelleria della Corte d'Appello la quale provvede ad inserire i nominativi nell'Albo. L'iscrizione avviene compilando il modulo scaricabile dal sito www.comune.giugliano.na.it/elettorale o presente negli uffici URP del Comune e inviandolo direttamente al Servizio Elettorale per fax, per mail, per posta o personalmente.</p> <p>Albo degli Scrutatori di Sezione Elettorale. Ciascun cittadino iscritto nelle liste elettorali del Comune, in possesso del Diploma di scuola dell'obbligo può chiedere di essere inserito o cancellato dall'Albo delle persone idonee all'Ufficio di Scrutatore di Sezione Elettorale. La Commissione Elettorale Comunale, provvede ad inserire nell'Albo coloro i quali sono in possesso dei requisiti indicati e a cancellare coloro i quali hanno perduto i requisiti o lo hanno esplicitamente richiesto. L'iscrizione o la cancellazione avviene compilando i moduli scaricabili dal sito www.comune.giugliano.na.it/elettorale o presenti negli uffici URP del Comune e inviandoli direttamente al Servizio Elettorale per fax, per mail, per posta o personalmente.</p> <p>Albo dei Giudici Popolari. Ciascun cittadino iscritto nelle liste elettorali del Comune, in possesso del Diploma di istruzione secondaria di secondo grado per la Corte d'Assise d'Appello e in possesso del</p>
-----------------------------------	--

Diploma di scuola dell'obbligo per la Corte d'Assise può chiedere di essere inserito o cancellato dall'Albo delle persone idonee all'Ufficio di Giudice Popolare. Una Commissione composta dal Sindaco o un suo rappresentante, e da due Consiglieri Comunali approva negli anni dispari, gli elenchi apportando gli aggiornamenti dovuti alle nuove iscrizioni e alle cancellazioni di coloro i quali hanno perduto i requisiti. Il Servizio Elettorale trasmette al Presidente del Tribunale di Napoli Nord gli elenchi così approvati.
L'iscrizione o la cancellazione avviene compilando i moduli scaricabili dal sito www.comune.giugliano.na.it/elettorale o presenti negli uffici URP del Comune e inviandoli direttamente al Servizio Elettorale per fax, per mail, per posta o personalmente.

TABELLA STANDARD DI QUALITA'

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Tipo
1) Rilascio tessera elettorale			
Precisione e affidabilità	<i>n. reclami pervenuti / n. utenti</i>	<0,8%	Generale
2) - 3) Rilascio certificati per elettorale e leva			
Puntualità	<i>Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio</i>	Max. 2 gg	Specifico
Tempestività	<i>Tempo di risposta a un reclamo (gg)</i>	Max 6 giorni lavorativi	Specifico
Precisione e affidabilità	<i>n. reclami pervenuti / n. certificati emessi</i>	<=1%	Generale
Continuità	<i>n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio</i>	29 ore	Generale
4) Aggiornamento Albo Scrutatori, Presidenti e Giudici Popolari			
Affidabilità	<i>n. istanze non processate / n. iscrivendi</i>	<2%	Generale

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Servizio Elettorale Leva ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione dei nostri utenti per segnalarci disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo, sottoscritto, deve essere presentato, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, tramite apposita urna collocata all'interno del Servizio, in forma scritta e formulato in modo preciso e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. I riferimenti a cui inviare/presentare il reclamo sono:

Servizio Elettorale e Leva Militare del Comune di Giugliano in Campania
Corso Campano n° 200 cap. 80014 Giugliano in Campania (NA)

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale risponderemo con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

I reclami possono anche essere inoltrati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP).

L'ufficio provvederà alla segnalazione ed inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine. In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono

conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno, in occasione di consultazioni elettorali, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

1. indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti
2. indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc). I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI E ORARI

Servizio Elettorale - Leva Militare	
Indirizzo:	Corso Campano n° 200 cap 80014
Telefono:	081/8956216
Fax:	081/8956217
E-mail:	servizio.elettorale@pec.comune.giugliano.na.it
Sito Internet:	www.comune.giugliano.na.it
Orario di apertura al pubblico:	Lunedì - Giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00 ore 15:00 alle 17:00 Martedì - Mercoledì - Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12.00

COSA FARE PER ...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

D: Cosa si deve fare per iscriversi all'Albo degli scrutatori e che requisiti si devono avere?

R: L'Albo degli scrutatori è l'elenco delle persone idonee a coprire l'incarico di scrutatore nei seggio elettorale; è costituito dagli elettori che presentano apposita domanda e che risultano in possesso dei requisiti richiesti dalla legge. Possono fare richiesta di iscrizione tutti gli elettori del Comune di Giugliano in Campania che abbiano assolto gli obblighi scolastici.

La domanda deve essere presentata al Servizio o al protocollo generale, inviata per posta, per fax o tramite e_mail entro il 30 novembre di ogni anno.

Tutta la modulistica necessaria è reperibile sul nostro sito oppure presso l'Ufficio Elettorale o gli uffici dell'URP.

Sono esclusi dalle funzioni di scrutatore:

- i dipendenti del Ministero dell'Interno, delle poste e telecomunicazioni e dei trasporti;
- gli appartenenti alle Forze Armate in servizio;
- i medici provinciali, gli ufficiali sanitari e i medici condotti;
- i segretari comunali ed i dipendenti dei comuni comandati a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali Comunali;
- i candidati alle elezioni per le quali si svolge la votazione.

D: Cosa si deve fare per essere cancellato dall'Albo degli scrutatori?

R: Ogni cittadino iscritto all'albo degli scrutatori può chiedere la cancellazione dall'albo stesso, entro il mese di dicembre di ogni anno, presentando domanda. La cancellazione avverrà entro il 15 gennaio dell'anno successivo a quello della presentazione della domanda.

In caso di trasferimento di residenza in altro Comune l'elettore iscritto all'albo verrà cancellato automaticamente; si renderà necessaria pertanto una nuova richiesta d'iscrizione da inoltrare all'Ufficio Elettorale del comune in cui l'elettore si è trasferito.

D: Cosa si deve fare per iscriversi all'Albo dei Presidenti di Seggio e che requisiti si devono avere?

R: L'elenco delle persone idonee all'ufficio di presidente di seggio elettorale, tenuto ed aggiornato a cura del Presidente della Corte di Appello di Napoli è costituito dagli elettori che presentano apposita domanda e che risultano in possesso dei requisiti richiesti dalla legge.

Possono presentare domanda tutti gli elettori del Comune di Giugliano in Campania, in possesso almeno del diploma quinquennale di scuola media superiore o Laurea, che non abbiano superato il 70° anno di età. La domanda deve essere presentata o inviata per posta all'Ufficio Elettorale dal 1° al 31 ottobre di ogni anno (per la scadenza fa fede il timbro postale). La domanda d'iscrizione

all'albo dei presidenti di seggio deve essere presentata una sola volta. Tutta la modulistica necessaria è reperibile sul nostro sito oppure presso l'Ufficio Elettorale. L'iscrizione all'albo dei presidenti di seggio elettorale avviene nel mese di gennaio dell'anno successivo a quello della presentazione della domanda, a cura della Corte d'Appello.

Sono esclusi dalle funzioni di presidente di seggio:

- i dipendenti del Ministero dell'Interno, delle poste e telecomunicazioni e dei trasporti;
- gli appartenenti alle Forze Armate in servizio;
- i medici provinciali, gli ufficiali sanitari e i medici condotti;
- i segretari comunali ed i dipendenti dei comuni comandati a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali Comunali;
- i candidati alle elezioni per le quali si svolge la votazione.

Le eventuali variazioni di titolo di studio dovranno essere presentate presso l'Ufficio Elettorale nei tempi e nei modi previsti per le iscrizioni.

D: Cosa si deve fare per essere iscritti all'Albo dei Giudici Popolari e che requisiti si devono avere?

R: Gli Albi dei Giudici Popolari sono gli elenchi delle persone idonee all'ufficio di giudice popolare presso la Corte di Assise e la Corte di Assise di Appello, costituiti dai nominativi dei cittadini che risultano in possesso dei requisiti richiesti dalla legge.

Possono fare domanda di iscrizione tutti i cittadini italiani, residenti a Giugliano in Campania, che godono dei diritti politici, di età non inferiore ai 30 anni e non superiore ai 65 anni con i seguenti titoli di studio: per la Corte di Assise, scuola media di primo grado; per la Corte di Assise di Appello, scuola media di secondo grado.

La domanda, in carta semplice, indirizzata al Sindaco del Comune di Giugliano in Campania - Servizio Elettorale va presentata o inviata per fax, e-mail o posta all'Ufficio Elettorale da maggio a luglio degli anni dispari (per la scadenza fa fede il timbro postale). La domanda d'iscrizione all'albo dei Giudici Popolari deve essere presentata una sola volta; tutta la modulistica necessaria è reperibile sul nostro

sito oppure presso l'Ufficio Elettorale.

Non possono essere iscritti negli Albi dei Giudici Popolari:

- i Magistrati e i funzionari in attività di servizio appartenenti o addetti all'Ordine Giudiziario;
- gli appartenenti alle Forze Armate dello Stato o a qualsiasi organo di polizia, anche privata, in attività di servizio;
- i Ministri di qualsiasi culto e i religiosi di ogni ordine e congregazione.

L'iscrizione negli Albi dei Giudici Popolari è permanente. In caso di trasferimento di residenza in altro Comune l'elettore iscritto all'albo verrà cancellato automaticamente e verrà data comunicazione al nuovo Comune che provvederà all'inserimento nel proprio Albo.

Le cancellazioni dagli albi del Comune avvengono per raggiunti limiti di età, trasferimento in altro Comune, decesso o perdita della capacità elettorale.

D: Cosa si deve fare in caso di grave infermità fisica per poter votare (voto assistito)?

R: Gli elettori affetti da grave infermità fisica, che non possono esercitare autonomamente il diritto al voto, per cui hanno bisogno dell'assistenza di un altro elettore per esprimere il proprio voto, possono richiedere al Comune nelle cui liste elettorali sono iscritti l'annotazione permanente del diritto al voto

assistito mediante apposizione di un timbro sulla tessera elettorale. L'annotazione permanente del diritto al voto assistito sulla tessera elettorale personale evita all'elettore fisicamente impedito di doversi munire di volta in volta, in occasione di ogni consultazione, dell'apposito certificato medico.

Possono presentare richiesta gli elettori affetti da grave infermità:

- i non vedenti
- gli amputati delle mani
- gli affetti da paralisi o altro impedimento di analoga gravità tale da non consentire l'autonoma espressione del diritto al voto. Detti elettori possono esprimere il voto con l'assistenza di un elettore della propria famiglia o, in mancanza, di un altro elettore liberamente scelto, purché l'uno o l'altro sia iscritto nelle liste elettorali in un qualsiasi Comune della Repubblica. La persona interessata o altra persona per suo conto deve presentare:
 - richiesta tendente ad ottenere l'annotazione permanente del diritto al voto assistito;
 - tessera elettorale personale del richiedente;
 - certificato medico rilasciato dall'Ufficio Medicina Legale della A.S.L. di appartenenza che attesti che l'infermità fisica impedisce all'elettore di esprimere il voto senza l'aiuto di un altro elettore.

D: Quando e come può essere esercitato il voto domiciliare?

R: Gli elettori affetti da gravi infermità, tali da impedirne l'allontanamento dall'abitazione in cui dimorano, che si trovino in condizioni di dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali sono ammessi al voto nella predetta dimora.

Tale disposizione si applica in occasione delle elezioni Politiche, dei membri del Parlamento Europeo spettanti all'Italia, dei referendum statali. Per le elezioni del presidente della provincia e del consiglio provinciale, del sindaco e del consiglio comunale la disposizione si applica soltanto nel caso in cui l'elettore avente diritto al voto domiciliare dimori nell'ambito del territorio, rispettivamente, del comune o della provincia per cui è elettore. L'interessato deve far pervenire non oltre il quindicesimo giorno antecedente la data della votazione, al sindaco del comune nelle cui liste elettorali è iscritto, una dichiarazione attestante la volontà di esprimere il voto presso l'abitazione in cui dimora indicandone il completo indirizzo. Alla dichiarazione devono essere allegata la copia della tessera elettorale ed un certificato medico rilasciato dal funzionario medico, designato dalla competente Azienda Sanitaria Locale, da cui risulti l'esistenza di un'infermità fisica che comporta la dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali, tali da impedire all'elettore di recarsi al seggio. Il certificato medico di cui sopra, nel caso in cui sulla tessera elettorale non sia già inserita l'annotazione del diritto al voto assistito, attesta l'eventuale necessità di un accompagnatore per l'esercizio del voto.

D: Cos'è e a cosa serve la Tessera Elettorale?

R: La tessera elettorale, contrassegnata da una serie e da un numero è un documento personale a carattere permanente ed è destinata a svolgere, per tutte le consultazioni, la stessa funzione del certificato elettorale. E' rilasciata, a cura dell'Amministrazione comunale, ad ogni cittadino iscritto nelle liste elettorali e può essere usata per 18 consultazioni.

Contiene i dati anagrafici del titolare, il luogo di residenza, nonché il numero e la sede della sezione alla quale l'elettore è assegnato. Gli uffici comunali hanno il compito di curare le eventuali variazioni di questi dati che devono essere riportati nella tessera. Essendo l'espressione di voto un dovere civico la tessera è idonea a certificare l'avvenuta partecipazione al voto nelle singole consultazioni elettorali.

D: Come si fa ad ottenere una copia del congedo?

R: Non esiste copia del foglio di congedo, in quanto viene redatto in un unico esemplare e consegnato al militare posto in congedo.

D: Come si fa ad ottenere una copia del foglio matricolare?

La copia del foglio matricolare viene rilasciata dal Centro Documentale Militare competente. Per ottenere tale documento l'interessato dovrà previamente munirsi di apposita certificazione del proprio ruolo matricolare conservato nell'archivio dell'Ufficio. Tale certificazione verrà inviata dal richiedente al predetto Centro Documentale, tramite apposito stampato di richiesta fornito dall'ufficio.

D: A cosa serve il foglio matricolare?

Il foglio matricolare serve per ottenere ai fini pensionistici il riconoscimento del periodo prestato in qualsiasi corpo militare come periodo lavorativo.

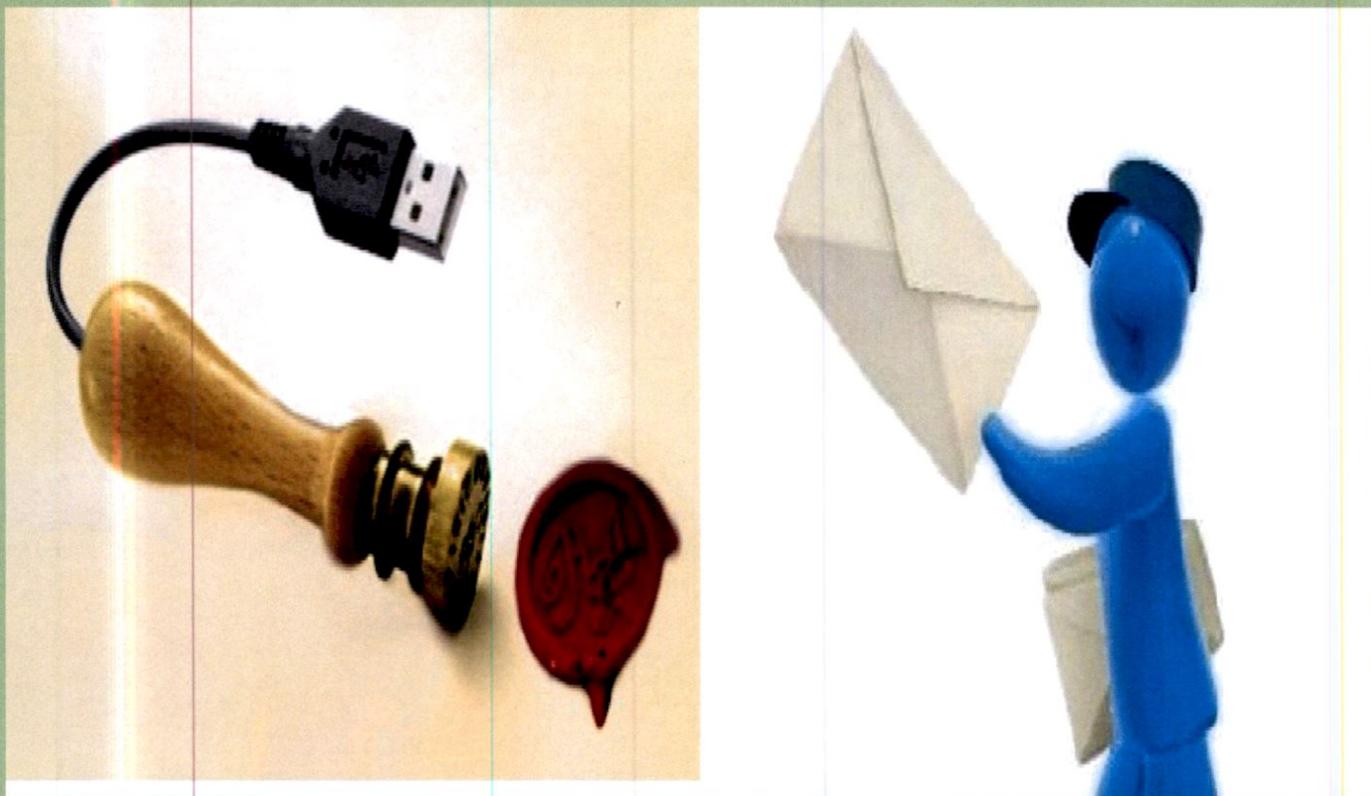
D: Come si fa ad ottenere la certificazione di essere stato riformato?

R: Colui che non ha svolto il servizio militare a suo tempo obbligatorio può ottenere una certificazione con la quale, vista la Lista di leva depositata presso l'ufficio, viene attestata la posizione di iscrizione nella lista di leva e il relativo numero progressivo assegnato, con l'indicazione dello stato di riforma, omettendo la causale.

Comune di Giugliano in Campania

Carta del Servizio

Protocollo-Messi



A

PROTOCOLLO

Lo **Sportello dell'Ufficio Protocollo** è situato in Giugliano in Campania – Corso Campano, 200 , c/o la Sede Comunale , primo piano.

L'Ufficio Protocollo riceve tutti gli atti indirizzati al Comune e svolge la funzione di classificazione e registrazione della posta.

Dall'anno 2015 il registro manuale del protocollo è stato sostituito da moderni strumenti informatici che consentono di realizzare un sistema automatico di gestione elettronica dei flussi documentali, in ottemperanza alle indicazioni del Testo Unico sulla documentazione amministrativa (DPR 445/2000).

Riceve al pubblico:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00

Il Lunedì ed il Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17.00

Lo sportello dell'Ufficio Protocollo ritira:

- la corrispondenza indirizzata all'Amministrazione comunale
- le offerte per le gare d'appalto
- le domande di partecipazione ai pubblici concorsi e alle selezioni

rilascia ricevuta con timbro di ricezione sulla copia .

L'Ufficio Protocollo inoltre:

- è l'unico ufficio abilitato al ritiro della corrispondenza presso l'Ufficio Postale, ne cura lo smistamento agli uffici competenti
- è responsabile della tenuta del registro di Protocollo Generale, mediante un sistema informatico di gestione documentale che prevede anche la contestuale filmatura degli atti
- gestisce la Casella istituzionale di P.E.C. del Comune di Giugliano In Campania ed acquisisce al Registro di Protocollo Generale Informatico tutte le istanze ad essa pervenute

Posta elettronica certificata (PEC)

Per l'**inoltrato legale delle istanze** scrivi a: protocollo@pec.comune.giugliano.na.it

Affinché la trasmissione elettronica possa essere **certificata** (e quindi di **valore legale**), è necessario che:

- il **mittente** utilizzi a sua volta una **PEC**;
- nel caso l'email contenga un **allegato**, affinché possa essere protocollato, questo deve essere **firmato digitalmente** tramite apposita carta firma.

Attenzione: non utilizzare questo indirizzo per richieste di informazioni.

Per **informazioni** sui servizi comunali e per ogni altra richiesta che non necessita della prova legale di invio/ricezione utilizza il modulo **Scrivi al Comune** o consulta l' **elenco degli uffici** dove puoi trovare tutti gli indirizzi di posta elettronica.

La **posta elettronica certificata (PEC)** è uno strumento che permette di dare, ad un messaggio di posta elettronica, lo stesso valore di una **raccomandata con ricevuta di ritorno** tradizionale.

I gestori della PEC del mittente e del destinatario possono essere diversi.

La PEC non **certifica** l'avvenuta lettura del messaggio da parte del destinatario, ma **i soli eventi di invio e di consegna**. Il destinatario infatti non può negare l'avvenuta ricezione di un messaggio inviato con PEC.

Come si attiva una PEC?

Il servizio di attivazione di una PEC può essere erogato esclusivamente dai **gestori accreditati** presso il **DigitPA**

E' necessario quindi rivolgersi ad uno dei gestori abilitati e seguire le istruzioni contenute nel sito del gestore scelto.

Come funziona nel dettaglio la PEC?

Al momento dell'invio di una mail PEC il gestore PEC del mittente si occuperà di inviare al mittente una ricevuta che costituirà valore legale dell'avvenuta (o mancata) trasmissione del messaggio con precisa indicazione temporale del momento in cui la mail PEC è stata inviata. In egual modo il gestore del destinatario, dopo aver depositato il messaggio PEC nella casella del destinatario, fornirà al mittente una ricevuta di avvenuta consegna, con l'indicazione del momento temporale nel quale tale consegna è avvenuta.

In caso di smarrimento di una delle ricevute presenti nel sistema PEC è possibile disporre, presso i gestori del servizio, di una traccia informatica avente lo stesso valore legale in termini di invio e ricezione, per un periodo di trenta mesi, secondo quanto previsto dalle normative sotto citate.

Dal punto di vista dell'utente, una casella di posta elettronica certificata non si differenzia da una casella di posta normale; cambia solo per quello che riguarda il meccanismo di comunicazione sul quale si basa la PEC e sulla presenza di alcune ricevute inviate dai gestori PEC mittente e destinatario.

Cos'è il DigitPA?

Il **DigitPA** è un ente pubblico italiano che opera presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri per l'attuazione delle politiche del Ministero per l'Innovazione e le tecnologie.

La normativa sulla posta elettronica certificata attribuisce al **DigitPA** il compito di custode e gestore delle regole tecniche.

Il **DigitPA** svolge quindi l'attività di vigilanza e di controllo nei confronti dei gestori abilitati.

Dal 26 aprile 2010 è possibile attivare gratuitamente la propria casella pec - posta elettronica certificata; sul sito del Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione sono disponibili le [istruzioni per poter procedere con la richiesta](#)

APPROFONDIMENTI

- [sito del DigitPA, nella sezione dedicata alla PEC](#)
- [sito del Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione - Dipartimento Digitalizzazione e Innovazione tecnologica](#)

MESSI COMUNALI

Servizio notifiche atti

Come avviene la notifica, tempi e competenze

Indice

- Descrizione
- Messo comunale (o addetto alla notifica)
- Modalità di notifica
- Chi può ritirare gli atti
- Scadenze degli atti
- Le competenze
- Cittadini Aire
- Normativa di riferimento

Descrizione

L'attività di notificazione è un atto fondamentale dei processi civili, penali, tributari, amministrativi, fallimentari e del lavoro, nonché di alcune fasi pre-processuali o amministrative, che dà la conoscenza legale di un provvedimento mediante la consegna di un atto, da parte di un particolare soggetto notificatore, secondo precise modalità.

Il Messo comunale può notificare:

- atti emessi dal Comune ed enti della pubblica amministrazione;
- atti tributari e del contenzioso tributario dello Stato e degli enti pubblici a destinatari (persone, ditte ed enti) che abbiano la loro residenza, domicilio o azienda, nel Comune di Giugliano in Campania.

Presso l'Ufficio MESSI vengono depositati, ai fini del ritiro:

- gli atti giudiziari notificati ai cittadini dagli Ufficiali Giudiziari
- gli atti notificati dai MESSI Notificatori, secondo le modalità previste dalla legge
- le cartelle esattoriali notificate dagli Ufficiali di Riscossione di Equitalia
- la corrispondenza indirizzata ai cittadini residenti nella casa comunale (senza fissa dimora)

Messo comunale (o addetto alla notifica)

Il Messo comunale (o addetto alla notifica) non consegna cartelle esattoriali né atti del procedimento penale.

Il Messo comunale può non essere in divisa, ma può esibire, su richiesta, un tesserino di riconoscimento.

Modalità di notifica

TEMPI E MODALITÀ

Il Messo comunale può notificare un atto presso l'abitazione del destinatario tutti i giorni della settimana con i seguenti orari:

- dal lunedì al Venerdì, dalle ore 8:00 alle 17,30

Se la notifica non avviene in questi orari, è comunque valida se il destinatario accetta di ricevere l'atto.

Se il destinatario rifiuta di ricevere gli atti al di fuori di tali orari, questo rifiuto non può essere

Le competenze

La competenza territoriale del Messo comunale coincide con il Comune di appartenenza, indipendentemente dal procedimento notificatorio adottato. La notificazione eseguita senza l'osservanza di questo limite di competenza è nulla.

Il Messo comunale è tenuto a notificare tutti gli atti emessi dalla propria amministrazione e dalle altre amministrazioni pubbliche individuate dall'art. 1 - 2° comma del D.lgs. 165/2001, come previsto dall'art. 10 della L. 265/1999.

Il Messo comunale non notifica atti per soggetti privati la cui competenza è dell'ufficiale giudiziario.

Cittadini Aire

Il messo comunale consegna gli atti a destinatari iscritti all'Aire (albo italiani residenti all'estero) solo se si tratta di atti finanziari.

Se si tratta di atti attinenti al procedimento ordinario, verrà restituito all'ufficio che lo ha emesso che provvederà a notificarlo tramite il Ministero degli affari esteri.

Normativa di riferimento

- D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- L. n. 265 del 3 agosto 1999 "Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento, nonché modifiche alla legge 142/90".
- D.P.R. n. 600 del 29 settembre 1973 "Disposizioni comuni in materia di accertamento delle imposte sui redditi".
- C.p.c. - artt 137 e seguenti.

Riferimenti

Ufficio addetti alle notifiche-Settore Servizi Istituzionali-Comune di Giugliano in Campania

Corso Campano, 200 Giugliano in Campania - Na. Cap 80014

Telefono 0818956205

Orario da lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 12:00;

Lunedì e giovedì anche dalle 15:00 alle 17:00.

E-Mail: protocollo@pec.comune.giugliano.na.it

Responsabile della procedura _____

assimilato al rifiuto previsto all'art. 138 c.p.c.. In questo caso il Messo comunale è tenuto a ritornare sul posto rispettando gli orari stabiliti.

Il Messo comunale successivamente può anche recarsi presso il luogo di lavoro del destinatario, nel caso fosse noto, oppure può consegnarlo al destinatario, ovunque lo trovi, purché sia nel territorio comunale.

FIRMA DELL'ATTO

Alla ricezione dell'atto, il Messo comunale chiede una firma per ricevuta.

La firma è obbligatoria nel caso si tratti di atti finanziari.

Eventuali informazioni o contestazioni sull'atto devono essere richieste all'ufficio che ha emesso l'atto.

IRREPERIBILITÀ DESTINATARIO

In caso di irreperibilità del destinatario il Messo comunale:

- lascia un avviso in busta chiusa e sigillata presso l'abitazione,
- deposita la copia in busta chiusa e sigillata presso [la Casa comunale](#),
- invia l'avviso uguale a quello lasciato presso l'abitazione con raccomandata a.r.

EFFETTI

La notifica di un atto produce i suoi effetti al momento:

- della sua consegna al destinatario o alla persona legittimata al ritiro,
- del rifiuto della consegna al destinatario o alla persona legittimata al ritiro,
- della data dell'invio della raccomandata a.r. (e non dal momento del ritiro dell'atto).

Nel caso di irreperibilità assoluta del destinatario (cioè quando non esiste la persona all'indirizzo indicato in atti), l'atto produrrà i suoi effetti il 20° giorno successivo alla data di notifica coincidente con il deposito presso [la Casa comunale](#).

Chi può ritirare gli atti

Le persone legittimate al ritiro dell'atto sono:

- il destinatario dell'atto,
- le persone di famiglia che vivono nella stessa abitazione,
- le persone di servizio o alle dipendenze del destinatario,
- il portiere dello stabile, purché accetti di ricevere l'atto e firmi la ricevuta,
- un vicino di casa, purché accetti di ricevere l'atto e firmi la ricevuta.

La notifica di un atto ad un soggetto giuridico avviene presso la sede legale della ditta dove le persone legittimate a ricevere sono:

- il legale rappresentante della ditta,
- impiegata/o addetta/o alla sede.

Sono escluse le persone con età inferiore ai 14 anni e le persone palesemente incapaci.

Il ricevente di un atto ha responsabilità penale nel caso di dichiarazioni false e responsabilità civile per il rimborso di eventuali danni subiti dal destinatario a causa della mancata custodia e/o consegna dell'atto al destinatario.

Scadenze degli atti

Il Messo comunale deve sempre rispettare le scadenze che sono imposte dagli Enti che hanno emesso l'atto e richiesto la notifica.

I **processi verbali (multe)** devono essere notificati entro 90 giorni dall'infrazione (per i residenti in Italia); gli **avvisi di convocazione del Consiglio comunale** di Giugliano in Campania devono essere consegnati almeno 24 ore prima della seduta, per le convocazioni urgenti, o almeno 5 giorni prima, per quelle ordinarie.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
ANNO _____

Gentile Signore/ra al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cittadino. Le saremmo pertanto grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.
 Grazie per la collaborazione !!

Responsabile Settore Affari Istituzionali

SEZIONE 1

1. Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei servizi anagrafici o di Stato Civile?

- Meno di 5 volte
- Tra 5 e 10 volte
- Più di 10 volte

SEZIONE 2

2. A quale sportello si è rivolto oggi?

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nascite | <input type="checkbox"/> Iscrizione anagrafici | <input type="checkbox"/> Certificati /Carta identità |
| <input type="checkbox"/> Matrimonio | <input type="checkbox"/> Cambio indirizzo | <input type="checkbox"/> Autentiche |
| <input type="checkbox"/> Cittadinanza | <input type="checkbox"/> Emigrazioni | <input type="checkbox"/> Variazione dati |
| <input type="checkbox"/> Morte | <input type="checkbox"/> Elettorale | |
| <input type="checkbox"/> Informazioni / certificati storici | | |

SEZIONE 3

3.1 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di importanza. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli :

- | | | |
|----------------------|---------------------------|------------------|
| 😄 = molto importante | 😊 = importante | 😐 = indifferente |
| 😞 = poco importante | 😡👎 = per nulla importante | |

	😞	😡	😐	😊	😄
Modalità di accesso al servizio La facilità di raggiungere gli uffici anagrafici					
La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere					
La durata degli orari di apertura degli sportelli					
La riservatezza del contatto con il personale allo sportello					

😊 = completamente d'accordo
 😊 = d'accordo
 😐 = ne' d'accordo ne' in disaccordo
 😞 = parzialmente in disaccordo
 😞 = completamente in disaccordo

3.2 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di accordo o disaccordo. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli:

Capacità relazionali personale		Preparazione del personale		Modulistica		Modalità di svolgimento del servizio	
La cortesia del personale allo sportello	La disponibilità del personale allo sportello	La capacità del personale agli sportelli di trovare soluzioni ai problemi presentati	La preparazione tecnica dimostrata dal personale agli sportelli	La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio	La facilità di compilazione dei documenti necessari	La semplicità dell'iter della pratica o della richiesta del certificato	Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato

Modalità di accesso al servizio	E' facile raggiungere gli uffici					
	E' facile individuare lo sportello a cui ci si deve rivolgere					
	L'orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze					
	Il contatto con il personale allo sportello è riservato					
Modalità di svolgimento del servizio	L'iter della pratica o della richiesta del certificato è semplice					
	Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del certificato è veloce					
	Le informazioni per presentare un reclamo sono disponibili					
Modulistica	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili					
	I documenti necessari sono facili da compilare					
Preparazione del personale	Il personale agli sportelli è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati					
	Il personale agli sportelli è preparato tecnicamente					
	Il personale agli sportelli è chiaro nell'esposizione					
Capacità relazionali personale	Il personale allo sportello è cortese					
	Il personale allo sportello è disponibile					

COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA
GIUDIZIO DELL'UTENTE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

UFFICIO: ANAGRAFE

1) NELL'UFFICIO I VARI SERVIZI SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI

POSITIVO	<input type="radio"/>		SUFFICIENTE	<input type="radio"/>		NEGATIVO	<input type="radio"/>	
----------	-----------------------	---	-------------	-----------------------	--	----------	-----------------------	---

2) RISPETTO DELL'ORARIO UFFICIALE DI APERTURA AL PUBBLICO

POSITIVO	<input type="radio"/>		SUFFICIENTE	<input type="radio"/>		NEGATIVO	<input type="radio"/>	
----------	-----------------------	---	-------------	-----------------------	--	----------	-----------------------	---

3) CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER OTTENERE IL SERVIZIO

POSITIVO	<input type="radio"/>		SUFFICIENTE	<input type="radio"/>		NEGATIVO	<input type="radio"/>	
----------	-----------------------	---	-------------	-----------------------	--	----------	-----------------------	---

4) SEMPLICITÀ DELLA MODULISTICA DA COMPILARE

POSITIVO	<input type="radio"/>		SUFFICIENTE	<input type="radio"/>		NEGATIVO	<input type="radio"/>	
----------	-----------------------	---	-------------	-----------------------	--	----------	-----------------------	---

5) TEMPO IMPIEGATO PER FORNIRE IL SERVIZIO

POSITIVO	<input type="radio"/>		SUFFICIENTE	<input type="radio"/>		NEGATIVO	<input type="radio"/>	
----------	-----------------------	---	-------------	-----------------------	--	----------	-----------------------	---

6) GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO RICEVUTO

POSITIVO	<input type="radio"/>		SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>		NEGATIVO	<input type="checkbox"/>	
----------	-----------------------	---	-------------	--------------------------	--	----------	--------------------------	---

N.B.: Si prega di barrare una casella di risposta per ogni singola domanda.
 È garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi del Decreto Legislativo 30/06/2003, n. 196).

Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

3.3 Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- né soddisfatto né insoddisfatto
- insoddisfatto
- molto insoddisfatto

SEZIONE 4

4 In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

SEZIONE 5

5 Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso :

- M ; F

Cittadinanza:

- Italiana,
- Comunitaria,
- Extracomunitaria

Età :

- 18 – 30 31 – 45 46 – 60 oltre

Titolo di studio:

- Nessuno, Licenza elementare, Licenza Media, Diploma, Laurea

Professione : _____

Quest n _____ Ufficio _____ Data compilazione: _____

Scrivi al Comune

Attenzione: se si desidera essere ricontattati, indicare sempre il numero di telefono o l'indirizzo e-mail

Dati anagrafici _____

Nome *

Cognome

Residente in (via, piazza, ecc.)

Città

Telefono o cellulare

Indirizzo e-mail *

Messaggio

Oggetto *

Scrivi a *

- Spazio Comune** : se la segnalazione o la richiesta di informazioni riguarda le attività del Comune
- Webmaster del sito** : se la segnalazione o la richiesta di informazioni riguarda l'uso del sito (ad es. segnalazioni di errore, difficoltà a scaricare file o a navigare tra le pagine, altri suggerimenti o proposte).

Testo del messaggio *