



COMUNE DI VETRALLA

Provincia di Viterbo

**Carta dei servizi
Settore Demografici**

Realizzata a cura del Settore Demografici – Responsabile Danilo COLARUSSO

Indice

Presentazione

del Sindaco del Comune di Vetralla pag. 3

1. INTRODUZIONE

Le caratteristiche della Carta dei Servizi pag. 5

Principi pag. 5

2. I SERVIZI E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

I servizi offerti pag. 8

Gli impegni di qualità pag. 9

3. I RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini pag. 22

Suggerimenti e reclami pag. 23

4. INFORMAZIONI UTILI

Cosa fare per... pag. 25

Recapiti ed orari pag. 31

Altre informazioni e servizi utili pag. 34

5. LA NORMATIVA E LE BANCHE DATI

Le banche dati dei Servizi Demografici pag. 37

Certificazione e autocertificazione pag. 38

La principale normativa di riferimento pag. 39

Presentazione

Concittadine e concittadini,

la Carta dei Servizi dell' Ufficio Demografico descrive le finalità e i modi attraverso cui il servizio viene attuato: diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo da parte dell'utente.

Il cittadino, tramite questo utile strumento, ha la possibilità di affrontare i passaggi burocratici che accompagnano la vita nella Sua Città: la nascita o l'adozione di figli, la cittadinanza, la residenza, il matrimonio, la tessera elettorale e tanti altri.

Un Comune misura il grado d'efficienza soprattutto dal suo servizio demografico, per cui la Carta dei Servizi sancisce e risponde al principio fondamentale della trasparenza, dove si integrano i diritti e i doveri rispettivamente del personale addetto e dell'utente.

Il Comune di Vetralla risulta da sempre, statisticamente, ai primi posti per il gradimento di questo servizio e per la qualità che viene offerta ai cittadini.

Desidero perciò ringraziare il personale che continua a mantenere alto il livello di efficienza, grazie anche al percorso indicato da un valido strumento, costituito, appunto, dalla Carta dei Servizi.

Con un solido patto tra Amministrazione ed utenza è possibile garantire il servizio al cittadino, ma anche attribuire un potere di controllo sulla qualità dello stesso, patto che porta a produrre un rapporto paritario e sempre più partecipato.

Il mio messaggio, oltre ad una comunicazione di servizio, vuole essere un invito anche a nome di tutta l'Amministrazione Comunale, ad utilizzare gli strumenti nuovi offerti dalla Carta, che hanno l'obiettivo di rendere più agile e partecipe ogni cittadino alla vita amministrativa.

Il Sindaco

Sandrino Aquilani

INTRODUZIONE

LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei servizi descrive i servizi offerti, le modalità di accesso, i tempi e le fasi del procedimento, le modalità di partecipazione, gli impegni di qualità e le indagini di verifica di soddisfazione del servizio.

PRINCIPI

La Carta si ispira ai seguenti principi:

- **Partecipazione:** dell'utente ai procedimenti perché possa tutelare il proprio diritto alla corretta utilizzazione del servizio;
- **Uguaglianza e Imparzialità:** gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività;
- **Continuità:** il servizio, nel rapporto diretto con gli utenti, è garantito in modo continuo;
- **Trasparenza:** gli atti sono accessibili nelle modalità stabilite dalla legge. E' possibile conoscere il responsabile del singolo procedimento ed i tempi di conclusione dello stesso;
- **Efficienza ed Efficacia:** I Servizi demografici si impegnano costantemente nel perseguire l'obiettivo di miglioramento secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia, adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative e procedurali.

I SERVIZI E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

I SERVIZI DEMOGRAFICI

L'Ufficio Servizi Demografici fa parte del II Settore Demografici e si trova in Piazza Umberto I n.1.

Si articola nei seguenti servizi:

Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Leva, Affari militari e Giudici Popolari.

Il personale assegnato all'ufficio: **5** persone.

Sedi, recapiti ed orari sono riportati a partire da pagina 31 nel paragrafo 4 «Informazioni utili», mentre i servizi erogati, completi degli impegni di qualità garantiti e di altre informazioni, sono illustrati di seguito.

I SERVIZI OFFERTI

- Tenuta e aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (italiana e straniera) e dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (A.I.R.E);
- Tenuta e aggiornamento dell'anagrafe della popolazione temporanea;
- Rilascio dell'attestato di regolare soggiorno e dell'attestazione di soggiorno permanente per i cittadini comunitari;
- Rilascio e proroghe carte d'identità;
- Rilascio certificazioni anagrafiche e autenticazioni;
- Rilascio a domicilio di carte d'identità e autentiche di firma, per cittadini con gravi problemi di deambulazione;
- Attività di consulenza agli utenti.
- Formazione, archiviazione, conservazione e aggiornamento di tutti gli atti di Stato civile;
- Attività di consulenza agli utenti e controllo della documentazione riguardante i procedimenti di Stato civile;
- Rilascio estratti, certificati di stato civile, nonché copie conformi degli atti.
- Istruttoria, formazione e aggiornamento delle liste di leva;
- Registrazione e firma dei congedi.
- Tenuta e aggiornamento delle liste elettorali;
- Attività di organizzazione, coordinamento, consulenza e controllo delle operazioni riguardanti le consultazioni elettorali;
- Voto domiciliare nei casi previsti dalla legge.

GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

L'Ufficio Servizi Demografici persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di standard di qualità che permettono ai cittadini di verificare il livello di qualità offerto dal servizio.

Ciascun utente, nell'avvalersi dei nostri servizi può, tabella alla mano, verificare il mantenimento degli impegni assunti.

E' inoltre possibile presentare reclamo nell'ipotesi in cui non venga rispettato quanto indicato in tabella.

| ANAGRAFE | | | | |
|---|---|--|---|---------------|
| Piano terra del Palazzo Comunale | | | | |
| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
| Carta di identità | 30 minuti | Immediatamente allo sportello | Carta d'identità (validità: 10 anni) Costo Euro 5,42 30 minuti - 3 fotografie uguali, recenti, su carta fotografica formato tessera, con tratti del viso ben visibili, senza cappello, su sfondo chiaro; - carta d'identità già scaduta o in scadenza (massimo 180 giorni prima); - in caso di deterioramento: carta deteriorata; - in caso di furto o smarrimento: denuncia presentata presso le competenti autorità e altro documento di riconoscimento (in mancanza di altro documento di riconoscimento, sono necessari due testimoni muniti di documento d'identità valido). | Indennizzo sì |
| Proroga validità della carta di identità | 30 minuti | Immediatamente allo sportello | La carta di identità in possesso, solo se scaduta dopo il 26.06.2008 | |
| Carta d'identità per minori tra i 0 e i 18 anni | 30 minuti | Immediatamente allo sportello | 4 fotografie come sopra descritte; È necessaria la presenza del minore, di entrambi i genitori, muniti di documento di riconoscimento in corso di validità, o in assenza di uno di essi, l'assenso scritto al rilascio, allegando copia del documento d'identità. | Indennizzo sì |

| ANAGRAFE Piano terra del Palazzo Comunale | | | | |
|--|--|---|--|---|
| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
| Cambio residenza (da altro comune d'Italia o dall'estero) | 40 minuti massimo | 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie | Documento d'identità; - codice fiscale; - patente di guida e libretto/i di circolazione; - per comunitari: se provenienti da altro Comune italiano, attestato di regolare soggiorno; - per gli stranieri: permesso di soggiorno/carta di soggiorno. | Il tempo di iscrizione anagrafica può variare secondo i tempi di cancellazione da parte del comune di provenienza; l'iscrizione avrà decorrenza dalla data di presentazione della domanda. <i>No Indennizzo</i> |

| ANAGRAFE Piano terra del Palazzo Comunale | | | | |
|---|--|--|--|---------------|
| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
| Variazioni anagrafiche | 20 minuti | 20gg se soggetti ad accertamenti da parte della polizia Locale. | atti che documentano le variazioni richieste. | Si indennizzo |
| Rilascio attestato di regolarità al soggiorno per cittadini comunitari | 40 minuti | 30 giorni | Il modello di richiesta, riportante la documentario necessaria, é reperibile presso gli sportelli del Servizio Anagrafe o nel sito del Comune di Vetralla www.comune.vetralla.vt.it | Si indennizzo |
| Attestazione di soggiorno | 40 minuti | 30 giorni | Il modello di richiesta, riportante la | Si indennizzo |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| permanente per cittadini comunitari già residenti | | | documentario necessaria, é reperibile presso gli sportelli del Servizio Anagrafe o nel sito del Comune di Vetralla www.comune.vetralla.vt.it | |
|---|--|--|---|--|

| ANAGRAFE Piano terra del Palazzo Comunale | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
| Certificazione anagrafica | 20 minuti | Immediatamente allo sportello | documento di identità; Richiesta motivata | |
| Autentiche di copia e di firma | 20 minuti | Immediatamente allo sportello | documento di identità | Si rammenta che per l'autentica di copie è necessario esibire l'originale del documento. La firma deve essere apposta in presenza del dipendente addetto |
| Legalizzazione di fotografie | 20 minuti | Immediatamente allo sportello | documento di identità, foto formato tessera e la persona interessata | Si legalizzano solo ad uso rilascio documenti personali di riconoscimento. |
| Dichiarazione di dimora abituale (solo per i cittadini extra comunitari) art. 7 D.P.R n. 223/89 | 20 minuti | Immediatamente allo sportello | documento di identità; permesso/carta di soggiorno rinnovato/a. | |

ANAGRAFE
Piano terra del Palazzo Comunale

| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
|--|--|---|---|--|
| Cambio d'indirizzo | 30 minuti | 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie | Documento di identità; patente di guida e libretto/i di circolazione; - <u>per gli stranieri</u> : permesso di soggiorno/carta di soggiorno. | Importante: esibire documentazione da cui rilevare la numerazione civica interna ed esterna dell'abitazione. il cambio decorre dalla data di presentazione della domanda. |
| Emigrazione in altro comune | 30 minuti | 20 giorni salvo particolari esigenze istruttorie | Documento di identità | La richiesta di iscrizione anagrafica va presentata presso il nuovo Comune di residenza. Lo sportello, in questo procedimento, fornisce unicamente informazioni in merito alla pratica di emigrazione |
| Emigrazione all'estero di cittadini comunitari e stranieri (comunicazione obbligatoria) | 20 minuti | 20 giorni salvo particolari esigenze istruttorie | Documento di identità - <u>per gli stranieri</u> : permesso di soggiorno/carta di soggiorno. | |
| Iscrizione all'AIRE - E' possibile richiedere l'iscrizione all'Aire solo nei casi in cui la permanenza all'estero sia di durata superiore ai 12 mesi e non nei casi di occupazioni stagionali o quando si tratti di dipendenti di ruolo dello Stato in servizio all'estero. | | | | |
| Caso 1) Presso | 20 minuti | 20 giorni salvo | Documento di identità; | L'interessato ha l'obbligo di |

| | | | | |
|--|-----------|--|-----------------------|---|
| l'Anagrafe del comune di residenza in Italia (comunicazione facoltativa) | | particolari esigenze istruttorie | | effettuare entro 90 gg. al Consolato competente la dichiarazione di trasferimento all'estero. Si sottolinea che il procedimento rimane sospeso in attesa che il Consolato trasmetta al Comune il modello consolare. |
| Caso 2) Presso il Consolato di appartenenza (comunicazione obbligatoria) | 20 minuti | 20 giorni salvo particolari esigenze istruttorie | documento d'identità. | L'interessato ha l'obbligo di effettuare entro 90 gg. al Consolato competente la dichiarazione di trasferimento all'estero. Si sottolinea che il procedimento rimane sospeso in attesa che il Consolato trasmetta al Comune il modello consolare. |

SERVIZI DEMOGRAFICI
Piano terra del Palazzo Comunale

| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
|--|--|--|--|------|
| Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà | 20 minuti | Immediatamente presso l'ufficio | Documento d'identità in corso di validità; - Si dichiarano stati, fatti e qualità a diretta conoscenza degli interessati; | |
| Certificazione | 20 minuti | Massimo 10 gg. | documento d'identità; Richiesta motivata; | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Sí anagrafica pregressa (storico) | | | | |
|--|--|--|--|--|

| STATO CIVILE Piano terra del Palazzo Comunale | | | | |
|---|--|---|--|---|
| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
| Decessi | | | | |
| Denuncia di dichiarazione di morte | Immediatamente | 1 ora | Constatazione di morte; Scheda ISTAT | |
| Atto di nascita | Max 15 minuti | Immediatamente | Attestazione di nascita; - Documento di identità. | la denuncia deve essere fatta entro 10 gg. dalla nascita |
| Riconoscimento di figlio naturale | Fase 1: è necessaria la presenza degli interessati per fissare l'appuntamento per la firma dell'atto; max 15 minuti fase 2: firma dell'atto max 15 minuti | Immediatamente su appuntamento | documento d'identità o altro documento di riconoscimento; documenti d'identità o altro documento di riconoscimento. | |
| Riconoscimento prenatale ai sensi dell'art. 44 D.P.R. 396/2000 | Fase 1: è necessaria la presenza degli interessati per fissare l'appuntamento per la firma dell'atto - max 15 minuti | Immediatamente su appuntamento | documento d'identità o altro documento di riconoscimento; - estratti atti di nascita di entrambi i genitori con maternità e paternità; - documentazione sanitaria attestante le settimane di gravidenza. | |

| | | | | |
|--|---|--------------------------|---|--|
| | Fase 2: firma dell'atto Max 15 minuti | | - documenti d'identità o altro documento di riconoscimento. | |
| Correzioni su atti di nascita ai sensi dell'art. 98 D.P.R. 396/2000 | Max 15 minuti | Max 30 giorni | La documentazione necessaria dipende dal tipo di correzione richiesta e viene acquisita d'ufficio. | |
| Trascrizione decreto cambio nome e cognome | Max 15 minuti | Su appuntamento | documento d'identità o altro documento di riconoscimento; decreto di cambio nome e cognome rilasciato dal Commissariato del Governo. | |
| Scelta esatta indicazione del proprio prenome ai sensi dell'art. 36 D.P.R. 396/2000 | Max 15 minuti | Max 30 gg. | Documento d'identità o altro documento di riconoscimento | |
| Sentenze di riconoscimento giudiziario o disconoscimento e cambio sesso | Max 15 minuti | Max 30 gg. | Documento d'identità o altro documento di riconoscimento; Sentenza | |
| Giuramento e trascrizione decreto conferimento cittadinanza italiana | Su invito | Max 10 minuti | Documento d'identità n. 1 Marca da bollo Euro 14,62. | i certificati di cittadinanza potranno essere rilasciati non prima dei 3 giorni successivi al giuramento |

STATO CIVILE
Piano terra del Palazzo Comunale
Matrimoni

| Attività/ | Tempi di attesa | Tempi massimi | Documenti | Note |
|------------------|------------------------|----------------------|------------------|-------------|
|------------------|------------------------|----------------------|------------------|-------------|

| Prodotto | massimi allo sportello/ufficio | di procedimento | necessari | |
|--|--------------------------------|---|---|--|
| Richiesta pubblicazione di matrimonio (fase 1) | 15 minuti | Immediatamente presso l'ufficio presentando la necessaria documentazione. | documento d'identità dei nubendi e fissazione immediata di appuntamento per la firma delle pubblicazioni, salvo i casi per i quali si renda necessaria l'acquisizione d'ufficio della documentazione presso altri comuni. I cittadini stranieri devono procurarsi il "nulla osta al matrimonio" rilasciato dalle rispettive autorità diplomatiche in Italia. Inoltre devono esibire permesso di soggiorno o titolo equipollente che autorizzi la permanenza sul territorio nazionale. | |
| Firma pubblicazioni (fase 2) | Su appuntamento | Max 30 minuti | Documenti d'identità dei nubendi; codici fiscali di entrambi; una marca da bollo da Euro 14,62 se ambedue residenti nel comune oppure 2 marche da bollo da Euro 14,62, se residenti in comuni diversi. | |
| Celebrazione del matrimonio civile | | non oltre i 180 gg dalla scadenza dei termini legali della pubblicazione. | | |
| Rilascio nulla osta per celebrazione matrimonio religioso | Ma x 10 minuti | Allo scadere dei termini legali di pubblicazione (11 giorni) (salvo il caso in cui i nubendi sono residenti in | | |

| | | | | |
|--|---|-----------------------------|--|--|
| | | due Comuni diversi) | | |
| Correzione su atti di matrimonio ai sensi dell'art. 98 D.p.r 396/2000 | Max 15 minuti | Max 30 giorni | la documentazione necessaria dipende dal tipo di correzione richiesta e viene acquisita d'ufficio. | |
| Atto di riconciliazione ai sensi dell'art. 63 comma 1 lett. g D.P.R. 396/2000 | Max 15 minuti per fissare l'appuntamento (non telefonico) presso l'ufficio. L'appuntamento verrà fissato massimo nei 10 giorni successivi | Max 15 minuti | documento d'identità dei coniugi (sia alla fissazione dell'appuntamento che alla firma dell'atto). | |
| Trascrizione matrimoni religiosi celebrati a Vetralla | | Entro 5 gg. dal ricevimento | | |

| STATO CIVILE Piano terra del Palazzo Comunale Certificazioni | | | | |
|---|---|--|--|-------------|
| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
| Certificato e/o estratti di nascita, di matrimonio, di decesso | Max 20 minuti | Immediatamente allo sportello | Carta d'identità o altro documento di riconoscimento; oppure delega su carta semplice del diretto interessato accompagnata da fotocopia del suo documento d'identità sottoscritta dall'interessato stesso e puntuale motivazione della richiesta. | |
| Copie integrali di atti | Max 20 minuti | Immediatamente allo sportello | Carta d'identità o altro documento di | |

| | | | | |
|---|---------------|--|--|--|
| di nascita, di matrimonio, di decesso | | | riconoscimento; oppure delega su carta semplice del diretto interessato accompagnata da fotocopia del suo documento d'identità sottoscritta dall'interessato stesso e puntuale motivazione della richiesta. | |
| Certificato di nascita per minori di 15 anni ai fini dell'espatrio | Max 20 minuti | Immediatamente allo sportello | 2 fotografie del minore - Il certificato va richiesto da un genitore o da chi esercita la potestà genitoriale sul minore che dovrà essere presente; - Il certificato va perfezionato, ai fini dell'espatrio, presso la Questura; - Il documento è valido 5 anni e scade comunque al compimento del 15° anno di età del minore. | |
| Rilascio certificati e/o estratti per posta o via fax | | Max 1 giorno per l'inoltro all'Ufficio Protocollo del Comune | Richiesta scritta motivata; Copia della carta d'identità o altro documento di riconoscimento | |

SERVIZIO LEVA E AFFARI MILITARI
Piano terra del Palazzo Comunale

| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
|--|---|--|---|--|
| Consegna congedo | Su invito | Immediatamente | documento di identità o altro documento di riconoscimento; cartolina invito. | si suggerisce di attendere sempre l'invito dell'ufficio, o di contattarlo telefonicamente. |
| Registrazione e firma congedo | Max 10 minuti | Immediatamente | documento d'identità o altro documento di | |

| | | | | |
|--|------------------------|------------------|--|--|
| giá in possesso dell'interessato | | | riconoscimento; congedo militare | |
| Aggiornamento ruoli | Su invito dell'ufficio | Immediatamente | documento d'identità o altro documento di riconoscimento; cartolina invito e documentazione richiesta con invito. | |
| Consegna certificati di riforma | Su invito dell'ufficio | Immediatamente | documento d'identità o altro documento di riconoscimento; cartolina invito. | |
| Esiti di leva | Max 10 minuti | Dai 30 ai 60 gg. | Documento d'identità o altro documento di riconoscimento. | |
| Richiesta certificato iscrizione nelle liste di leva | Max 10 minuti | | Documento d'identità o altro documento di riconoscimento | |

SERVIZIO ELETTORALE
Piano terra del Palazzo Comunale

| Attività/ Prodotto | Tempi di attesa massimi allo sportello/ufficio | Tempi massimi di procedimento | Documenti necessari | Note |
|---------------------------------------|--|-----------------------------------|--|--|
| Iscrizione nell'albo degli scrutatori | Max 10 minuti | Entro il 15 gennaio di ogni anno | Documento d'identità; - modello di richiesta (reperibile presso l'ufficio o nel sito internet del Comune di Vetralla: www.comune.vetralla.vt.it) | Il modello di richiesta, debitamente compilato, può essere inoltrato anche tramite lettera o fax, con allegata copia del documento d'identità; - le richieste devono pervenire entro il mese di novembre di ogni anno; - L'albo degli scrutatori viene aggiornato entro il 15 gennaio di ogni anno. |
| Iscrizione nell'albo dei | Max 10 minuti | Entro il mese di febbraio di ogni | Documento d'identità; - modello di richiesta | Il modello di richiesta, |

| | | | | |
|---|---------------|--|--|---|
| presidenti di seggio | | anno | (reperibile presso l'ufficio o nel sito internet del Comune di Vetralla: www.comune.vevtralla.vt.it) | debitamente compilato, può essere inoltrato anche tramite lettera o fax, con allegata copia del documento d'identità; - le richieste devono pervenire entro il mese di ottobre di ogni anno; - L'albo degli scrutatori viene aggiornato nel mese di febbraio di ogni anno. |
| Consegna della tessera elettorale non notificata tramite messi | Max 10 minuti | Immediatamente presso l'Ufficio Elettorale | Cartolina invito rilasciata dal messo notificatore; documento d'identità; eventuale tessera elettorale rilasciata dal comune di precedente iscrizione. | |
| Richiesta di duplicato della tessera elettorale | Max 10 minuti | Immediatamente | Documento d'identità; dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà in ordine a smarrimento, furto o deterioramento (modello reperibile presso l'ufficio elettorale o nel sito internet del Comune di Vetralla: www.comune.vevtralla.vt.it) | |
| Richiesta duplicato etichetta adesiva riportante gli aggiornamenti della tessera elettorale a seguito di variazioni anagrafiche | Max 10 minuti | Immediatamente | Documento identità | |
| Certificati iscrizione liste | Max 10 minuti | Max 1 giorno | Documento identità | |

| | | | | |
|------------|--|--|--|--|
| elettorali | | | | |
|------------|--|--|--|--|

3 I RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ASCOLTO DEI CITTADINI

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dell'Ufficio Servizi Demografici, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 «*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*», è un obiettivo prioritario dell'Amministrazione.

È preciso impegno dell'Ufficio Servizi Demografici raccogliere ogni segnalazione del pubblico per le valutazioni e le verifiche di necessità, come pure quei suggerimenti che nella quotidiana attività pervengono dai cittadini utenti o, indirettamente, dalle loro condotte rivelatrici di disservizi o mancati coordinamenti con altri enti e/o uffici.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

I reclami vanno formulati per iscritto, devono contenere tutte le indicazioni necessarie ad appurare il disservizio lamentato, ed in particolare devono indicare la tipologia di procedimento e di violazione riscontrati, il comportamento assunto dal personale (nominativamente indicato), le generalità del sottoscrittore.

Apposita modulistica è disponibile presso l'Ufficio Servizi Demografici, ma il reclamo può essere presentato anche presso il protocollo generale del Comune, in Piazza Umberto I n. 1.

Il reclamo può essere inoltrato, anche per posta elettronica.

Chi presenta un reclamo ha diritto di ricevere la relativa risposta scritta entro 30 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie l'Ufficio non comunichi, sempre per iscritto, la motivata necessità di prorogare detto termine.

INFORMAZIONI UTILI

COSA FARE PER ...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste all'Ufficio Servizi Demografici.

Ufficio Matrimoni:

Quanti testimoni servono per il matrimonio civile?

Possono essere parenti?

Desidero sposarmi con rito religioso dopo il matrimonio civile, cosa devo fare?

In quali giorni posso sposarmi?

Dove viene celebrato il matrimonio civile?

Che costo devo sostenere per la celebrazione del matrimonio?

- I testimoni devono essere uno per ciascuno degli sposi, maggiore d'età; possono essere parenti ed essere anche cittadini stranieri, purché parlino e capiscano la lingua italiana.
- Rivolgersi al parroco competente, che illustrerà la procedura religiosa. Gli effetti civili per lo Stato sono già determinati e raggiunti con la cerimonia civile.
- Per i giorni, consultare il sito www.comune.vetralla.vt.it
- Nella sede municipale di piazza Umberto I n. 1, nella Sala del Consiglio Comunale.
- Per i costi, consultare il sito www.comune.vetralla.vt.it

Ufficio Archivio di Stato Civile:

Quanto costano i certificati di stato civile?

Quando richiedo il certificato di nascita, posso avere l'ora della nascita?

- Non hanno alcun costo.

- Sí, se la richiesta é fatta dal diretto interessato.

Ufficio nati:

Quanti giorni di tempo ho per fare la denuncia di nascita e quali documenti devo portare?

Non sono coniugata, come devo fare la denuncia di nascita?

Qual é la procedura per fare riconoscere mio figlio dal padre?

- Per fare la denuncia di nascita è necessario presentare all'ufficio di Stato Civile del comune di nascita o di residenza di uno dei genitori l'attestazione di nascita rilasciata dall'ostetrica e il documento d'identità del denunciante, entro 10 giorni dalla nascita. In alternativa entro 3 giorni dalla nascita, gli stessi documenti possono essere presentati alla Direzione sanitaria dell'ospedale presso il quale mamma e neonato sono ricoverati.
- Quando i genitori non sono coniugati, la denuncia può essere fatta o congiuntamente da entrambi i genitori (e in questo caso il bambino assume il cognome del padre) o solamente dalla madre (e in questo caso assume il cognome della madre).
- I genitori si recano congiuntamente presso l'ufficio di Stato civile di qualsiasi comune italiano per rendere le dichiarazioni di riconoscimento.

Ufficio decessi:

Se una persona residente a Vetralla é deceduta all'estero, cosa devo fare per avere un certificato di morte?

- Il certificato di morte viene rilasciato dal Consolato italiano nel paese in cui la persona é deceduta.

Se la persona residente a Vetralla é deceduta in un altro comune italiano, cosa devo fare per avere un certificato di morte?

Quanti certificati di morte mi servono?

- Il rilascio del certificato di morte è immediato nel comune in cui la persona é deceduta. Per il rilascio presso l'ufficio di Stato civile del Comune di Vetralla possono essere necessari anche 10 o 15 giorni.
- Il numero varia a seconda della situazione familiare e patrimoniale del defunto.

Ufficio cittadinanza:

Quali sono i requisiti per ottenere la cittadinanza?

Quali sono i documenti da produrre e dove presento la domanda?

Quando arriva il decreto di cittadinanza, cosa devo fare?

Se ottengo la cittadinanza italiana, anche i miei figli la ottengono?

- 10 anni di residenza in Italia per i cittadini extracomunitari;
- 4 anni di residenza in Italia per i cittadini comunitari;
- 2 anni di residenza dopo il matrimonio e 6 mesi di matrimonio con cittadino/a italiano/a sia per cittadini comunitari che per cittadini extracomunitari.

In presenza di figli nati o adottati dai coniugi il termine è ridotto della metà.

- La domanda va inoltrata al Commissariato del Governo per la Provincia di Viterbo, allegando l'atto di nascita originale e (solo per cittadini extracomunitari) il certificato penale rilasciato dal paese d'origine, debitamente tradotti e legalizzati dall'Ambasciata italiana nel paese d'origine.
- Aspettare l'invito dell'Ufficio di Stato civile - Ufficio Cittadinanza - per prestare giuramento.
- Solo i figli minorenni conviventi.

Ufficio Affari Militari:

Posso avere copia del congedo?

Non ho il congedo (oppure ho perso la dichiarazione di riforma), ma mi serve un documento che attesti la mia posizione nei confronti dell'obbligo militare. Cosa devo fare?

Si può rinunciare allo "status" di obiettore? E cosa devo fare?

Dove posso reperire i bandi di concorso per l'arruolamento delle Forze Armate?

- No, perchè il congedo è copia unica. Si può avere una copia del foglio matricolare in sostituzione. La

richiesta si inoltra all'Ufficio del Distretto Militare

Ufficio Anagrafe:

Posso richiedere un certificato di residenza o di stato famiglia tramite fax o via e-mail?

Quali sono i documenti equipollenti alla carta d'identità?

- Sí, ma ai fini dell'applicazione della normativa sull'imposta di bollo, è necessario specificare il motivo per cui viene richiesto il rilascio della certificazione.
- Il passaporto, la patente di guida, la patente nautica, il libretto di pensione, il patentino di conduzione di impianti termici, il porto d'armi, le tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'amministrazione dello Stato.

Ho problemi di deambulazione. Come posso ottenere la carta d'identità?

- È necessario richiedere, presso lo Sportello delle carte d'identità, un appuntamento ai fini del rilascio del documento d'identità stesso, a domicilio.

Ufficio Elettorale:

Perché pur essendo residente a Vetralla non posso votare in occasione delle elezioni amministrative? (Comunali e Provinciali?)

Ho trasferito la residenza a Vetralla, cosa devo fare per richiedere l'iscrizione nelle liste elettorali?

Sono un cittadino dell'Unione europea residente nel comune di Vetralla. Posso votare?

Sono ricoverato all'ospedale. Cosa devo fare per votare?

- no si può solo votare nel comune dove si è iscritti nelle liste elettorali.
- L'iscrizione avviene automaticamente a cura dell'ufficio Elettorale.
- A seguito di richiesta di iscrizione nelle liste aggiuntive per le elezioni del Sindaco, del Consiglio comunale e per le elezioni del Parlamento europeo. Se invece il cittadino è già iscritto nelle liste aggiuntive del Comune di precedente iscrizione anagrafica, la nuova iscrizione sarà automatica.
- Presentare richiesta alla Direzione sanitaria della struttura presso la quale l'interessato è ricoverato, che consegnerà l'attestazione necessaria a votare.

Cos'è la legalizzazione di foto?

Posso chiedere il rilascio della mia carta d'identità in un Comune diverso da quello dove risiedo?

- Il dipendente incaricato dal Sindaco verifica la corrispondenza tra la foto presentata e l'interessato. Si può fare soltanto quando una norma di legge la prevede espressamente per un determinato procedimento.
- Sí, previo nulla osta richiesto d'ufficio al Comune di residenza.

Sono un elettore residente all'estero. Posso votare per corrispondenza?

Sono un elettore residente all'estero. Posso votare in Italia?

Sono un elettore in dipendenza vitale da apparecchiature elettromedicali non ricoverato in strutture oppure con infermità gravissima tale da non essere trasportabile. Posso votare?

- Sí, solo per le elezioni politiche e per i referendum nazionali. Si consiglia di rivolgersi ai Consolati di competenza.
- Sí, per le elezioni politiche e per i Referendum nazionali, a condizione che sia fatta la richiesta al Consolato di riferimento, entro i termini fissati dalle relative normative.
- Sí, a domicilio, previa richiesta, nei termini di legge, al Sindaco del comune nelle cui liste elettorali è iscritto, corredata di copia della tessera elettorale e di idonea certificazione medica.

In occasione delle votazioni non saró presente. Avró conseguenze se non voto?

Ho problemi di deambulazione. Posso chiedere un aiuto per andare a votare?

- No, non ci sono conseguenze.
- presso i servizi sociali del Comune, siti in piazza San Severo, è istituito un servizio di trasporto gratuito da prenotare 2-3 giorni prima della consultazione elettorale.

RECAPITI ED ORARI

L'ufficio Servizi Demografici si trova in via Piazza Umberto I n. 1 a Vetralla.
www.comune.vetralla.vt.it

INFORMAZIONI

lun-ven

08.30-13.00

mar-gio

15.30-17.30

Tel. 0761/466942

Tel. 0761/466938

Tel. 0761/466939

Tel. 0761/466937

dcolarusso@comune.vetralla.vt.it

Fax 0761/477796

LA NORMATIVA E LE BANCHE DATI

LE BANCHE DATI DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

L'Ufficio Servizi Demografici dispone di alcune tra le più rilevanti banche dati previste dall'ordinamento italiano.

Si ritiene opportuno informare gli utenti che i dati relativi a nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale e residenza possono essere visualizzati da tutti i gestori di pubblici servizi che ne facciano richiesta, dagli organismi preposti al prelievo contributivo e fiscale, ed in generale da ogni ente che debba verificare una dichiarazione sostitutiva di certificazione presentata dai privati, o che debba eseguire accertamenti d'ufficio.

L'Ufficio è sempre a disposizione per ogni informazione ulteriore che si desideri avere in merito alla custodia, al trattamento, alla comunicazione ed alla diffusione dei dati personali.

CERTIFICAZIONE E AUTOCERTIFICAZIONE

Dall'anno 2000, a seguito del D.P.R. n. 445 *"Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"*, le dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto di notorietà nella maggior parte dei casi non necessitano più nemmeno dell'autenticazione della firma del dichiarante, con il vantaggio che non vanno più pagati l'imposta di bollo ed i diritti di segreteria.

Infatti solo se la dichiarazione serve a riscuotere benefici economici o se viene presentata ai privati, la firma deve essere autenticata da notaio, cancelliere, segretario comunale o incaricato del Sindaco.

In tutti gli altri casi è sufficiente che il dichiarante firmi davanti all'impiegato addetto a ricevere la documentazione, o che allegghi alla dichiarazione già firmata una semplice fotocopia del proprio documento d'identità.

Su questo punto, viste le numerose richieste allo sportello, l'Ufficio Servizi Demografici è impegnato ad informare il pubblico, sia a voce, al momento della richiesta di certificati o di autenticazioni superflue e costose, sia per iscritto: infatti sul retro dei moduli per le dichiarazioni sostitutive il cittadino può leggere le informazioni più utili sull'argomento.

Estratto dal D.P.R 445 del 28 dicembre 2000:

PER IL CITTADINO CHE FIRMA LA DICHIARAZIONE:

1. Chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, forma atti falsi o ne fa uso, nei casi previsti dal presente testo unico è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.
2. L'esibizione di un atto contenente dati non più rispondenti a verità equivale ad uso di atto falso.

PER IL DIPENDENTE CHE RICEVE LA DICHIARAZIONE:

1. Costituisce violazione dei doveri d'ufficio la mancata accettazione delle dichiarazioni sostitutive di certificazione o di atto di notorietà rese a norma delle disposizioni del presente testo unico.
2. Costituiscono altresì violazioni dei doveri d'ufficio:
 - a) la richiesta di certificati o di atti di notorietà nei casi in cui, ai sensi dell' articolo 43, ci sia l'obbligo del dipendente di accettare la dichiarazione sostitutiva;
 - b) il rifiuto da parte del dipendente addetto di accettare l'attestazione di stati, qualità personali e fatti mediante l'esibizione di un documento di riconoscimento.

LA PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Questa sezione riporta in sintesi, i principali riferimenti normativi e le norme regolamentari inerenti i seguenti argomenti: Stato civile, Leva e Affari militari, Anagrafe ed Elettorale.

STATO CIVILE

- D.P.R. 3.11.2000, n. 396: *"Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello Stato civile"*;
- Legge 4.5.1983, n. 184: *"Diritto del minore ad un famiglia"*;
- Legge 5.2.1992, n. 91: *"Nuove norme sulla cittadinanza"*;
- D.P.R. 12.10.1993, n. 572: *"Regolamento di esecuzione della legge n.91/1992"*;
- • Legge 31.5.1995, n. 218: *"Riforma del sistema italiano di diritto internazionale privato"*;
- • L. 1.12.1970, n. 898: *"Disciplina dei casi di scioglimento del matrimonio"*;
- L. 27.5.1929, nr. 847: *"Disposizioni per l'applicazione del Concordato dell'11.02.1929 tra Santa Sede e Italia"*;
- L. 25.3.1985, nr. 121: *Ratifica ed esecuzione dell'accordo firmato a Roma il 18.02.1984, che apporta modifiche al Concordato Lateranense dell'11.02.1929*;
- Codice Civile

LEVA E AFFARI MILITARI

- Legge 14.11.2000, n. 331, D.Lgs. 8.5.2001, n.215 e Legge 23.8.2004, n. 226: *"Sospensione anticipata del servizio obbligatorio di leva e disciplina dei volontari di truppa in ferma prefissata"*;
- D.P.R. 14.2.1964, n. 237 ; L. 31.5.1975, n. 191;
- L. 24.12.1986, n. 958;
- R.D. 6.6.1940, n. 1481;
- R.D. 3.4.1942, n. 1133;
- L. 31.3.1966, n. 259;
- L. 22.11.1977, n. 890;
- L. 31.1.1992, n. 64;
- D.M. 22.3.1990, n. 114;
- D.M. 8.7.1991, n. 405;

ANAGRAFE

- 24.12.1954, n. 1228: *"Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente"*;
- D.P.R. 30.5.1989, n. 223: *"Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente"*;
- D.P.R. 6.9.1989, n. 323: *"Regolamento per l'esecuzione della legge 27.10.1988, n. 470, sull'anagrafe e censimento degli italiani all'estero"*;
- L. 27.10.1988, n. 470: *"Anagrafe e censimento degli italiani all'estero"*;
- R.D. 18.6.1931, n. 773: *"Approvazione del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza (Rilascio carta d'identità)"*;
- R.D. 6.5.1940, n. 635: *"Approvazione del regolamento per l'esecuzione del testo unico 18.6.1931, n.773 delle leggi di pubblica sicurezza (Rilascio carta d'identità)"*;

- L. 21.11.1967, n. 1185: *"Norme sui passaporti"*;
- D.P.R. 6.8.1974, n. 649: *"Disciplina dell'uso della carta d'identità e degli altri documenti equipollenti al passaporto ai fini dell'espatrio"*;
- D.P.C.M. 22.10.1999, n. 437: *"Regolamento recante caratteristiche e modalità per il rilascio della carta d'identità elettronica e del documento di identità elettronica"*;
- D.M. 19.7.2000: *"Regole tecniche e di sicurezza relative alla carta d'identità e al documento di identità elettronica"*;
- D.M. 8.11.2007 *"Regole tecniche della carta d'identità elettronica"*;
- D.L. 25.6.2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6.8.2008, n. 133 *"Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria"*;
- D.Lgs. 25.7.1998, n. 286: *"Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero"*;
- D.Lgs. 30.12.1997, n. 504;
- L. 8.7.1998, n. 230; D.M. 1.2.1999, n. 71;
- L. 6.3.2001, n. 64; D.Lgs. 8.5.2001, n. 215;
- L. 14.11.2000, n. 331; D.P.C.M. 21.11.2001, n. 453;
- D.M. 25.2.2003; D.Lgs. 5.4.2002, n. 77, per quanto attiene a: *formazione delle liste di leva, acquisizione e istruzione di pratiche di dispensa dal servizio di leva, cancellazioni dalle liste di leva, notifiche dei dispacci ministeriali inerenti istanze di dispensa, annotazione nei ruoli matricolari di dispense, dichiarazioni di riforma, stati di renitenza, obiezione di coscienza, etc.*;
- L. 2.8.2007, n. 130 *"Modifiche alla legge 8 luglio 1998, n. 230, in materia di obiezione di coscienza"*.

ELETTORALE

- D.P.R. 20.3.1967, nr. 223: *"Approvazione del Testo Unico delle norme per la disciplina dell'elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle liste elettorali"*;
- Legge 24.1.1979, n. 18; Legge 8.4.1980, n. 90; D.L. 24.6.1994, n. 408: *"Norme e disposizioni inerenti l'elezione dei membri del Parlamento Europeo spettanti all'Italia"*;
- D.P.R. 30.3.1957, n. 361; D.Lgs. 20.12.1993, n. 533; Legge 16.4.2002, n.62; L. 21.12.2005, n. 270: *"Norme e disposizioni inerenti all'elezione della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica"*;
- L.25.5.1970, n. 352: *"Norme sui referendum previsti dalla costituzione e sulla iniziativa legislativa del popolo"*;
- L. 4.4.1956, n. 212 e ss.mm.: *"Norme e disposizioni inerenti la propaganda elettorale"*;
- Legge 30.4.1999, n. 120; D.P.R. 8.9.2000, n. 299: *"Norme e regolamento concernente l'istituzione, le modalità di rilascio, l'aggiornamento ed il rinnovo della tessera elettorale personale a carattere permanente"*;
- L. 27.12.2001, nr. 459 e D.P.R. 2.4.2003, nr. 104: *"Norme e disposizioni inerenti l'esercizio di voto degli Italiani residenti all'estero"*;
- D.P.R. 31.8.1999, n. 394: *"Regolamento recante norme di attuazione del Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero"*;
- D.M. 18.12.2000: *"Modalità di comunicazione dei dati relativi ai cittadini stranieri extracomunitari fra gli uffici anagrafici dei Comuni, gli archivi dei lavoratori extracomunitari e gli archivi dei competenti organi centrali e periferici del Ministero dell'Interno, nonché le modalità tecniche ed il termine per l'aggiornamento e la verifica delle posizioni anagrafiche dei cittadini stranieri già iscritti nei registri della popolazione residente"*;
- D.P.R. 18.1.2002, n. 54: *"Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di circolazione e soggiorno dei cittadini degli Stati membri dell'Unione Europea"*;
- D.P.R. 18.10.2004, n. 334: *"Regolamento recante modifiche ed integrazioni al D.P.R. 31.8.1999, n. 394, in materia di immigrazione"*;

- **Decreto Leg.vo 6 febbraio 2007, n. 30:** *"Attuazione della direttiva 2004/38/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004, relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri, che modifica il regolamento (CEE) n. 1612/68 ed abroga le direttive 64/221/CE, 68/360/CEE, 72/194/CEE, 73/194/CEE, 75/34/CEE, 75/35 (CE), 90/3164/CEE, 90/365/CEE e 93/96/CEE";*

- **D.P.R. 26.10.1972, n. 642:** *"Disciplina dell'imposta di bollo".*

42

- **Legge 27.1.2006, n. 22 e ss.mm.:** *"Recante disposizioni per l'esercizio domiciliare del voto per taluni elettori";*

- **D.Lgs. 12.4.1996, n. 197:** *"Attuazione della direttiva 94/80/CE concernente le modalità di esercizio del diritto di voto e di eleggibilità alle elezioni comunali per i cittadini dell'Unione Europea che risiedono in uno Stato membro, di cui non hanno la cittadinanza";*

- **D.Lgs. 18.8.2000, n. 267; L. 30.4.1999, n. 120:** *"Norme e disposizioni in materia di elezioni degli organi degli enti locali e sugli adempimenti in materia elettorale";*

NORMATIVA GENERALE

- **D.P.R. 28.12.2000, n. 445:** *"Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";*

- **D. lgs. 30.06.2003 n. 196:** *"Codice in materia di protezione dei dati personali";*

- **L. 7.8.1990 n. 241:** *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";*

- **L.R. 31.7.1993, n.13:** *"Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";*

- **D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286**

- **Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 24.3.2004:** *"Rilevazione della quantità percepita dai cittadini";*

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994:** *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".*

- **Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella P.A. 20 dicembre 2006:** *"Per una Pubblica Amministrazione di qualità";*

- **Legge 15.7.2009, n. 94:** *"Disposizioni in materia di sicurezza pubblica".*