COMUNE DI VICOLUNGO

Regione Piemonte – Provincia di Novara

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI DEMOGRAFICI

INDICE:

1. INTRODUZIONE
   a. Finalità
   b. A chi è rivolta
   c. Principi
   d. Criteri di accesso

2. I SERVIZI DEMOGRAFICI
   a. Descrizione del Servizio
   b. Funzionari addetti, localizzazione degli uffici e orari
   c. Informazioni agli utenti
   d. La normativa: Anagrafe -Stato Civile e Polizia Mortuaria -Elettorale e Leva

3. I SERVIZI EROGATI
   a. Anagrafe
   b. Stato Civile
   c. Polizia Mortuaria
   d. Elettorale
   e. Leva

4. GLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

5. COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

ALLEGATO:
-Modello per la presentazione scritta di reclami
-Modello per la presentazione scritta di suggerimenti

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI DEMOGRAFICI

1. INTRODUZIONE

a. Finalità

La realizzazione della Carta dei Servizi erogati dagli Uffici Demografici costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini. La sua finalità è sia quella di fungere da strumento di informazione circa l'offerta dei servizi demografici e le modalità di fruizione, sia di tutelare i diritti dei cittadini.

b. A chi è rivolta

A tutti i fruitori dei servizi nonché, quale strumento di comunicazione e trasparenza, a tutti i cittadini. Alle aziende, Enti pubblici, professionisti che sono direttamente interessati al procedimento oppure operanti per conto dei rappresentati.

c. Principi:

UGUAGLIANZA
L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, che vengono erogati senza nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche o condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA'
Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione dei servizi. L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 2. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a causa di forza maggiore, sono 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 agli organi di informazione locale

PARTECIPAZIONE
La partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio è garantita al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio. 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.

d. Criteri di accesso

I criteri per l'accesso ai servizi compresi nella presente carta, disciplinati da appositi regolamenti e normative di settore, sono riportati nell'apposita sezione.

2. I SERVIZI DEMOGRAFICI

a. Descrizione del Servizio

I Servizi Demografici sono il primo gradino di accesso alla Pubblica Amministrazione, i servizi più vicini ai cittadini e i più richiesti nell'approccio del cittadino all'Amministrazione Comunale. Sono servizi dello Stato demandati all'Ente locale per la sua vicinanza territoriale al cittadino, sono sottoposti a controllo e verifica da parte del Ministero dell'Interno, attraverso la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo e dall'Istat, che trae i dati dai suddetti servizi per l'elaborazione di statistiche. I dati raccolti a cadenza regolare rappresentano un patrimonio conoscitivo per molti settori, categorie di persone e ordini professionali. Nell'ordinamento italiano il Sindaco è sia capo dell'Amministrazione Comunale, sia Ufficiale di Governo e, quale organo periferico dello Stato, egli è Ufficiale d'Anagrafe e di Stato Civile e responsabile della tenuta dei registri anagrafici e di stato civile.
L'attività dei Servizi Demografici, effettuata a mezzo di pubblici registri, ha il compito di garantire e provare la certezza dell'identità delle persone, delle loro generalità, del luogo di dimora abituale, del diritto di voto. Queste funzioni sono svolte attraverso la registrazione, l'aggiornamento e la certificazione di tutte le posizioni anagrafiche, elettorali, di stato civile e leva relativa alle singole persone, famiglie e convivenze che hanno fissato nel Comune la loro residenza, nonché con l'accertamento, la registrazione e la pubblicità delle vicende giuridiche rilevanti riguardanti le singole persone avvenute nel territorio comunale o avvenute altrove, ma riguardanti cittadini residenti.
Fanno parte dei Servizi Demografici i seguenti uffici:
- Anagrafe
- Stato Civile
- Elettorale
- Leva
- Polizia Mortuaria

b. Funzionari addetti, localizzazione degli uffici e orari

Gli Uffici dei Servizi Demografici del Comune di Vicolungo sono ubicati al primo piano del Palazzo Comunale situato in Piazza G. Mazzini n. 2 – Tel. 0321/835126 – Fax 0321/835013 – Mail: demografici.vicolungo@pec.intercom.it - web: www.comune.vicolungo.no.it
Orari di apertura uffici:
Dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 – giovedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle 18,00
Sabato mattina (solo per certificazioni) dalle ore 9,00 alle ore 12,00

c. Informazioni agli utenti

I servizi demografici adottano gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- forniscono, tramite il personale addetto, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispongono ed aggiornano, per i procedimenti indicati nella presente Carta, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze;
- forniscono informazioni agli utenti sui loro diritti e sull'accesso e la trasparenza nell'iter di una pratica, comunicando esplicitamente:

✓ Il nominativo del responsabile del procedimento;
✓ Il termine previsto per la conclusione del procedimento;
✓ l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;
✓ l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare, nel caso di atto di diniego.

d. La normativa

1.d) Anagrafe

- Legge 24 dicembre 1954, n. 1228
- D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223 e s.m.i.
- D.Lgs. 6 febbraio 2007, n. 30 e s.m.i.
- Legge 20 maggio 2016, n. 76
- D.P.R . 28 dicembre 2000, n. 445
- D. Lgs. 25 luglio 1998, n. 286 e s.m.i.
- Legge 27 ottobre 1988, n. 470

2.d) Stato civile e Polizia mortuaria

- Codice Civile
- D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396
- Legge 5 febbraio 1992, n. 91
- D.P.R. 12 ottobre 1993, n. 572
- Legge 31 maggio 1995, n. 218
- Legge 20 maggio 2016, n. 76
- D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285
- Legge 30 marzo 2001, n. 130
- Legge Regione Piemonte 31 ottobre 2007, n. 20 e s.m.i.
- Regolamento Regione Piemonte 8 agosto 2012, n. 7/R
- Deliberazione della Giunta Regionale 13 gennaio 2014, n. 13-7014

3.d) Elettorale e leva militare

- D.P.R. 20 marzo 1967 n. 223
- D.P.R. 30 marzo 1957, n. 361 e s.m.i.
- D.P.R. 16 maggio 1960 n. 570
- Legge 8 marzo 1989, n. 95 e s.m.i.
- D.P.R. 14 febbraio 1964, n. 237 e s.m.i.
- Legge 10 aprile 1951, n. 287

3. I SERVIZI EROGATI

a) ANAGRAFE

Il Servizio Anagrafe è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo che, attraverso l'istituto della delega, viene attribuita agli addetti dell'ufficio competente. L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare: -i cittadini italiani, comunitari e stranieri che hanno la loro dimora abituale nel Comune, sia come singoli, mediante lo schedario individuale, sia come componenti di una famiglia, mediante le schede di famiglia, sia come componenti di una convivenza, con l'iscrizione nelle schede di convivenza; -tutti i mutamenti nel registro anagrafico conseguenti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione e cambi di indirizzo sul territorio comunale; -tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (ad es. per matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.). Ai sensi dell'art. 33 del Dpr 223/1989 l'Ufficiale di Anagrafe rilascia a chiunque ne faccia richiesta, fatte salve le limitazioni di legge, i certificati di residenza e lo stato di famiglia e d'ordine del Sindaco i certificati di: stato libero, vedovanza, cittadinanza, esistenza in vita, godimento diritti politici. Gli addetti all'Ufficio Anagrafe, in qualità di funzionari incaricati dal Sindaco, ricevono dichiarazioni sostitutive di atto notorio, effettuano autentiche di sottoscrizioni, autentiche di copia e legalizzazioni di fotografie nei casi previsti dalla legge. L'Ufficio rilascia, ai sensi dell'art. 3 del Testo Unico di Pubblica Sicurezza, le carte di identità ai cittadini residenti e solo in caso di gravi e comprovati motivi a cittadini dimoranti.

Trattasi di procedimenti che sono attivati:

- ad istanza dell'interessato;
- d'ufficio, su segnalazione da parte di privati o altri Enti o comunque ogni qualvolta l'Ufficiale di Anagrafe abbia notizia dell'esistenza di una variazione anagrafica non formalizzata dall'interessato.

La Legge 20 maggio 2016, n. 76, in vigore dal 5 giugno 2016, ha affidato al Servizio Anagrafe un ulteriore adempimento: quello di raccogliere le dichiarazioni degli utenti relative alla costituzione di una convivenza di fatto e di registrare eventuali accordi di natura patrimoniale conclusi dagli interessati.

Le tabelle che seguono indicano i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi.

Iscrizione anagrafica per trasferimento di residenza e cambi di indirizzo	
Descrizione	La dichiarazione per trasferimento di residenza nel Comune, o per cambio di indirizzo all'interno del Comune, deve essere resa entro 20 giorni dal verificarsi dell'evento da ogni componente maggiorenne del nucleo familiare che si sposta. In caso di accertamento anagrafico con esito negativo la registrazione del cambio di residenza o di abitazione sarà annullata, l'interessato decadrà da eventuali benefici acquisiti per effetto della dichiarazione e l'Ufficiale d'Anagrafe comunicherà alle autorità di P.S. le discordanze tra le dichiarazioni rese dagli interessati e gli esiti degli accertamenti esperiti.
Documentazione necessaria	• Modulo ministeriale di dichiarazione di residenza/cambio abitazione conforme a quello reperibile presso l'Ufficio Anagrafe, pubblicato sul sito del Ministero dell'Interno e sul sito del Comune di Vicolungo • documento d'identità in corso di validità • codice fiscale • indirizzo esatto, con numero civico e numero interno • dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati a chi si trasferisce • titolo di occupazione dell'immobile (contratto di affitto, rogito, ecc.) • dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione in cui si desidera risiedere
Modalità d'accesso	• Allo sportello, tranne il sabato (in caso di impossibilità a recarsi allo sportello da parte di un componente maggiorenne, lo stesso può delegare un altro componente a presentare l'istanza a suo nome). • Via fax al n. 0321/835013 • per posta (Ufficio Anagrafe – Piazza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	• 2 giorni lavorativi per l'iscrizione anagrafica (salvo irricevibilità o sospensione del procedimento di 30 gg.). • 45 giorni per la conclusione del procedimento, dopo l'accertamento della Polizia Locale, salvo preavviso di rigetto.
Costo	nessuno
Modulistica	Presente sul sito www.comune.vicolungo.no.it

Iscrizione anagrafica e cambi di indirizzo dei cittadini stranieri	
Descrizione	I cittadini extracomunitari possono richiedere l'iscrizione anagrafica quando stabiliscono la dimora abituale in Italia e sono muniti di carta o permesso di soggiorno. La dichiarazione per trasferimento di residenza nel Comune, o per cambio di indirizzo all'interno del Comune, deve essere resa entro 20 giorni dal verificarsi dell'evento da ogni componente maggiorenne del nucleo familiare che si sposta. In caso di accertamento anagrafico con esito negativo la registrazione del cambio di residenza o di abitazione sarà annullata, l'interessato decadrà da eventuali benefici acquisiti per effetto della dichiarazione e l'Ufficiale d'Anagrafe comunicherà alle autorità di P.S. le discordanze tra le dichiarazioni rese dagli interessati e gli esiti degli accertamenti esperiti.
Documentazione necessaria	• Modulo ministeriale di dichiarazione di residenza/cambio abitazione conforme a quello reperibile presso l'Ufficio Anagrafe, pubblicato sul sito del Ministero dell'Interno e sul sito del Comune di Vicolungo • Documento d'identità in corso di validità. Se il cittadino proviene dall'estero occorre il passaporto o altro documento valido per l'espatrio • permesso di soggiorno o altro titolo che attesti la regolarità del soggiorno • copia degli atti originali, tradotti e legalizzati, comprovanti lo stato civile e la composizione della famiglia • codice fiscale • indirizzo esatto, con numero civico e numero interno • dati relativi alle patenti convalidate in Italia e ai veicoli intestati a chi si trasferisce o cambia abitazione • titolo di occupazione dell'immobile (contratto di affitto, rogito, ecc.) • dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione in cui si desidera risiedere
Modalità d'accesso	• Allo sportello, tranne il sabato (in caso di impossibilità a recarsi allo sportello da parte di un componente maggiorenne, lo stesso può delegare un altro componente a presentare l'istanza a suo nome). • Via fax 0321/835013 • per posta (Ufficio Anagrafe – Piazza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	• 2 giorni lavorativi per l'iscrizione anagrafica (salvo irricevibilità o sospensione del procedimento di 30 gg.). • 45 giorni per la conclusione del procedimento, dopo l'accertamento della Polizia Locale, salvo preavviso di rigetto.
Costo	nessuno
Modulistica	Presente sul sito www.comune.vicolungo.no.it

Iscrizione anagrafica e cambi di indirizzo dei cittadini comunitari	
Descrizione	I cittadini dell'Unione Europea che intendono soggiornare in Italia per un periodo superiore ai tre mesi devono richiedere l'iscrizione anagrafica presso il Comune di dimora. In caso di accertamento anagrafico con esito negativo la registrazione del cambio di residenza o di abitazione sarà annullata, l'interessato decadrà da eventuali benefici acquisiti per effetto della dichiarazione e l'Ufficiale d'Anagrafe comunicherà alle autorità di P.S. le discordanze tra le dichiarazioni rese dagli interessati e gli esiti degli accertamenti esperiti.
Documentazione necessaria	• Modulo ministeriale di dichiarazione di residenza/cambio abitazione conforme a quello reperibile presso l'Ufficio Anagrafe, pubblicato sul sito del Ministero dell'Interno e sul sito del Comune di Vicolungo • Passaporto o documento valido per l'espatrio rilasciato dal Paese di origine. Se il cittadino proviene da altro Comune italiano documento d'identità in corso di validità • in caso di prima iscrizione anagrafica in Italia: requisiti previsti dal D.Lgs. 30/2007: il lavoratore o il familiare di lavoratore deve presentare la documentazione che comprovi l'attività lavorativa (lavoratore subordinato o autonomo) o il legame parentale (copia degli atti originali, tradotti e legalizzati, comprovanti lo stato civile e la composizione della famiglia; negli altri casi (studente, turista, ecc.) deve dimostrarsi la disponibilità di risorse economiche sufficienti a non gravare sul sistema di assistenza pubblica e la titolarità di un'assicurazione sanitaria idonea a coprire le spese sanitarie della durata di almeno un anno. **E' opportuno contattare l'Ufficio per chiedere nel dettaglio le informazioni sulla documentazione da presentare in relazione alla propria posizione personale.** • copia degli atti originali, tradotti e legalizzati, comprovanti lo stato civile e la composizione della famiglia per i cittadini provenienti dall'estero (NO autocertificazione) • codice fiscale • indirizzo esatto, con numero civico e numero interno • dati relativi alle patenti convalidate in Italia e ai veicoli intestati a chi si trasferisce o cambia abitazione • in caso di provenienza da altro Comune: attestato di regolare soggiorno o attestato di soggiorno permanente (se posseduti) • titolo di occupazione dell'immobile (contratto di affitto, rogito, ecc.) • dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione in cui si desidera risiedere
Modalità d'accesso	• Allo sportello, tranne il sabato (in caso di impossibilità a recarsi allo sportello da parte di un componente maggiorenne, lo stesso può delegare un altro componente a presentare l'istanza a suo nome). • Via fax 0321/835013 • per posta (Ufficio Anagrafe – Piazza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	• entro 2 giorni lavorativi per l'iscrizione anagrafica, (salvo irricevibilità o sospensione del procedimento di 30 gg.) • 45 giorni per la conclusione del procedimento, dopo l'accertamento della Polizia Locale, salvo preavviso di rigetto.
Costo	nessuno
Modulistica	Presente sul sito www.comune.vicolungo.no.it

Iscrizione Anagrafe cittadini Italiani Residenti all'Estero (AIRE)	
Descrizione	L'Aire (Anagrafe dei cittadini Italiani Residenti all'Estero) contiene i dati dei cittadini italiani che hanno dichiarato al Consolato o all'Ufficio di Stato Civile di risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore a 12 mesi.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità • indirizzo estero esatto
Modalità d'accesso	• Allo sportello, tranne il sabato • Tramite Consolato/Ambasciata italiana nello stato estero
Tempi di rilascio	• Entro un anno se la richiesta è presentata allo sportello ed a condizione che entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza pervenga la conferma consolare . • entro 2 gg. dalla richiesta del Consolato
Costo	nessuno

Registrazione convivenze di fatto	
Descrizione	Due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, non vincolate da rapporti di parentela, affinità o adozione, né da legami di matrimonio o unione civile, possono dichiarare di voler costituire una convivenza di fatto. I soggetti interessati, oltre a possedere i requisiti suindicati, devono essere residenti nella stessa unità immobiliare ed essere iscritti nel medesimo stato di famiglia.
Documentazione necessaria	• Documento d'identità in corso di validità.
Modalità d'accesso	• Allo sportello, tranne il sabato • Via fax 0321/835013 • per posta (Ufficio Anagrafe – Piazza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	• 2 giorni lavorativi per l'iscrizione anagrafica (salvo irricevibilità o sospensione del procedimento di 30 gg.). • 45 giorni per la conclusione del procedimento, dopo l'accertamento della Polizia Locale, salvo preavviso di rigetto.
Costo	nessuno
Modulistica	Presente sul sito www.comune.vicolungo.no.it

Rilascio certificati anagrafici	
Descrizione	L'Ufficiale d'Anagrafe rilascia a chiunque ne faccia richiesta, salvo le limitazioni di legge, i certificati concernenti la residenza e lo stato di famiglia. Ogni altra posizione, desumibile dagli atti anagrafici, può essere attestata o certificata dall'Ufficiale d'Anagrafe d'ordine del Sindaco. Dal 1° gennaio 2012 i certificati anagrafici sono validi e utilizzabili solo nei rapporti tra privati. Nei rapporti con gli organi della P.A, e i Gestori di Pubblici Servizi i certificati sono **sempre** sostituiti dalle dichiarazioni sostitutive di certificazione o dall'atto di notorietà.

Documentazione necessaria	• Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello • Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene presentata per posta
Modalità d'accesso	• Allo sportello • Per posta (Ufficio Anagrafe – Piazza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	• Immediato allo sportello • Entro 30 giorni se la richiesta è stata inoltrata per posta
Costo	• € 0,52 per diritti di segreteria se il certificato è in bollo (la relativa marca, del valore vigente, deve essere presentata dai richiedenti) • €. 0,26 per diritti di segreteria se il certificato è in carta libera (in caso di esenzioni dall'imposta di bollo previste dalla legge)

	Certificati anagrafici storici
Descrizione	I certificati d'anagrafe storici attestano situazioni anagrafiche pregressa relativa alle persone che risiedono o hanno risieduto nel Comune (certificato di residenza storico – certificato di stato di famiglia storico)
Documentazione necessaria	• Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello • Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta
Modalità d'accesso	• Allo sportello • Per posta (Ufficio Anagrafe – Piazza G. Mazzini n. 2 – 28060 vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	Entro 30 giorni
Costo	Per i certificati storici che comportano ricerche d'archivio sono previsti diritti di segreteria ed eventuale imposta di bollo, a seconda dell'uso: • certificati in bollo: € 5,16 per diritti di segreteria per ogni persona indicata nel certificato + marca da bollo del valore vigente (la marca deve essere presentata dai richiedenti). • certificati rilasciati in esenzione dall'imposta di bollo: € 2,58 per diritti di segreteria del valore vigente per ogni persona indicata nel certificato.

	Autenticazione di firma e di copia
Descrizione	Consiste nell'attestazione da parte del pubblico ufficiale che una firma è resa dal dichiarante in sua presenza ed è quindi autentica (*) o che la copia di un documento è conforme all'originale, esibito in visione.
Documentazione necessaria	• Documento d'identità in corso di validità • Documento originale in tutte le sue parti
Modalità d'accesso	• Allo sportello • A domicilio, previo appuntamento (in casi straordinari per persone impossibilitate per motivi di salute o di età a recarsi presso gli uffici, previa richiesta scritta e documentazione medica)
Tempi di rilascio	Autenticazione della firma: • Immediato allo sportello • a domicilio entro 10 gg. dalla richiesta Autenticazione di copia: • Immediato allo sportello (richieste fino a 10 copie) • 3 giorni (richieste da 11 a 50 copie) • 10 giorni per richieste superiori a 50 copie

Costo	• € 0,26 per i diritti di segreteria per le autenticazioni in carta semplice; • € 0,52 per i diritti di segreteria + l'imposta di bollo del valore vigente (la marca deve essere presentata dai richiedenti) per le autenticazioni in bollo

(*) Non si autentica la firma su atti scritti in lingua straniera.

Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà	
Descrizione	E' il documento con cui il cittadino può dichiarare numerose situazioni di cui è a conoscenza (stati, qualità personali o fatti), oppure che la copia di un atto o un documento conservato o rilasciato da una pubblica amministrazione o la copia di titoli di studio o di servizio o documenti fiscali conservati dall'interessato sono conformi all'originale. Non può contenere dichiarazioni di intenzioni, propositi per il futuro, procure e comunque non può riguardare atti negoziali.
Documentazione necessaria	Documento d'identità in corso di validità del dichiarante
Modalità d'accesso	• Allo sportello • A domicilio, previo appuntamento (in casi straordinari per persone impossibilitate per motivi di salute o di età a recarsi presso gli uffici, previa richiesta scritta e documentazione medica)
Tempi di rilascio	• Immediato allo sportello • A domicilio entro 10 gg. dalla richiesta
Costo	• € 0,26 per i diritti di segreteria per i documenti in carta semplice; • € 0,52 peri diritti di segreteria + l'imposta di bollo del valore vigente (la marca deve essere presentata dai richiedenti) per i documenti in bollo

Passaggi di proprietà dei beni mobili registrati	
Descrizione	L'autenticazione degli atti e delle dichiarazioni aventi ad oggetto l'alienazione di beni mobili registrati e rimorchi o la costituzione di diritti di garanzia sui medesimi può essere richiesta anche agli Uffici Comunali.
Documentazione necessaria	• Certificato di proprietà del veicolo; • Documento di identità in corso di validità e codici fiscali del venditore e acquirente.
Modalità d'accesso	• Allo sportello • A domicilio, previo appuntamento (in casi straordinari per persone impossibilitate per motivi di salute o di età a recarsi presso gli uffici, previa richiesta scritta e documentazione medica)
Tempi di rilascio	• Immediato allo sportello • A domicilio entro 10 gg. dalla richiesta
Costo	€ 0,52 per i diritti di segreteria + l'imposta di bollo del valore vigente (la marca deve essere presentata dai richiedenti)

	Carta d'identità
Descrizione	E' il documento che attesta l'identità della persona rilasciato dal Comune di residenza (o di dimora previo nulla osta del Comune di residenza), con scadenza corrispondente al giorno e mese di nascita del titolare con la seguente validità : • da 0 a 3 anni di età: carta di identità valida 3 anni • da 3 a 18 anni di età: carta di identità valida 5 anni • dai 18 anni: carta di identità valida 10 anni
Documentazione necessaria	• 3 fotografie formato tessera uguali e recenti, a capo scoperto su sfondo bianco • permesso di soggiorno in caso di cittadini extracomunitari • carta di identità scaduta o in scadenza (è possibile il rinnovo della carta a partire dai 180 giorni antecedenti la scadenza) (*); • in mancanza della carta di identità precedente è indispensabile esibire un altro documento di riconoscimento (patente, passaporto, ecc.); • nel caso di rilascio a minori, occorre che siano presenti, oltre al minore stesso, entrambi i genitori muniti di valido documento di riconoscimento;
Modalità d'accesso	• Allo sportello • A domicilio, previo appuntamento (in casi straordinari per persone impossibilitate per motivi di salute o di età a recarsi presso gli uffici, previa richiesta scritta e documentazione medica)
Tempi di rilascio	• Entro 3 giorni per i residenti • Entro 5 giorni dal ricevimento del nulla osta per i non residenti
Costo	• € 5,42, di cui € 5,16 diritto fisso + € 0,26 per diritti di segreteria; • €. 10,58, di cui 10,32 diritto fisso + €. 0,26 per diritti di segreteria in caso di documento rilasciato prima di 180 gg. dalla scadenza.

(*) se viene richiesto il rilascio di una carta di identità a seguito di furto o smarrimento è necessario esibire la relativa denuncia presentata presso gli organi di polizia.

Attestazione di soggiorno permanente dei cittadini comunitari	
Descrizione	Il cittadino dell'Unione Europea che abbia soggiornato legalmente ed in via continuativa per cinque anni nel territorio nazionale acquisisce il diritto di soggiorno permanente, se sussistono le condizioni previste dalla legge dell'Unione.
Documentazione necessaria	• Istanza in bollo • Dimostrazione del soggiorno legale e continuativo per almeno cinque anni • documento d'identità in corso di validità
Modalità d'accesso	• Allo sportello
Tempi di rilascio	Entro 30 giorni
Costo	• € 0,52 per i diritti di segreteria + n. 2 marche da bollo del valore vigente (una per l'istanza e una per l'attestazione)

b) STATO CIVILE

Il servizio Stato Civile è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo che attraverso l'istituto della delega, viene attribuita agli addetti dell'ufficio competente. La funzione principale di questo servizio è quella di registrare gli eventi più importanti della vita dei cittadini, quali la nascita, il matrimonio e le unioni civili, la morte, la cittadinanza, le separazioni ed i divorzi, le riconciliazioni e di aggiornare, mediante annotazioni, gli atti conservati in archivio rilasciandone altresì la relativa certificazione. Gli atti di stato civile fanno prova, fino a querela di falso, degli eventi registrati dall'Ufficiale dello Stato Civile di ciò che l'Ufficiale dello Stato Civile dichiara essere avvenuto in sua presenza o da lui compiuto, viceversa le dichiarazioni dei comparenti fanno fede fino a prova contraria.

I procedimenti sono attivati:

- ad istanza dell'interessato;
- d'ufficio, su trasmissione da parte di altri Enti.

Le tabelle che seguono indicano i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi.

Denuncia di nascita	
Descrizione	La dichiarazione di nascita può essere resa: • all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune di Vicolungo se i genitori sono residenti in questo Comune, • oppure nel Comune in cui i è avvenuta la nascita, • oppure presso la Direzione Sanitaria dell'Ospedale in cui è avvenuta la nascita. La dichiarazione può essere resa: • da uno solo dei genitori, se coniugati; • da entrambi i genitori se non coniugati tra di loro; • da procuratore speciale, medico, ostetrica o persona che abbia assistito al parto (rispettando l'eventuale volontà della madre di non essere nominata).
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità dei genitori • attestazione di nascita rilasciata dal medico/ostetrica che ha assistito al parto ovvero dichiarazione sostitutiva resa ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445
Modalità d'accesso	• Allo sportello • Presso la Direzione Sanitaria dell'Ospedale in cui è avvenuta la nascita
Tempi di rilascio	• Entro 10 giorni dalla nascita presso l'Ufficio Stato Civile • entro 3 giorni dalla nascita presso la Direzione Sanitaria
Costo	nessuno

Riconoscimento di figlio prima della nascita	
Descrizione	I genitori non coniugati tra di loro possono riconoscere un figlio prima della sua nascita. Si tratta di un atto facoltativo che può essere effettuato dal padre e dalla madre congiuntamente, oppure dalla sola madre e, successivamente dal padre, con il consenso della madre.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità • per i cittadini stranieri una dichiarazione rilasciata dalla loro autorità consolare che nulla osta al riconoscimento di un figlio nato fuori dal matrimonio secondo la legge del proprio Paese. • certificato medico attestante lo stato di gravidanza

Modalità d'accesso	• Allo sportello, previo appuntamento
Tempi di rilascio	• entro 1 giorno dall'acquisizione dei documenti
Costo	nessuno

Trascrizione decreto cambio nome e cognome	
Descrizione	Su istanza dell'interessato o di entrambi i genitori in caso di soggetto minorenne, il Prefetto può autorizzare: • il cambiamento o l'aggiunta di un cognome; • il cambiamento del cognome perché ridicolo o vergognoso o rivelante l'origine naturale; • il cambiamento di nome. In ogni caso l'effetto del cambiamento o dell'aggiunta del nome/cognome è subordinato all'annotazione del decreto sull'atto di nascita dell'interessato.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità • decreto cambio nome e/o cognome
Modalità d'accesso	Allo sportello
Tempi di rilascio	Entro 30 giorni dall'istanza
Costo	nessuno

Esatta indicazione del nome (art. 36 Dpr 396/2000)	
Descrizione	I soggetti nati prima del 30 marzo 2001 e ai quali è stato attribuito alla nascita un nome composto da più elementi, anche se separati tra loro, possono dichiarare per iscritto all'Ufficiale dello Stato Civile del luogo di nascita l'esatta indicazione con cui devono essere riportati gli elementi del proprio nome nelle certificazioni di anagrafe e di stato civile. Tale scelta, che non consente di invertire l'ordine nel quale i nomi sono stati attribuiti originariamente, è unica e definitiva e comporta l'annotazione del provvedimento sia sull'atto di nascita che sugli atti di stato civile correlati, oltre alla conseguente variazione anagrafica e allineamento del codice fiscale.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità • eventuale documentazione integrativa a supporto della scelta (es. codice fiscale, patente, atti notarili, ecc.)
Modalità d'accesso	• Allo sportello • per posta (Ufficio Anagrafe – Piazza Roma 16 – 13048 Santhià) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it) • per fax al n. 0321/835013
Tempi di rilascio	Entro 30 giorni dall'istanza
Costo	nessuno

Pubblicazioni di matrimonio	
Descrizione	La pubblicazione di matrimonio è una forma di pubblicità/notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio, sia civile che religioso, da parte delle persone interessate.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità di entrambi i nubendi; • autocertificazione di residenza, cittadinanza italiana e stato libero resa da entrambi i nubendi; • richiesta di pubblicazione del parroco o ministro di culto, se trattasi di matrimonio celebrato con rito religioso; • nel caso di nubendo/a minorenne: decreto di ammissione al matrimonio rilasciato dal Tribunale per i Minorenni; • nel caso di nubenda vedova da meno di 300 giorni: decreto di autorizzazione rilasciato dal Tribunale ordinario • se cittadino comunitario o extracomunitario, nulla osta al matrimonio rilasciato dalle autorità straniere competenti.
Modalità d'accesso	Allo sportello, previo appuntamento, entrambi i nubendi o persona che ne ha avuto speciale incarico
Tempi di rilascio	30 giorni dalla richiesta di parte, salvo un termine superiore concordato con i nubendi in relazione alla data del matrimonio. Le pubblicazioni hanno validità dal 4° al 180° giorno successivo alla pubblicazione. Decorso tale termine per poter contrarre matrimonio è necessario rifare le pubblicazioni.
Costo	- n. 1 marca da bollo del valore vigente se i nubendi sono entrambi residenti in Vicolungo - n. 2 marche da bollo del valore vigente se uno dei nubendi è residente in altro Comune

Celebrazione di matrimonio civile	
Descrizione	E' il matrimonio contratto nel Comune davanti all'Ufficiale dello Stato Civile.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità di entrambi gli sposi; • certificato di eseguite pubblicazioni; • richiesta di celebrazione di matrimonio del Comune che ha eseguito le pubblicazioni, se diverso da quello di Vicolungo; • due testimoni maggiorenni muniti di valido documento d'identità
Modalità d'accesso	allo sportello
Tempi di rilascio	La celebrazione del matrimonio richiede circa 30 minuti.
Costo	Nessuno

Riconciliazione tra coniugi	
Descrizione	I coniugi possono, di comune accordo, far cessare gli effetti della sentenza (o accordo) di separazione, senza che sia necessario l'intervento del giudice, direttamente presso l'Ufficio Stato Civile del Comune dove è stato celebrato (o trascritto) il matrimonio.
Documentazione necessaria	• documenti d'identità in corso di validità di entrambi i coniugi; • copia integrale atto matrimonio • copia sentenza/accordo separazione
Modalità d'accesso	Allo sportello, previo appuntamento.
Tempi di rilascio	Entro 30 giorni
Costo	Nessuno

	Costituzione di unione civile
Descrizione	La Legge n. 76 del 20 maggio 2016 "*Regolamentazione delle unioni civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze"* introduce nel nostro Ordinamento l'istituto dell'unione civile tra persone dello stesso sesso. L'unione si costituisce mediante dichiarazione di fronte all'Ufficiale di Stato Civile del Comune di loro scelta ed alla presenza di due testimoni, previa richiesta congiunta presentata allo stesso Ufficiale dello Stato Civile almeno 15 giorni prima.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità di entrambe le parti; • richiesta congiunta di costituzione unione civile; • autocertificazione relativa all'insussistenza delle cause impeditive alla costituzione dell'unione • due testimoni maggiorenni muniti di valido documento d'identità.
Modalità d'accesso	Allo sportello, previo appuntamento.
Tempi di rilascio	Entro 15 giorni dalla richiesta presentata congiuntamente all'Ufficiale dello Stato Civile, salvo un termine superiore concordato con le parti.
Costo	Nessuno

Accordo di separazione personale, di scioglimento di matrimonio o di un'unione civile, di cessazione degli effetti civili del matrimonio o di modifica delle condizioni di separazione o divorzio	
Descrizione	I coniugi possono chiedere congiuntamente di concludere un accordo di separazione personale, ovvero di scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio o di un'unione civile, nonché di modifica delle condizioni di matrimonio dinanzi all'Ufficiale dello Stato Civile, con l'assistenza facoltativa di un avvocato. Tale atto ha la stessa efficacia della sentenza di separazione o di divorzio pronunciato dai giudici. L'Ufficiale dello Stato Civile del Comune di Vicolungo è competente per i coniugi residenti, entrambi o almeno uno dei due, a Vicolungo o che si sono sposati a Vicolungo o che si sono sposati all'estero e l'atto del loro matrimonio è trascritto a Vicolungo. Sono esclusi i coniugi che hanno figli minori, o maggiorenni incapaci o portatori di handicap grave (Legge 104/1992, art. 3) e economicamente non autosufficienti.
Documentazione necessaria	• documenti d'identità in corso di validità; • dichiarazione di ciascuno dei coniugi circa l'assenza di figli ricadenti nelle condizioni sopra indicate e di essere/non essere parti in giudizio pendente concernente la separazione/divorzio tra i coniugi; • copia integrale atto matrimonio; • copia conforme all'originale dell'atto di separazione (per i coniugi che si accordano per il divorzio).
Modalità d'accesso	Allo sportello, previo appuntamento.
Tempi di rilascio	In sede di redazione dell'accordo l'Ufficiale dello Stato Civile invita le parti a comparire per la **conferma** dell'accordo non prima dei 30 giorni successivi. La mancata comparizione equivale a mancata conferma dell'accordo.
Costo	Diritto fisso di €. 16,00

Denuncia di morte	
Descrizione	La dichiarazione di morte deve essere resa all'Ufficiale dello Stato Civile da un familiare o da persona delegata dalla famiglia (ad es. personale dell'Impresa di Onoranze Funebri).
Documentazione necessaria	• certificato di accertamento della morte rilasciato dal medico necroscopo • scheda Istat redatta dal medico curante • nulla osta dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte violenta o accidentale • avviso di decesso redatto al Direttore o suo delegato in caso di morte avvenuta presso la Casa di Riposo
Modalità d'accesso	• Allo sportello
Tempi di rilascio	• Immediato per la registrazione dell'atto di morte • Dopo 24 ore dal decesso l'autorizzazione alla tumulazione/inumazione
Costo	nessuno

Rilascio estratti per riassunto, per copia integrale e certificati di atti di stato civile	
Descrizione	I certificati e gli estratti per riassunto degli atti di nascita, matrimonio e morte vengono rilasciati a chiunque ne faccia richiesta, salvo limitazioni di legge. Le copie integrali degli atti possono essere rilasciate esclusivamente agli interessati o a chi ne abbia un interesse giuridicamente rilevante, previa richiesta scritta e salvo limitazioni di legge.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità del richiedente • copia del documento in corso di validità e busta affrancata per la risposta se la richiesta viene inoltrata per posta
Modalità d'accesso	• Allo sportello • per posta (Ufficio Anagrafe – P.zza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	• immediato allo sportello • entro 30 giorni in caso di certificati storici con ricerca d'archivio
Costo	nessuno

Trascrizione atti di stato civile	
Descrizione	Gli atti di stato civile che riguardano cittadini italiani sono trascritti nel comune di residenza degli interessati
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità del richiedente • atto in originale da trascrivere, tradotto e legalizzato se richiesto dalla normativa
Modalità d'accesso	Allo sportello
Tempi di rilascio	Entro 30 giorni
Costo	nessuno

Riconoscimento cittadinanza italiana “jure sanguinis”	
Descrizione	I cittadini stranieri il cui avo, nato in Italia e vivente alla data di costituzione del Regno d’Italia (1861), era cittadino italiano poi emigrato all’estero, possono chiedere la ricognizione del mantenimento della cittadinanza italiana. Colui che chiede tale riconoscimento deve essere legalmente residente nel Comune di Vicolungo.
Documentazione necessaria	• istanza in bollo • documento d’identità in corso di validità del richiedente • documentazione prevista dalla Circolare del Ministero dell’Interno n. K.28.1/1991
Modalità d’accesso	• Allo sportello
Tempi di rilascio	• I tempi dipendono dall’acquisizione della documentazione presso i Consolati italiani all’estero
Costo	n. 1 marca da bollo del valore vigente per l’istanza

Verbale di giuramento e trascrizione del decreto di cittadinanza italiana	
Descrizione	E’ la conclusione del procedimento di conferimento della cittadinanza italiana ai cittadini stranieri ai quali è stato consegnato il decreto del Prefetto o del Presidente della Repubblica. Dopo la prestazione del giuramento il decreto viene trascritto nei registri di cittadinanza.
Documentazione necessaria	• documento d’identità in corso di validità del richiedente • decreto di concessione/conferimento della cittadinanza italiana
Modalità d’accesso	Allo sportello
Tempi di rilascio	Entro sei mesi dalla consegna del decreto, previo appuntamento
Costo	nessuno

Richiesta cittadinanza italiana da parte di straniero neo-diciottenne nato in Italia	
Descrizione	I neo-diciottenni, nati e cresciuti in Italia, entro un anno dal raggiungimento della maggiore età, possono dichiarare di voler acquistare la cittadinanza italiana
Documentazione necessaria	• documento d’identità in corso di validità del richiedente • copia dei permessi di soggiorno • certificato di residenza storico • copia atto nascita • ricevuta del versamento, effettuato con bollettino postale, di €. 200,00.
Modalità d’accesso	Allo sportello
Tempi di rilascio	Entro 120 giorni dalla dichiarazione resa dall’interessato
Costo	€. 200,00 da versare allo Stato mediante bollettino postale

c) POLIZIA MORTUARIA

Il servizio di Polizia Mortuaria svolge attività di sportello per l'espletamento dei procedimenti previsti in materia di Polizia Mortuaria, per il rilascio di autorizzazioni/concessioni in applicazione del Regolamento di Polizia Mortuaria (D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285) e del Regolamento comunale in materia funeraria. Si rivolge al cittadino colpito dall'evento luttuoso, alle imprese di onoranze funebri operanti nel territorio comunale e ai cittadini che hanno bisogno di avere chiarimenti in materia e ricevere informazioni riguardo il cimitero e alle pratiche funerarie. Il servizio offre anche uno strumento di supporto per Ambasciate e Consolati quando si tratti di deceduti all'estero che richiedono sepoltura nel cimitero comunale o deceduti stranieri nel nostro paese che richiedono il passaporto mortuario per l'espatrio.

I servizi istituzionali svolti dall'Ufficio Polizia Mortuaria riguardano anche l'autorizzazione all'affidamento al familiare dell'urna contenente le ceneri del defunto, l'autorizzazione allo svolgimento dei funerali di povertà, l'iter istruttorio finalizzato all'usabilità dei manufatti all'interno del cimitero.

Le tabelle che seguono indicano i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi.

Trasporto funebre all'interno del Comune, fuori del Comune, passaporto mortuario per l'estero	
Descrizione	Ogni trasporto di cadavere, resti mortali o ceneri deve essere autorizzato dal Responsabile del Servizio Cimiteriale.
Documentazione necessaria	• estratto di morte • istanza in bollo da parte del Responsabile del trasporto In caso di trasporto all'estero: • certificato dell'A.S.L. • nulla osta dell'autorità consolare del Paese di destinazione, se non aderente alla Convenzione di Berlino (R.D.1/7/1937 n.1379)
Modalità d'accesso	• Allo sportello
Tempi di rilascio	• entro 2 giorni dal decesso o comunque non appena acquisiti i documenti necessari
Costo	n. 2 marche da bollo del valore vigente: una per l'istanza e una per l'autorizzazione

Autorizzazione alla cremazione, all'affidamento o dispersione ceneri	
Descrizione	L'autorizzazione alla cremazione, all'affidamento o alla dispersione delle ceneri viene rilasciata nel rispetto della volontà espressa in vita dal defunto mediante iscrizione ad una Società per la cremazione oppure nel testamento. In mancanza, la volontà del defunto può essere dichiarata tramite processo verbale reso innanzi all'Ufficiale dello Stato Civile: dal coniuge o in difetto, (se il defunto fosse celibe/nubile, vedovo/a, divorziato/a) dal parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. del C.C. e nel caso di più parenti dello stesso grado, dalla maggioranza di essi.

Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità • istanza in bollo • documentazione attestante la volontà del defunto: -testamento olografo pubblicato dal notaio; -iscrizione ad una Società per la cremazione; -processo verbale resa dai familiari aventi titolo. Inoltre, per la cremazione: • certificato in carta libera redatto dal medico necroscopo, dal quale risulti escluso il sospetto di morte dovuta a reato • nulla osta dell'autorità giudiziaria, con la specifica indicazione che il cadavere può essere cremato, in caso di morte violenta o accidentale; • in caso di defunto straniero, dichiarazione dell'Autorità Consolare dello Stato di appartenenza, legalizzata in assenza di specifiche esenzioni, da cui risulti che nulla osta alla cremazione secondo le leggi del proprio Paese.
Modalità d'accesso	Allo sportello
Tempi di rilascio	Dopo 24 ore dal decesso, previa acquisizione dei documenti necessari
Costo	• n. 1 marca da bollo del valore vigente per l'autorizzazione alla cremazione • n. 1 marca da bollo del valore vigente per l'autorizzazione all'affidamento o alla dispersione • n. 1 marca da bollo del valore vigente per eventuale processo verbale da parte dei parenti; • tariffa cimiteriale nel valore stabilito dalla Giunta in caso di affidamento.

Iscrizione nel Registro Comunale delle Cremazioni	
Descrizione	L'Ufficio Polizia Mortuaria conserva il Registro Comunale delle Cremazioni ai sensi della Legge Regionale n.3/2015 (art.51). L'iscrizione nel Registro è effettuata su richiesta, presentata personalmente o a mezzo di persona appositamente delegata, da soggetti maggiorenni, i quali informano la Pubblica Amministrazione della volontà di essere cremati e scelgono la destinazione delle proprie ceneri, nei modi consentiti. L'interessato può in ogni momento chiederne la cancellazione con le stesse modalità.
Documentazione necessaria	• istanza in bollo
Modalità d'accesso	• Allo sportello
Tempi di rilascio	Immediato
Costo	n. 1 marca da bollo del valore vigente

Autorizzazioni per esumazioni/estumulazioni straordinarie	
Descrizione	L'esumazione è l'operazione cimiteriale consistente nello scavo ed estrazione del feretro seppellito in terra. E' straordinaria quando viene eseguita prima del termine dei 10 anni previsti per legge nel campo comune o prima della scadenza della concessione nei campi paganti. L'estumulazione è l'operazione cimiteriale consistente nell'apertura del tumulo funebre (nicchia, loculo, ossario e cinerario) ed estrazione del defunto ivi tumulato. E' straordinaria quando avviene prima della scadenza della concessione.
Documentazione necessaria	Istanza da parte del familiare avente titolo
Modalità d'accesso	Allo sportello
Tempi di rilascio	15 giorni per il rilascio dell'autorizzazione. La data dell'esecuzione viene concordata con il richiedente.
Costo	• n. 2 marche da bollo del valore vigente (n. 1 per l'istanza e n. 1 l'autorizzazione) • tariffa cimiteriale nel valore stabilito dalla Giunta

Funerale di povertà	
Descrizione	E' un servizio istituzionale finalizzato a dare degna sepoltura alle persone decedute nel Comune di Santhià, sia residenti che non, in condizioni di indigenza, di bisogno, o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari. Lo stato di indigenza è dichiarato dai Servizi Sociali in base alle informazioni assunte. Il servizio consiste nella fornitura del feretro, trasporto nel territorio comunale e il seppellimento del defunto nel cimitero in campo comune.
Documentazione necessaria	• Istanza da parte di: 1) Servizi Sociali che si occupavano in vita della persona deceduta; 2) Direzione della Casa Soggiorno Anziani/Residenza Sanitaria Assistenziale dove è avvenuto il decesso; 3) Associazioni caritatevoli ONLUS che assistevano in vita il defunto. • eventuale documentazione e notizie sul defunto e sui suoi familiari.
Modalità d'accesso	• Allo sportello
Tempi di rilascio	Entro 3 giorni dalla richiesta
Costo	E' un servizio istituzionale a carico del Comune per i cadaveri di persone indigenti o bisognose o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari o gli stessi siano indigenti.

Concessioni loculi, cellette, cinerari, aree cimiteriali	
Descrizione	E' la concessione d'uso di loculi, cellette, cinerari e aree cimiteriali per un periodo determinato previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.
Documentazione necessaria	• istanza in bollo
Modalità d'accesso	• Allo sportello
Tempi di rilascio	Entro 45 giorni stipula dell'atto di concessione
Costo	• n. 3 marche da bollo del valore vigente: una per l'istanza, due per l'atto di concessione in duplice copia • Tariffa determinata annualmente dalla Giunta Municipale

d) ELETTORALE

Il Servizio Elettorale ha la funzione di:

- garantire il diritto-dovere a tutti i cittadini italiani (residenti in Italia o all'estero) e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età di votare attraverso l'aggiornamento delle liste elettorali e la consegna della tessera elettorale;
- assicurare il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di consultazione elettorale;
- consentire ai cittadini di proporsi come componenti dei seggi elettorali,
- certificare il requisito di elettorato passivo per candidarsi alle cariche elettive,
- permettere ai partiti di presentarsi con i loro candidati in qualsiasi competizione elettorale;
- certificare la validità delle firme apposte nelle proposte di legge di iniziativa popolare o nelle richiesta di referendum.

Provvede, inoltre, all'aggiornamento delle persone iscritte negli Albi dei 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;
- 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.

Le tabelle che seguono indicano i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi.

Rilascio tessera elettorale	
Descrizione	E' il documento che permette, unitamente a un valido documento di identità, l'esercizio del diritto di voto, attestando la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali del Comune di residenza. In caso di smarrimento, furto o deterioramento, previa dichiarazione presentata personalmente all'Ufficio Elettorale, oppure in caso di esaurimento degli spazi di quella posseduta, viene rilasciato il duplicato della tessera elettorale
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità del richiedente • tessera precedente (o dichiarazione di smarrimento) in caso di nuova residenza
Modalità d'accesso	• Allo sportello per il rilascio dei duplicati • Consegna a domicilio in caso di nuove iscrizioni in seguito alle revisioni elettorali previste dalla legge
Tempi di rilascio	• Immediato in caso di elezioni • Entro 2 giorni
Costo	nessuno

Certificati di iscrizione nelle liste elettorali	
Descrizione	E' il certificato che attesta l'iscrizione nelle liste elettorali. E' necessario: • per presentare la propria candidatura in qualsiasi consultazione elettorale; • in occasione della raccolta di sottoscrizioni a sostegno delle proposte di referendum, di iniziativa legislativa popolare e di presentazione delle candidature alle elezioni.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità del richiedente • fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o per fax
Modalità d'accesso	• Allo sportello • Per fax al n. 0321/835013 • Per posta (Ufficio Anagrafe – P.zza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	• Immediato allo sportello • Entro 2 giorni dalla richiesta inoltrata via fax/posta/e-mail • Entro 24 ore se per la presentazione delle candidature in caso di consultazioni elettorali
Costo	nessuno

	Diritto al voto assistito
Descrizione	Gli elettori che hanno gravi difficoltà fisiche nell'esprimere il voto possono chiedere di essere accompagnati all'interno della cabina da un altro elettore. Per evitare che per ogni elezione si debbano produrre dei certificati medici, è possibile richiedere che sulla tessera elettorale venga apposto il timbro che attesta l'handicap permanente.
Documentazione necessaria	• istanza corredata da copia del documento d'identità in corso di validità • tessera elettorale • documentazione sanitaria che attesta che l'elettore è impossibilitato a votare in modo autonomo • eventuale delega in carta semplice se l'istanza viene presentata da un soggetto diverso dall'interessato
Modalità d'accesso	• Allo sportello • Per fax al n. 0321/835013 • Per posta (Ufficio Anagrafe – P.zza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	• Immediato nel giorno della votazione • Entro 5 giorni dalla richiesta inoltrata via fax/posta/e-mail
Costo	nessuno

	Richiesta copie liste elettorali
Descrizione	Ai sensi dell'art. 177 del D.Lgs. 196/2003 è possibile rilasciare copia delle liste elettorali per le seguenti finalità studio, ricerca statistica, ricerca scientifica, storica, ricerca a carattere socio-assistenziale, ricerca per il perseguimento di un interesse collettivo o diffuso. La richiesta, completa delle generalità del richiedente, deve riportare il nesso causale tra il soggetto richiedente e la finalità perseguita.
Documentazione necessaria	documento d'identità in corso di validità del richiedente
Modalità d'accesso	- Allo sportello - per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	Entro 30 giorni
Costo	Tariffa stabilita dalla Giunta Comunale

Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di seggio	
Descrizione	I cittadini maggiorenni, iscritti nelle liste elettorali, possono presentare istanza per essere iscritti negli Albi delle persone idonee a svolgere le funzioni di Scrutatore e di Presidente di seggio elettorale.
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello • fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta • istanza presentata dall'1/10 al 31/10 per l'iscrizione nell'Albo dei Presidenti e dall'1/10 al 30/11 per l'Albo degli Scrutatori

Modalità d'accesso	• Allo sportello • per posta (Ufficio Anagrafe – P.zza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it) • per fax al n. 0321/835013
Tempi di rilascio	• Presidenti: entro il 20 dicembre • Scrutatori: entro il 15 gennaio
Costo	nessuno

	Aggiornamento Albi dei Giudici Popolari
Descrizione	L'albo dei Giudici Popolari è l'elenco delle persone qualificate a ricoprire le funzioni di giudice popolare presso la Corte d'Assise e presso la Corte d'Assise d'Appello. L'iscrizione avviene d'ufficio o su istanza di parte. Requisiti per l'iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari della Corte d'Assise: • cittadinanza italiana ed iscrizione nelle liste elettorali del Comune • possesso del titolo di studio della scuola dell'obbligo • età non inferiore ai 30 e non superiore ai 65 anni. Requisiti per l'iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari della Corte d'Assise
	d'Appello: • cittadinanza italiana ed iscrizione nelle liste elettorali del Comune • possesso del diploma di istruzione secondaria di secondo grado • età non inferiore ai 30 e non superiore ai 65 anni. Una Commissione approva negli anni dispari gli elenchi con le nuove iscrizioni e le cancellazioni di coloro che hanno perso i requisiti
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello • fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta • domanda dal 01/04 al 31/07 degli anni dispari (es. 2017-2019, ecc.)
Modalità d'accesso	• Allo sportello • per posta (Ufficio Anagrafe – P.zza G. Mazzini n. 2 – 28060 Vicolungo) • per fax al n. 0321/835013 • per posta elettronica certificata (demografici.vicolungo@pec.intercom.it)
Tempi di rilascio	Iscrizione entro il 30/8 dello stesso anno
Costo	nessuno

e) LEVA

Il Servizio Leva ha la funzione di:

- preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva e i ruoli matricolari dei militari posti in congedo;
- assicurare la regolare consegna dell'attestato di congedo.

Il servizio di Leva obbligatoria è stato sospeso a tempo indeterminato e non abrogato. La normativa prevede, quindi, che tutti i giovani, di qualsiasi nazionalità residenti nel territorio comunale, dal diciassettesimo anno di età vengano iscritti nelle liste di leva. La possibilità di essere richiamati in servizio di leva decade al compimento del quarantacinquesimo anno.

La tabella che segue indica i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi.

Consegna congedi militari	
Descrizione	E' il documento che permette, unitamente a un valido documento di identità, l'esercizio del diritto di voto, attestando la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali del comune di residenza. In caso di smarrimento, furto o deterioramento, previa dichiarazione presentata personalmente all'Ufficio Elettorale, oppure in caso di esaurimento degli spazi di quella posseduta, viene rilasciato il duplicato della tessera elettorale
Documentazione necessaria	• documento d'identità in corso di validità del richiedente • tessera precedente (o dichiarazione di smarrimento) in caso di nuova residenza
Modalità d'accesso	Allo sportello
Tempi di rilascio	• Immediato in caso di elezioni • Entro 2 giorni
Costo	nessuno

4. GLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

L'Ufficio Anagrafe si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi anagrafici e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. L'orario di apertura al pubblico nella giornata di sabato consente di soddisfare le esigenze dell'utenza impossibilitata a recarsi presso l'Ufficio durante la settimana. Gli sportelli, situati al pianterreno, consentono un agevole accesso anche agli utenti con difficoltà motorie. Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni–tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa). Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica, al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti – e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dall'ufficio rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al capitolo 5.

ANAGRAFE

PROCEDIMENTO			TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Richieste di residenza e cambi di indirizzo su istanza di parte			• 2 giorni lavorativi per la registrazione anagrafica; • 45 giorni lavorativi per la conclusione definitiva	• 1 giorno lavorativo per la registrazione della pratica; • conclusione definitiva entro 10 giorni dal ricevimento dell'accertamento positivo della polizia locale e comunque entro il termine di legge (45 gg. lavorativi).
Rilascio certificazione			Non specificato	Immediato
Rilascio di certificazione storica (con necessità di ricerca d'archivio)			Non specificato	Entro 30 giorni dalla richiesta
Autentica di sottoscrizione			Non specificato	Immediato allo sportello Entro 8 giorni dalla ricezione della richiesta
Autentica di copie			Non specificato	• Immediato allo sportello (fino ad un massimo di 10 copie) • 3 giorni per richieste da 11 a 50 copie • 8 giorni per richieste superiori a 50 copie
Gestione della corrispondenza			Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta	Entro 25 giorni dalla ricezione della richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta			Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

STATO CIVILE

PROCEDIMENTO			TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio certificati, estratti per riassunto e per copia integrale di atti di stato civile			Non specificato	Immediato
Rilascio di certificazione storica (con necessità di ricerca d'archivio)			Non specificato	Entro 30 giorni dalla richiesta
Trascrizione atti di stato civile formati all'estero e decreti cambio nome/cognome			Non specificato	Entro 30 giorni dalla richiesta
Scelta esatta indicazione del proprio prenome ai sensi dell'art. 36 Dpr 396/2000			Non specificato	Entro 25 giorni dalla richiesta
Giuramento e trascrizione decreto conferimento cittadinanza italiana			6 mesi dalla consegna del decreto	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del decreto
Gestione della corrispondenza			Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta	Entro 25 giorni dalla ricezione della richiesta
Autorizzazione trasporto cadaveri fuori Comune o all'estero			Non specificato	Entro 1 giorno dalla ricezione di tutta la documentazione
Atto di concessione loculo cimiteriale			Non specificato	Entro 40 giorni dall'istanza
Atto di riconciliazione			Non specificato	Entro 30 giorni

ELETTORALE

PROCEDIMENTO			TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio tessera elettorale			Non specificato	• immediato in occasione delle consultazioni; • entro 2 giorni
Rilascio certificato iscrizione liste elettorali			24 ore	Immediato
Rilascio di certificazione cumulativa			24 ore se relative a sottoscrittori liste candidati 48 ore se relative a sottoscrittori referendum	Idem
Aggiornamento Albi di Presidente o Scrutatore di seggio elettorale			Entro il 20 dicembre per Albo Presidenti Entro il 15 gennaio per Albo Scrutatori	Idem
Rilascio copia liste elettorali			Non specificato	Entro 20 giorni
Registrazione congedi militari			Non specificato	Entro 8 giorni
Risposta a reclamo presentato in forma scritta			Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

4. L'AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Come premesso, la Carta dei Servizi è un documento dinamico che, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono l'analisi dei giudizi e dei suggerimenti che verranno eventualmente espressi dagli utenti e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

5. COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Qualora l'utente ritenga di avere subito un disservizio , e per rimuovere gli eventuali ostacoli alla fruizione dei servizi, può presentare un reclamo, uno strumento agile e immediato, per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta e relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.
I reclami possono essere espressi in forma scritta, contenere le generalità del proponente ed essere debitamente sottoscritti e corredati da fotocopia di documento di identità.
Possono essere depositati presso gli Uffici del Comune o inviati a mezzo posta elettronica all'indirizzo demografici.vicolungo@pec.intercom.it
I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.
L'Amministrazione, dopo aver esperito eventuali indagini in merito, risponderà in forma scritta entro trenta giorni, se del caso attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
Qualora il reclamo non sia di competenza del Comune, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
Si ricorda inoltre che, in materia di servizi pubblici, è sempre consentito il ricorso al difensore civico.
Per i reclami si suggerisce l'utilizzo del modello allegato alla presente Carta.
Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi. (Allegato modello)
Le segnalazioni ricevute verranno raccolte in un report annuale e delle stesse si terrà conto al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

6. LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il cittadino utente che comunica agli Uffici Demografici i propri dati viene informato, ai sensi del D.Lgs 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se le norme di legge o regolamenti lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento delle funzioni istituzionali.

Spett.le Comune di VICOLUNGO

RECLAMO

Data di compilazione del reclamo: ……/……/.....

Servizio per il quale si compila il reclamo: ……

Dati del reclamante:
cognome e nome: .....
Comune, indirizzo, e n. civico: .....
n. tel./email: .....

Oggetto del reclamo (descrivere nel modo più accurato possibile i fatti):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

firma leggibile: .....

Informativa ai sensi art. 13 D.Lgs. 196/2003:
Il trattamento dei suoi dati sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelarne e garantirne la riservatezza, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta.

QUESTIONARIO TIPO DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI DEMOGRAFICI

Il seguente questionario ha lo scopo di conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Ente. La presentazione del questionario agli Uffici, a mano o a mezzo posta elettronica (all'indirizzo demografici.vicolungo@pec.intercom.it) è un atto volontario di collaborazione al miglioramento dei servizi in favore di tutti i cittadini. Pertanto non saranno presi in considerazione in alcuna parte i questionari che contengano mere invettive, critiche strumentali evidentemente infondate, ecc. I dati richiesti al termine del questionario, comunque non obbligatori, saranno utilizzati esclusivamente alfine di redigere studi e statistiche utili al miglioramento dei servizi. Si ringraziano anticipatamente tutti coloro che vorranno esprimere opinioni e suggerire soluzioni.

Spett.le COMUNE di VICOLUNGO

QUESTIONARIO TIPO DI QUALITA'

Data di compilazione del questionario: ……../……../…….

Comune di residenza del compilatore: ……

Servizio per il quale si compila il questionario: ……

Il servizio erogato è:

- BUONO (risponde sempre alle esigenze)
- SUFFICIENTE (generalmente risponde alle esigenze)
- INSUFFICIENTE (generalmente non risponde alle esigenze)
- PESSIMO (non risponde per niente alle esigenze)

Il servizio presenta i seguenti problemi/difetti:

- insufficiente informazione
- insufficiente attenzione/collaborazione da parte degli addetti
- costo eccessivo

Suggerimenti per il miglioramento del servizio:
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

età ……., sesso ……., titolo di studio ……
attività lavorativa ……,
n. di figli ……..