



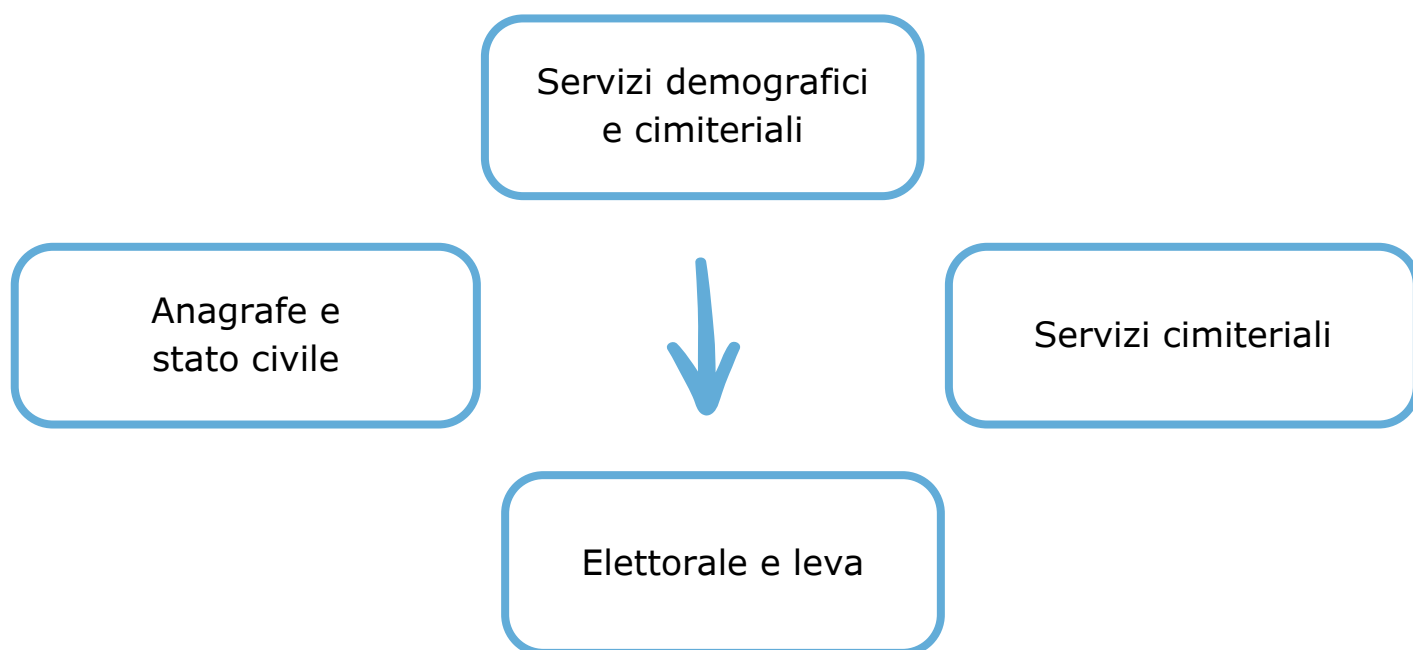
Carta dei Servizi

Servizi demografici e cimiteriali



INDICE

1	Cosa sono i servizi demografici e cimiteriali	4
2	La carta dei servizi e i suoi principi fondamentali	21
3	Gli standard di prestazione garantita	23
4	Servizi demografici digitali	24
5	Accesso agli atti e privacy	25
6	La comunicazione con l'utente	29
7	Reclami, suggerimenti e ristoro	30
8	Customer Satisfaction	32



Tutti i servizi svolgono **sia** attività di **front office** **sia** attività di **back office**.

Gli accessi agli sportelli sono determinati con l'ausilio di un **sistema di gestione dei tempi di attesa** che assegna priorità ai prenotati, alle donne in gravidanza ed ai soggetti diversamente abili, distinguendo gli utenti in base ai servizi richiesti. Gli utenti non prenotati accedono allo sportello che eroga il servizio richiesto in base all'ordine di arrivo.

SEDE, RECAPITI E ORARI



Piazza Camandona n. 11 - 10042 Nichelino (TO)



011-68191



lun-ven dalle 08.30 alle 12:30



protocollo@cert.comune.nichelino.to.it

Ai servizi demografici si accede con **accesso libero dalle 8.30 alle 10.00 per** rilascio **certificazioni, autentiche copie e firme, istanze per i servizi cimiteriali**; su **prenotazione per i restanti servizi** telefonando al numero 011/68191 nel seguente orario: dal lunedì al giovedì dalle ore 14.00 alle 15.30.

1. COSA SONO I SERVIZI DEMOGRAFICI E CIMITERIALI

Per **servizi demografici** si intendono quegli uffici di competenza del Comune che si occupano:

- della tenuta del registro della popolazione residente;
- dei registri di stato civile (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte, unione civile);
- delle liste elettorali e dello svolgimento delle consultazioni elettorali;
- del rilascio delle autorizzazioni di polizia mortuaria e dell'assegnazione delle concessioni cimiteriali;
- della tenuta delle liste di leva.

Anagrafe

L'anagrafe ha la funzione di **registrare** nominativamente le **persone residenti** nel comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia.

Gli uffici curano anche la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il cambio di residenza, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero). Presso gli sportelli dell'anagrafe vengono anche erogati i seguenti servizi: rilascio e rinnovo di **carte di identità** e **certificati anagrafici** (correnti e storici), **autenticazione** di **firme** e di copie di documenti, **legalizzazione** di **fotografie**, rilascio **attestato di soggiorno** permanente per i cittadini comunitari.

Stato civile

Lo stato civile è il complesso delle singole posizioni giuridiche spettanti alla persona nella famiglia, nello Stato e nella comunità giuridica. Gli atti dello stato civile, predisposti in base ad apposite formule approvate con decreto del Ministro dell'Interno, rispondono all'esigenza di documentare pubblicamente fatti influenti sullo stato delle persone.

Tali atti (**nascita, morte, matrimonio, unione civile, cittadinanza, separazioni/divorzi**) sono raccolti in appositi registri nei quali si procede all'iscrizione degli atti recanti le dichiarazioni rese all'ufficiale, nonché alla trascrizione degli atti trasmessi da altri pubblici ufficiali e all'annotazione di atti successivi alla prima iscrizione. Gli atti di stato civile sono **pubblici** ed il regime di pubblicità si estrinseca attraverso il rilascio di estratti e di certificati.

Lo stato civile si occupa, inoltre, degli adempimenti connessi al deposito delle disposizioni anticipate di trattamento (**DAT**). Si tratta di disposizioni/indicazioni che la persona, in previsione della eventuale futura incapacità di autodeterminarsi, può esprimere in merito alla accettazione o al rifiuto di determinati trattamenti sanitari.

Elettorale

L'Ufficiale Elettorale è l'organo del Comune competente alla tenuta e all'aggiornamento delle **liste elettorali**. Per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, provvede all'organizzazione dei **servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni** popolari.

Provvede, altresì, all'aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori, dell'Albo dei Presidenti di Soglio, dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.

Leva

L'ufficio si occupa di **formare e aggiornare le liste di leva**, della tenuta dei ruoli matricolari, rilascia risultanze iscrizione alle liste di leva.

Servizi cimiteriali

L'ufficio si occupa di **far rispettare le norme** previste dai Regolamenti di Polizia Mortuaria. Gestisce e controlla i servizi cimiteriali e il **trasporto funebre** istituzionale, e assegna le **concessioni per le sepolture private** nei 2 cimiteri della città.

Inoltre, aggiorna il sistema informatico di gestione del cimitero, **pianifica lo spazio** necessario in base alle previsioni demografiche, e **organizza le esumazioni** e le **estumulazioni** ordinarie. Si occupa altresì di revocare e riassegnare le concessioni delle **Tombe di Famiglia** che versano in stato di abbandono.

ANAGRAFE

Attestazione regolarità di soggiorno dei cittadini comunitari o britannici

Il Decreto Legislativo 6 febbraio 2007, n. 30 ha abrogato la carta di soggiorno per i cittadini comunitari o equiparati. A partire dall'11 aprile 2007 è competenza del Comune provvedere al rilascio dell'attestazione della regolarità di soggiorno dei cittadini comunitari.

Per i cittadini britannici si applicano le disposizioni dell'«Accordo di recesso» del 12/11/2019.

Modalità richiesta: su appuntamento

Costo: 2 marche da bollo da 16€

Autenticazione degli atti e dichiarazioni aventi per oggetto l'alienazione di beni mobili

La procedura si riferisce alla autenticazione della sottoscrizione sugli atti e sulle dichiarazioni aventi per oggetto l'alienazione di beni mobili registrati e rimorchi o la costituzione di diritti di garanzia sui medesimi.

Modalità richiesta: accesso libero

Costo: 1 marca da bollo da 16€

Autentiche

Autenticazione di firme, copie di documenti e legalizzazione di fotografie alla presenza del funzionario incaricato dal Sindaco.

Modalità richiesta: accesso libero

Costo: 1 marca da bollo da 16€

Dichiarazione anagrafica relativa alla convivenza di fatto

La convivenza di fatto è una forma di unione che si istituisce tra due persone maggiorenni, italiane o straniere, di sesso diverso o dello stesso sesso, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, non vincolate da rapporti di parentela, affinità o adozione, da matrimonio o da un'unione civile tra loro o con altre persone.

Modalità richiesta: su appuntamento

Costo: gratuito

Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

La dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà consiste in una libera dichiarazione riguardante stati, qualità personali o fatti a diretta conoscenza dell'interessato e per i quali non è prevista la dichiarazione sostitutiva di certificazione.

Modalità richiesta: accesso libero

Costo: 1 marca da bollo da 16€, salvo esenzioni previste dalla legge

Cambio di indirizzo e di residenza

Il cittadino che cambia abitazione all'interno del Comune o cambia residenza da un Comune ad un altro ha l'obbligo di comunicarlo all'Ufficio Anagrafe entro 20 giorni da quando ha stabilito la dimora abituale.

Modalità richiesta: su appuntamento tramite PEC
protocollo@cert.comune.nichelino.to.it oppure tramite il portale ANPR
www.anagrafenazionale.interno.it

Costo: gratuito

Rettifica dati personali

La rettifica di dati personali riguarda la correzione di eventuali errori di dati anagrafici (nome, cognome, luogo e data di nascita) o la correzione di dati di stato civile della persona (matrimonio, vedovanza, divorzio, ecc).

Modalità richiesta: accesso libero

Costo: gratuito

Rinnovo dichiarazione di dimora abituale cittadini extracomunitari

I cittadini extracomunitari residenti nel Comune di Nichelino hanno l'obbligo di rinnovare all'ufficiale d'anagrafe la dichiarazione di dimora abituale nel Comune entro 60 giorni dal rinnovo del permesso di soggiorno, presentando il permesso rinnovato.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC protocollo@cert.comune.nichelino.to.it

Costo: gratuito

Carta di identità elettronica (CIE)

La Carta di Identità Elettronica (CIE) ha le dimensioni di una carta di credito e contiene la foto, i dati del cittadino ed elementi di sicurezza per evitarne la contraffazione. E' dotata di un microprocessore che memorizza le informazioni necessarie alla verifica dell'identità del titolare, compresi elementi biometrici come le impronte digitali.

Il documento consente l'autenticazione in rete per fruire dei servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni e abilita all'acquisizione di identità digitali sul Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

Modalità richiesta: su appuntamento tramite
www.prenotazionicie.interno.gov.it

Costo: € 21,95

Recupero PIN e PUK

Qualora vengano smarriti i codici di sicurezza pin e puk della Carta di Identità Elettronica (CIE), è possibile chiederne la ristampa o accedere direttamente sul sito del Ministero www.cartaidentita.interno.gov.it/info-utili/recupero-puk/.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC protocollo@cert.comune.nichelino.to.it

Costo: gratuito

Certificati anagrafici correnti

I certificati anagrafici sono atti rilasciati dal Sindaco in base ai quali il cittadino dimostra di possedere una serie di requisiti relativi alla sua persona o status. I certificati correnti sono quelli che attestano dati che risultano in anagrafe al momento della richiesta.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC protocollo@cert.comune.nichelino.to.it

Tramite il portale Servizi demografici on line del comune di Nichelino

Tramite il portale ANPR

Tramite posta

Costo: 1 marca da bollo da 16€, salvo esenzioni previste dalla legge

Certificati/estratti correnti di stato civile

I certificati/estratti/copie integrali di Stato Civile sono rilasciabili solo se l'evento nascita, matrimonio, unione civile o decesso si è verificato nel Comune di Nichelino o se è stato trascritto nei registri di Stato Civile del Comune di Nichelino.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC protocollo@cert.comune.nichelino.to.it

Tramite il portale Servizi demografici on line del comune di Nichelino, solo per gli estratti di morte.

Costo: gratuito

Certificati anagrafici storici

La certificazione storica è la documentazione di una situazione anagrafica pregressa, riferita quindi ad un determinato periodo di tempo o ad una specifica data, limitatamente ai periodi di residenza nel Comune di Nichelino.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC *protocollo@cert.comune.nichelino.to.it*

Costo: 1 marca da bollo da 16€, salvo esenzioni previste dalla legge

Certificati/estratti storici di stato civile

I certificati/estratti/copie integrali di Stato Civile sono rilasciabili solo se l'evento nascita, matrimonio, unione civile o decesso si è verificato nel Comune di Nichelino o se è stato trascritto nei registri di Stato Civile del Comune di Nichelino.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC *protocollo@cert.comune.nichelino.to.it*

Tramite il portale Servizi demografici on line del comune di Nichelino, solo per gli estratti di morte

Costo: gratuito

STATO CIVILE

Deposito disposizioni anticipate di trattamento

La disposizione anticipata di trattamento (testamento biologico) è la dichiarazione con cui una persona esprime le proprie volontà in merito ai trattamenti medici e sanitari, fornendo le indicazioni da eseguire, nel caso in cui non fosse più in grado di intendere e di volere. L'interessato può recarsi, con il proprio fiduciario, o con la dichiarazione di accettazione del fiduciario, presso lo stato civile per consegnare il proprio testamento biologico, redatto per scrittura privata in piena libertà di contenuto. L'ufficio provvede alla trasmissione alla banca dati nazionale.

Modalità richiesta: allo sportello

Costo: gratuito

Denuncia di nascita

La denuncia di nascita di un figlio è un atto obbligatorio da rendere entro 3 giorni presso l'ospedale o entro 10 giorni nel comune di nascita o di residenza della mamma, che permette l'iscrizione nei registri dello Stato Civile e, conseguentemente, nei registri anagrafici.

Modalità richiesta: su appuntamento e ad accesso libero

Costo: gratuito

Riconoscimento di figlio

Di norma il riconoscimento di un figlio avviene contestualmente alla dichiarazione di nascita; i genitori tuttavia possono effettuare il riconoscimento prima e dopo la nascita.

Modalità richiesta: su appuntamento

Costo: gratuito

Pubblicazione di matrimonio

Consiste nella pubblicazione all'Albo Pretorio on line del verbale di pubblicazione sottoscritto dai futuri coniugi e svolge sia la funzione di permettere la verifica da parte dell'Ufficiale di Stato Civile che i futuri sposi abbiamo i requisiti per contrarre matrimonio, sia di dare pubblicità all'evento per consentire agli aventi diritto di presentare opposizione.

Modalità richiesta: su appuntamento. La richiesta di avvio del procedimento deve essere presentata allo sportello

Costo: 1 marca da bollo da 16,00 € per ogni comune di pubblicazione

Matrimonio e unione civile

Il matrimonio è un atto giuridico che indica l'unione fra due persone, a fini civili, religiosi o ad entrambi e che di norma viene celebrato attraverso una cerimonia pubblica, comportando diritti e obblighi fra gli sposi e nei confronti dell'eventuale prole. L'unione civile è un istituto che comporta il riconoscimento giuridico della coppia formata da persone dello stesso sesso, definite parti, finalizzato a stabilirne diritti e doveri reciproci.

Modalità richiesta: su appuntamento

Costo: gratuito

Riconciliazione dei coniugi

I coniugi separati legalmente possono decidere di fare cessare, di comune accordo, gli effetti della separazione.

La riconciliazione non richiede il ricorso al giudice, ma necessita di una dichiarazione innanzi all'Ufficiale di Stato Civile nel Comune in cui il matrimonio è avvenuto oppure nel Comune in cui il matrimonio fu trascritto.

Modalità richiesta: su appuntamento

Costo: gratuito

Separazione e divorzio

I coniugi possono richiedere la separazione o il divorzio presso l'Ufficio di Stato Civile solo se l'accordo è consensuale e non vi siano figli minori, maggiorenni incapaci o portatori di handicap grave o economicamente non autosufficienti.

L'accordo prevede necessariamente la presenza di entrambi i coniugi che devono avere trovato un accordo su tutti gli aspetti economici e personali. Non sono previsti nell'atto patti di trasferimento patrimoniale.

Modalità richiesta: su appuntamento

Costo: € 16,00

Dichiarazione di elezione della cittadinanza italiana per i neomaggiorenni

Gli stranieri nati in Italia e regolarmente residenti in Italia dalla nascita sino al compimento della maggiore età, possono diventare cittadini italiani per elezione, con una dichiarazione di volontà da rendere entro un anno dal compimento del diciottesimo anno di età. La domanda, pertanto, deve essere presentata all'Ufficio Cittadinanza del Comune di residenza entro il compimento del diciannovesimo anno di età, pena la decadenza.

Modalità richiesta: su appuntamento

Costo: €250,00 da versare al Ministero dell'Interno

Riconoscimento della cittadinanza italiana jure sanguinis

La cittadinanza italiana si trasmette, in generale, per sangue indipendentemente dal luogo di nascita. La richiesta di riconoscimento del possesso della cittadinanza italiana iure sanguinis e cioè attraverso la linea di sangue, riguarda i discendenti di cittadini italiani, nati in uno Stato che invece prevede la cittadinanza iure soli.

Modalità richiesta: su appuntamento

Costo: 1 marca da bollo da 16€

Iscrizioni e trascrizioni nei registri di stato civile

Sono trascritti nei registri dello stato civile:

- atti di nascita o di morte di cittadini italiani, formati all'estero, trasmessi da Consolati o Ambasciate italiane;
- decreti per cambiamento di nome o cognome;
- sentenze e provvedimenti nazionali e stranieri;
- riconoscimento paterno o materno;
- decreti di concessione della cittadinanza italiana
- atti di nascita di cittadini italiani per decreto di concessione di cittadinanza (a richiesta di parte) o per adozione.

Modalità richiesta: su appuntamento

Costo: 1 marca da bollo da 16€ ove richiesta

Dichiarazione di morte

La dichiarazione di morte è la denuncia ai fini dell'iscrizione del decesso nel registro di morte dello Stato Civile del Comune competente da rendere entro 24 ore dal decesso.

Se il decesso avviene in abitazione, la denuncia deve essere fatta all'Ufficiale di Stato Civile da uno dei congiunti, da una persona convivente oppure da una persona informata o delegata (impresa di onoranze funebri), entro 24 ore dall'evento, producendo la scheda di morte Istat, compilata dal medico di famiglia con le cause del decesso. Se il decesso avviene in un ospedale, istituto, casa di cura o riposo, la denuncia viene fatta dalla direzione sanitaria o amministrativa all'Ufficiale di Stato Civile tramite l'invio di una comunicazione e della relativa scheda Istat.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC protocollo@cert.comune.nichelino.to.it

Costo: gratuito

SERVIZIO ELETTORALE

Tessera elettorale

La tessera elettorale è il documento che permette l'esercizio del diritto di voto, attestando la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali del Comune di residenza.

Modalità richiesta: allo sportello

Costo: gratuito

Certificati elettorali

È il documento mediante cui si attesta che il richiedente è iscritto nelle liste elettorali del comune di residenza.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC protocollo@cert.comune.nichelino.to.it

Costo: gratuito

Gestione albo Presidenti di seggio, scrutatori e giudici popolari

Il presidente di seggio è colui che sovrintende alle operazioni elettorali del seggio al quale è assegnato.

Lo scrutatore è colui che assiste e partecipa alle operazioni di voto nelle sezioni elettorali e che congiuntamente al Presidente concorre a formare l'ufficio di sezione.

Il Giudice Popolare è colui che viene designato, per sorteggio, a partecipare ai dibattimenti delle Corti d'Assise e delle Corti d'Assise d'Appello.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC protocollo@cert.comune.nichelino.to.it

Costo: gratuito

LEVA

Formazione della lista di leva

La formazione delle liste di leva è disciplinata dall'art. 1 del D.P.R. n. 237/1964. L'Ufficio leva provvede annualmente alla formazione delle liste di leva per anno di nascita degli iscritti, dove sono compresi i cittadini italiani di sesso maschile che compiono 17 anni di età dall'1 gennaio al 31 dicembre dell'anno in corso. La lista di leva così compilata viene pubblicata all'Albo pretorio per 15 giorni, quindi viene chiusa il 31 marzo ed inviata entro il 10 aprile di ogni anno al Distretto militare.

Modalità richiesta: d'ufficio

Costo: gratuito

Tenuta ruoli matricolari

L'ufficio può rilasciare, su richiesta dell'interessato, l'estratto dei ruoli matricolari, in caso di smarrimento del congedo militare.

Nel caso di mancanza dati nei ruoli matricolari comunali, occorre rivolgersi direttamente al Distretto Militare di appartenenza al momento dell'espletamento del servizio e richiedere il foglio matricolare.

Modalità richiesta: accesso libero

Tramite PEC protocollo@cert.comune.nichelino.to.it

Costo: gratuito

SERVIZI CIMITERIALI

Autorizzazione al seppellimento

L'autorizzazione al seppellimento è il documento che consente di dare sepoltura alla salma. E' rilasciata dall'ufficiale dello stato civile trascorse 24 ore dal decesso, dopo aver acquisito il certificato necroscopico, salvo i casi dipendenti da reato per i quali occorre il nulla osta dell'autorità giudiziaria.

Modalità richiesta: allo sportello

Costo: 120€/220€ in base al campo di riferimento e 2 marche da bollo da 16,00

Autorizzazione al trasporto funebre

L'autorizzazione al trasporto della salma o del cadavere è rilasciata dal funzionario incaricato del Comune in cui è avvenuto il decesso. Ne fanno eccezione i trasporti di prodotti abortivi e i trasporti di cadaveri in caso di decesso sulla pubblica via o per accertamenti disposti dalla autorità sanitaria o giudiziari.

Modalità richiesta: tramite mail

Costo: per trasporto di salme 50€ (residenti) e 60€ (non residenti); per trasporto di ceneri e resti mortali 50€ (residenti) e 60€ (non residenti); 2 marche da bollo da 16€

Autorizzazione al trasporto all'estero

Per il trasporto del feretro all'estero occorre distinguere se questo è diretto verso stati aderenti alla Convenzione di Berlino del 10 febbraio 1937 o verso altri stati.

Per l'estradizione di feretri verso Paesi aderenti alla Convenzione di Berlino del 10 febbraio 1937, l'autorizzazione avviene tramite passaporto mortuario rilasciato dall'ufficio di Stato Civile, a firma del responsabile del servizio, su modello il più possibile conforme a quello allegato alla Convenzione, in lingua italiana ed almeno in un'altra lingua tra quelle delle relazioni internazionali.

Per i paesi non aderenti alla Convenzione di Berlino l'autorizzazione è ordinariamente soggetta alla legalizzazione, salvo che lo Stato di destinazione, o

di transito, non faccia parte di convenzioni internazionali che esentino, o riducano, dalla legalizzazione. L'autorizzazione è rilasciata dal responsabile del servizio in lingua italiana: dovrà essere cura della parte interessata provvedere ad una traduzione ufficiale in una o più lingue straniere.

Del rilascio delle autorizzazioni viene informata l'autorità di frontiera attraverso la quale la salma deve transitare.

Modalità richiesta: su appuntamento o accesso libero

Allo sportello

Costo: per trasporto di salme 50€ (residenti) e 60€ (non residenti); per trasporto di ceneri e resti mortali 50€ (residenti) e 60€ (non residenti); 2 marche da bollo da 16€

Autorizzazione alla cremazione

La cremazione è una pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione. L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, previo specifico nulla osta da parte della Procura Generale nel caso di morte violenta, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari, secondo le modalità previste dalla legge regionale del Piemonte n. 20/2007.

Modalità richiesta: allo sportello

Costo: per trasporto di salme 50€ (residenti) e 60€ (non residenti); per trasporto di ceneri e resti mortali 50€ (residenti) e 60€ (non residenti); 2 marche da bollo da 16€

Autorizzazione dispersione delle ceneri

La dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione di salma è autorizzata, secondo la volontà del defunto manifestata con le modalità previste dalla legge regionale n. 20/2007 dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso. È possibile disperdere le ceneri derivanti da cremazione in natura, lontano dai centri o nuclei abitati, o in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari e senza alcuno scopo di lucro.

Modalità richiesta: allo sportello

Costo: 100€ per la dispersione delle ceneri a Nichelino

2 marche da bollo da 16€

Autorizzazione affidamento delle ceneri

L'affidamento delle ceneri derivanti dalla cremazione di salma è autorizzata, secondo la volontà del defunto manifestata con le modalità previste dalla legge regionale n. 20/2007 dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso.

Qualora il decesso non sia avvenuto a Nichelino, ma l'affidatario delle ceneri vi risieda è necessario che lo stesso richieda il rilascio dell'autorizzazione alla conservazione dell'urna contenente le disposizioni previste dal regolamento comunale di polizia mortuaria.

Modalità richiesta: allo sportello

Costo: 100€ per l'affidamento delle ceneri in Nichelino

2 marche da bollo da 16€

Autorizzazione all'esumazione/estumulazione richiesta privati

L'esumazione e l'estumulazione sono le operazioni di disseppellimento che consentono di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto in terra o in un loculo.

Sono ordinarie se richieste prima del completamento del periodo previsto dalla legge per il completamento del processo di mineralizzazione della salma (10 anni per l'inumazione, 20 anni per la tumulazione).

L'autorizzazione è rilasciata dall'incaricato del procedimento in base alla programmazione dei lavori effettuata tenendo conto sia della data di presentazione della richiesta che della disponibilità e delle richieste della tipologia di sepoltura da liberare.

Modalità richiesta: allo sportello

Costo: Esumazione ordinaria di resti mortali mineralizzati - 220€;

Esumazione ordinaria di resti mortali non mineralizzati - 160€/180€;

Esumazione straordinaria di salma - 500€

Esumazione di ceneri, aborti, feti, nati morti e parti anatomiche - 120€;

Estumulazione ordinaria di resti mortali mineralizzati - 150€;

Estumulazione ordinaria di resti mortali non mineralizzati - 250€;

Estumulazione straordinaria salma - 350€

2 marche da bollo da 16€

Assegnazione e rinnovo concessioni cimiteriali

Le sepolture private nei 2 cimiteri cittadini sono concesse a chiunque ne faccia richiesta e risponda ai requisiti del regolamento comunale di polizia mortuaria. La durata ed il prezzo delle concessioni cambia in relazione alla tipologia della richiesta.

Modalità richiesta: allo sportello

Costo: differente in relazione alla tipologia di sepoltura e del cimitero nonché alla residenza del richiedente; 4 marche da bollo da 16€

2. LA CARTA DEI SERVIZI E I SUOI PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità, informando l'utente sulle modalità di tutela previste.

In questa Carta dei Servizi, i **Servizi Demografici e Cimiteriali** del Comune di Nichelino descrivono i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità che intendono garantire e rispettare. L'obiettivo è **monitorare e migliorare costantemente la qualità del servizio offerto ai cittadini**.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida, ma un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra gli uffici e il cittadino-utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard del servizio;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione, informazione del servizio e verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo; privacy ed accesso agli atti.

Il **cittadino** – utente fruitore dei servizi demografici - non è soggetto passivo destinatario dei diversi provvedimenti, ma **assume un ruolo centrale** che lo colloca come centro dell'attività amministrativa.

L'unità organizzativa gli riconosce precisi diritti ispirati ad alcuni principi fondamentali.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Tutti i cittadini godono degli stessi diritti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Il Comune di Nichelino agisce secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Tutti i cittadini maggiorenni possono accedere ai Servizi Demografici.

LEGALITÀ

Tutti i procedimenti anagrafici, elettorali e di stato civile si basano sul **totale rispetto e conformità delle norme e dei regolamenti**.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi avviene, salvo casi di forza maggiore, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Sarà cura del Servizio informare l'utenza degli eventuali disservizi mediante apposite comunicazioni poste all'ingresso del palazzo comunale, attraverso il sito istituzionale ed i social media del Comune di Nichelino.

I servizi demografici sono considerati dalla legge servizi essenziali.

PARTECIPAZIONE

La **partecipazione del cittadino** alla prestazione del servizio pubblico deve sempre essere **garantita** sia per tutelare il diritto alla **corretta erogazione dei servizi**, sia per **favorire il rapporto collaborativo**.

Tutti i servizi erogati presuppongono che i cittadini siano informati dei procedimenti che li riguardano e possano presentare note scritte alle quali l'amministrazione deve dare riscontro.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e/o presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

I servizi sono erogati in modo da garantire un **idoneo grado di efficienza ed efficacia**, adottando soluzioni informatiche, procedurali e organizzative.

Il personale si impegna a rispettare i tempi dei procedimenti individuati dalla legge e, potendo, riducendone la tempistica. Si impegna altresì a rispettare gli orari degli appuntamenti nelle attività di sportello.

CHIAREZZA E CORTESIA

Il personale utilizza un **linguaggio chiaro e comprensibile** spiegando, se necessario, i termini più tecnici e giuridici.

INFORMAZIONE

L'**informazione** costituisce il **presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole** da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi.

Il settore aggiorna costantemente le informazioni descritte nelle schede dei servizi demografici pubblicate sul portale del Comune di Nichelino, che contengono, oltre la descrizione dettagliata del servizio stesso, le procedure, le modalità di accesso, i costi e la modulistica.

3. GLI STANDARD DI PRESTAZIONE GARANTITA

La **qualità** di un servizio è l'insieme delle caratteristiche dello stesso alle quali il cittadino attribuisce valore e che sono riconducibili a specifici fattori misurati attraverso degli indicatori.

Le dimensioni significative dei servizi erogati devono tenere conto di ciò che è effettivamente importante per gli utenti e di ciò che contribuisce all'efficacia del risultato finale.

E' necessario **informare gli utenti in maniera precisa** ed offrire loro la possibilità di controllare il servizio e di far presente se questo non rispetta gli standard annunciati.

I passaggi che conducono alla definizione dell'identità e degli standard sono i seguenti:

- definire le **dimensioni significative del servizio**: cosa è importante per l'utente?
- definire quali **obiettivi** gli uffici vogliono raggiungere rispetto al servizio erogato ed individuarne gli standard che non sono misure stabilite "una volta per tutte", ma devono essere controllati e riconsiderati a scadenze prefissate con l'obiettivo, se possibile, di migliorare i livelli di servizio raggiunti.

Per i **Servizi Demografici** sono stati individuati i seguenti **fattori di qualità ed indicatori**:

EFFICIENZA

Grado di apertura al pubblico dei servizi

=

n. giorni di apertura/n. giorni di servizio su base settimanale = **90%**

ACCESSIBILITÀ

Accesso al servizio



n. ore di front office/n. ore di servizio su base settimanale: **>45%**

EFFICIENZA

Tempestività della presa in carico delle richieste di variazione della residenza



n. richieste prese in carico entro 5 gg lavorativi/n. di richieste pervenute: **100%**

Tempestività di erogazione dei servizi demografici



n. minuti medi di attesa quotidiana per servizio/n. sportelli eroganti lo stesso servizio su base annua: **20 minuti**

QUALITÀ

Digitalizzazione dei documenti



n. documenti digitalizzati/n. documenti prodotti: **40%**

Reclami presentati



numero reclami annui presentati in forma scritta: **<15**

4. SERVIZI DEMOGRAFICI DIGITALI

Il legislatore attribuisce al cittadino maggiorenne il diritto di **fruire in forma digitale dei servizi erogati** on-line dalle pubbliche amministrazioni.

L'erogazione dei servizi on-line diventa fondamentale non solo in termini di **benefici** per il cittadino, ma anche per l'amministrazione stessa (ricezione di dati e informazioni direttamente in forma digitale, controllo degli errori in fase di immissione, ecc.).

L'introduzione di **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e della **CIE 3.0** (Carta di identità elettronica) hanno offerto la possibilità al cittadino di poter scegliere e adottare un'unica modalità di autenticazione per tutti i servizi della pubblica amministrazione.

L'**unità organizzativa** Servizi Demografici e cimiteriali da diverso tempo attribuisce molta importanza e visibilità ai propri **servizi digitali** ai fini di **agevolare il cittadino**, fargli risparmiare tempo, seguire procedure precise che lo indirizzino nella compilazione corretta delle richieste, fissare appuntamenti slegandolo dalla necessità di recarsi fisicamente presso gli uffici nei giorni di apertura al pubblico o di contattare telefonicamente o tramite mail il Comune.

I **servizi demografici digitali a disposizione** del cittadino sono i seguenti:

Prenotazione appuntamenti per rilascio carta identità

(Portale del Ministero www.prenotazionicie.interno.gov.it)

Rilascio di certificati anagrafici

Direttamente dal portale dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente – ANPR-
www.anagrafenazionale.interno.it

Cambio di residenza da altro comune italiano

Portale ANPR

Cambio di indirizzo all'interno del Comune

Portale ANPR

5. ACCESSO AGLI ATTI E PRIVACY

L'**accesso agli atti** della Pubblica Amministrazione è previsto nelle seguenti forme:

Consente a chiunque di accedere a **dati, documenti e informazioni** delle pubbliche amministrazioni senza necessità di dimostrare un interesse qualificato
(Art. 5, D.Lgs. n. 33/2013).

ACCESSO CIVICO (semplice o generalizzato)

L'**accesso civico semplice** consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati
(art. 5, comma 1).

L'**accesso civico generalizzato** (o accesso FOIA) consente a chiunque di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli che le amministrazioni sono obbligate a pubblicare
(art. 5, comma 2).

ACCESSO DOCUMENTALE

tradizionale accesso agli atti

Previsto dall'art. 22 della Legge n. 241/1990, permette a chiunque di richiedere **documenti, dati e informazioni** detenuti da una Pubblica Amministrazione riguardanti **attività di pubblico interesse**, purché il soggetto che lo richiede abbia un **interesse diretto, concreto e attuale rispetto al documento** stesso.

Richieste di accesso:

Le **richieste di accesso** possono essere presentate al **protocollo del comune** di Nichelino oppure inoltrate all'indirizzo: *protocollo@cert.comune.nichelino.to.it*

I **servizi demografici trattano dati personali tutelati** da normative specifiche. Per questa ragione, l'**unica modalità di accesso** a dati e documenti conservati degli archivi demografici è quella **documentale**, ossia "in caso di domanda di accesso ai documenti amministrativi il soggetto richiedente deve specificare il nesso che lega il documento richiesto alla propria posizione soggettiva, ritenuta meritevole di tutela.

Detta domanda deve, inoltre, indicare i presupposti di fatto idonei a rendere percettibile l'interesse specifico, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento" (Consiglio di Stato, sez. V, sentenza 22.06.2012 n° 3683, art. 22, comma 1, lett. B), L.7 agosto 1990, n. 241.).

È comunque **vietato rilasciare documenti che attestino l'origine razziale o etnica, i dati relativi alla salute e all'appartenenza religiosa contenuti in atti anagrafici storici**.

Fatti **salvi i divieti** di comunicazione di dati, stabiliti da speciali disposizioni di legge, l'ufficiale di anagrafe rilascia a chiunque ne faccia richiesta, previa identificazione, i certificati concernenti la residenza, lo stato di famiglia degli iscritti nell'anagrafe nazionale della popolazione residente, nonché ogni altra informazione ivi contenuta.

Non costituiscono materia di certificazione le notizie riportate nelle schede anagrafiche concernenti la professione, arte o mestiere, la condizione non professionale, il titolo di

studio, il domicilio digitale, la condizione di senza fissa dimora e il titolo di soggiorno.

Divieto di consultazione diretta dei registri



È **vietato l'accesso e la consultazione** dei registri demografici da parte di **persone estranee al servizio** anche se personalmente interessate alla consultazione per ragioni di studio, statistiche o epidemiologiche. Sono escluse da tale divieto le persone appositamente incaricate dall'autorità giudiziaria e gli appartenenti alle forze dell'ordine.

Rilascio di copie integrali degli atti di stato civile

L'**istanza di rilascio** della copia integrale degli atti di stato civile deve essere **motivata** sulla base di quanto previsto dall'art. 107 del D.P.R. 396/2000: *"Gli estratti degli atti dello stato civile possono essere rilasciati dall'ufficiale dello stato civile per copia integrale soltanto quando ne è fatta espressa richiesta da chi vi ha interesse e il rilascio non è vietato dalla legge"*.

Pertanto gli **estratti** per copia integrale possono essere **rilasciati solamente al diretto interessato**, relativamente ai minori ai genitori o al tutore, oppure a soggetti diversi a condizione che venga presentata motivata istanza comprovante l'interesse personale e concreto del richiedente a fini di tutela di una situazione giuridicamente rilevante.

Nella richiesta devono essere **indicate le generalità della persona di cui si richiede la copia integrale**, l'anno di nascita, di matrimonio o di decesso o qualsiasi dato che permetta l'individuazione precisa dell'atto.

Richiesta di elenchi anagrafici e di Stato Civile

La normativa vigente **non consente il rilascio di elenchi nominativi a soggetti privati**.

Il **rilascio di elenchi** degli iscritti nell'anagrafe della popolazione residente e di dati anagrafici per fini statistici e di ricerca **è consentito**:

- alle **amministrazioni pubbliche** che ne facciano **motivata richiesta**, per esclusivo uso di pubblica utilità, l'ufficiale di anagrafe rilascia, anche periodicamente, elenchi degli iscritti nella anagrafe della popolazione residente.
- agli **interessati** che ne facciano richiesta **per fini statistici e di ricerca**, l'ufficiale di anagrafe rilascia dati anagrafici, resi anonimi ed aggregati che si possono facilmente ricavare senza che l'ufficiale di anagrafe o di stato civile sia costretto ad un lavoro di ricerca complesso.

I **dati richiesti devono essere necessari, pertinenti e non eccedenti le finalità** istituzionali del richiedente.

Gli elenchi **non possono essere utilizzati per la propaganda elettorale o per pubbliche relazioni** di carattere personale.

Rilascio delle liste elettorali

Le liste elettorali possono essere rilasciate in copia per **finalità di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo**, di **studio**, di **ricerca** statistica, scientifica o storica, o carattere socio-assistenziale o per il **perseguimento di un interesse collettivo o diffuso**.

Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) e privacy

Ogni cittadino ha diritto di conoscere, controllare e verificare i propri dati registrati in ANPR, nei limiti e nel rispetto delle modalità previsti dalla normativa sulla privacy e di conoscerne le modalità di tutela.

Il **cittadino**, previa autenticazione può consultare i propri dati anagrafici attraverso il servizio di “visura” e stampare alcune tipologie di certificazioni.

La consultazione **non è soggetta ad alcun pagamento** e non necessita di una richiesta di accesso formale.

ANPR assicura al singolo Comune la disponibilità dei dati anagrafici ed elettorali, degli atti e degli strumenti per lo svolgimento delle funzioni statali attribuite al Sindaco del testo unico degli enti locali e mette a disposizione dei Comuni un sistema di controllo, gestione e interscambio, puntuale e massivo, di dati, servizi e transazioni necessario ai sistemi locali per lo svolgimento delle funzioni istituzionali di competenza comunale.

Al fine dello svolgimento delle proprie funzioni, il **Comune può utilizzare i dati** anagrafici eventualmente detenuti localmente e costantemente allineati con ANPR al fine esclusivo di erogare o usufruire di servizi o funzionalità non fornite da ANPR.

L'ANPR consente esclusivamente ai Comuni la certificazione dei dati anagrafici nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 33 del D.P.R. n. 223/1989, anche in modalità telematica.

I Comuni inoltre possono consentire, anche mediante apposite convenzioni, la fruizione dei dati anagrafici da parte dei soggetti aventi diritto.

6. LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

I **Servizi Demografici e cimiteriali** gestiscono migliaia di pratiche l'anno.

Tutta la cittadinanza usufruisce dei servizi demografici e viene in contatto con il settore numerose volte nell'arco della vita.

Il dato delle pratiche lavorate e dei servizi erogati è rilevante; sapere **comunicare con il cittadino** in modo puntuale e veloce in termini di risposte e chiarimenti è un aspetto prioritario e necessario per mantenere i servizi efficaci.

L'emergenza sanitaria e la limitazione degli accessi fisici ha di fatto obbligato il settore a ripensare il rapporto con il cittadino.

Le **nuove procedure** messe in atto si sono rivelate utili anche a lungo termine. Il contatto tramite **mail** è diventato un **canale di comunicazione** molto **importante**: l'utente inoltra in tempo reale richieste a cui viene data una prima risposta a breve termine sentendosi immediatamente coinvolto nella gestione della propria richiesta.

Il cittadino, inoltre, può usufruire delle **schede descrittive di ogni singola prestazione**, consultando i servizi sul portale del Comune di Nichelino.

La **modulistica** è **reperibile** in formato cartaceo presso gli **sportelli**; in formato elettronico è **scaricabile** sul **portale del Comune di Nichelino**.

7. RECLAMI, SUGGERIMENTI E RISTORO

Il Settore si rende disponibile a ricevere eventuali **suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati** nella presente carta.

Se gli standard (es. tempistica) non vengono rispettati e le prestazioni si discostano, senza giustificato motivo, da quanto descritto nella carta della qualità dei servizi, il cittadino può presentare un **reclamo** in **forma scritta** che contenga una descrizione dei fatti e delle circostanze in questione.

Il **reclamo** può essere presentato all'**ufficio protocollo** oppure può essere trasmesso al seguente indirizzo: *protocollo@cert.comune.nichelino.to.it*.

Il **cittadino dovrà comunicare le proprie generalità**.

L'Ufficio protocollo prenderà in carico il reclamo e lo inoltrerà agli uffici competenti che valuteranno il caso e invieranno una **risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo**. Qualora sia accertata la responsabilità dei servizi demografici, il Comune provvederà a sanare l'inadempienza ed a fornire al cittadino a titolo di ristoro oggettistica offerta dall'amministrazione.

Si potranno ritirare i beni forniti a titolo di ristoro presentandosi al ____ che nel frattempo avrà comunicato al cittadino istante l'esito del reclamo.

I servizi demografici non hanno alcuna responsabilità se il disservizio è dovuto a cause di forza maggiore o a fatto imputabile al cittadino/utente.

I cittadini possono comunque, in ogni momento, presentare all'ufficio protocollo segnalazioni, proposte e suggerimenti per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

IL SEGUENTE MODELLO PUÒ ESSERE:

- Presentato presso l'**ufficio protocollo** in Piazza G. Di Vittorio n. 1
- Inviato a mezzo **posta** all'indirizzo: Comune di Nichelino, Piazza G. Di Vittorio 1, 10042 Nichelino (TO)
- Inviato per **Posta Elettronica** all'indirizzo: *protocollo@cert.comune.nichelino.to.it*

SCHEDE DI SEGNALAZIONE/RECLAMO/SUGGERIMENTO

Il/la Sottoscritto/a,

(nome cognome)

Nato/a il ____/____/____ a _____

Telefono _____

Email _____

DICHIARA

[illegible]

8. CUSTOMER SATISFACTION

Con il termine **customer satisfaction** si indica un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utente.

Per una pubblica amministrazione la rilevazione della customer satisfaction (CS) risponde alle seguenti **finalità**:

- rilevare il **grado di soddisfazione dei cittadini** rispetto ai **servizi** offerti;
- rilevare **esigenze, bisogni e aspettative** generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- raccogliere **idee e suggerimenti**;
- **rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia** dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il settore si impegna ad effettuare periodicamente **rilevazioni** per verificare il **tasso di gradimento dei servizi offerti** tramite sia la somministrazione diretta di **questionari** agli utenti sia allo **sportello** sia tramite la rilevazione informatica. I risultati delle rilevazioni saranno pubblicati sul **sito del Comune di Nichelino**.

